

# 116

**L'autonomie des demandeurs d'emploi au  
prisme de la relation d'accompagnement**

---

Septembre 2025

Aurélie Gonnet,  
Léa Lima,  
Carole Tuchszirer.

# Rapport de recherche

**CEET | Centre d'études de l'emploi et du travail**



# L'autonomie des demandeurs d'emploi au prisme de la relation d'accompagnement

AURÉLIE GONNET

*Université Paris-Cité, Cerlis et Cnam, CEET*

LÉA LIMA

*Cnam, Lise et CEET*

CAROLE TUCHSZIRER

*Cnam, Lise et CEET*

ISSN 1629-5684  
ISBN 978-2-11-167229-1

**Directrice de publication** : Christine Erhel  
**Secrétaire d'édition et de rédaction** : Bilel Osmane

Ce numéro est en accès ouvert sous licence *Creative Commons*



## RÉSUMÉ

Issu d'une réponse à appel à projet de recherche du conseil scientifique de Pôle emploi dédié à l'autonomie des demandeurs d'emploi, le présent rapport rend compte des résultats du projet AUPE – AUtonomie au sein de Pôle Emploi – cofinancé par l'Institut national pour la jeunesse et l'éducation populaire.

L'autonomie des destinataires est devenue une priorité des politiques sociales personnalisées dans les années 2000. Les programmes d'accompagnement à l'emploi retiennent généralement une conception (in)capacitaire de l'autonomie ancrée dans une définition fonctionnelle comme capacité à faire sa recherche d'emploi seul. L'évolution de l'offre de service de Pôle emploi a pu même entraîner un resserrage autour de l'autonomie numérique. Pourtant, si l'approche par les compétences individuelles, qu'elles soient techniques ou mêmes sociales, permet de saisir un certain nombre de malentendus qui peuvent advenir dans l'accompagnement ou dans la relation de service entre demandeur d'emploi et Service public de l'emploi, elle ne permet pas de rendre compte de la complexité de l'expérience de recherche d'emploi et de la variété des relations d'accompagnement qui, sous formes d'attentes réciproques entre accompagnateur et accompagné, déterminent les manières de mobiliser les institutions. Cette étude propose alors de revenir au sens étymologique et sociologique de l'autonomie qui renvoie à un rapport à la norme. On peut alors considérer la recherche d'emploi comme une pratique sociale institutionnalisée qui, à ce titre, fait l'objet de régulations conjointes issues de sources normatives diverses, concernant à la fois la finalité (l'emploi) et les moyens à mettre en œuvre pour l'atteindre (la « bonne » méthode, les étapes à suivre, le calendrier, les outils à utiliser, le bon recours à l'offre institutionnelle).

Il apparaît que l'autonomie promue par Pôle emploi répond moins à un idéal d'émancipation individuelle qu'à une transformation organisationnelle liée à la dématérialisation et à la désintermédiation du marché du travail. L'objectif est de former les demandeurs d'emploi à utiliser les outils numériques de manière autonome, sans intervention systématique des conseillers. L'autonomie s'avère d'abord et avant tout être un outil pour segmenter l'offre de services et d'accompagnement, concentrant le temps des conseillers sur les profils dits les plus éloignés de l'emploi. Cette logique vise donc moins l'autonomie réelle qu'une recherche d'efficacité gestionnaire, par laquelle certains publics sont orientés vers des services en ligne sans interaction directe. Pour de nombreux chômeurs, l'autonomie signifie alors faire sans Pôle emploi, soit par choix, soit par dépit face à une offre de services jugée inadaptée, stigmatisante ou inefficace. Trois types de non-recours aux services sont identifiés : par rejet du contrôle (éviter la surveillance ou la culpabilisation), par résistance au stigmate (refus d'être assimilé à une population disqualifiée), par civisme (ne pas vouloir « abuser » de ressources perçues comme réservées à plus démunis).

L'enquête montre alors que l'autonomie dans la recherche d'emploi est fortement conditionnée par l'entourage familial, les réseaux personnels et les ressources matérielles (logement, mobilité). Par-delà la mise en avant de son importance, le « réseau » joue un rôle plus informel que stratégique : il aide à mieux s'orienter ou à trouver des opportunités via des connaissances, mais reste très inégalement distribué selon l'origine sociale, le niveau d'étude ou l'expérience. Il n'en reste pas moins que l'autonomie des demandeurs d'emploi ne peut pas être réduite à une conception individualisante. Elle se construit dans des relations d'interdépendance : conseillers, proches, réseaux familiaux ou sociaux. Certains usagers, considérés comme autonomes par l'institution (compétents numériquement, actifs dans leur recherche, etc.), ont pourtant bénéficié d'un accompagnement décisif, parfois inattendu, de la part de conseillers ou de membres de leur entourage. Cette perspective remet en cause une lecture binaire de l'autonomie, en montrant que l'action « autonome » est souvent soutenue par des ressources invisibilisées par les politiques publiques. Le rapport s'attache alors à examiner le rôle des ressources familiales, sociales et matérielles. Le cas des jeunes et les femmes en recherche d'emploi donne toutefois à voir le rôle ambivalent de leur entourage : s'il permet régulièrement d'assurer un filet de sécurité, de temporiser l'urgence du retour à l'emploi et d'explorer des choix plus satisfaisants, il peut aussi contraindre la recherche (prise en charge de tâches domestiques, ajustement aux besoins familiaux, dépendance en matière de mobilité et de logement). Le chômage peut ainsi être intégré dans une économie domestique où les rôles sont redistribués, parfois au détriment de la reprise d'emploi. L'autonomie apparaît alors comme le résultat d'arrangements contraints, d'interdépendances sociales, économiques et institutionnelles.

*Ce rapport a été remis en septembre 2024 à France Travail et à l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) qui ont co-financé la recherche AUPE réalisée en 2002-2023. Nous remercions le Conseil scientifique de France Travail et Anita Bonnet pour le suivi de ce projet et l'accès aux terrain, ainsi que Julie Couronné et Joaquim Timotéo pour leur accompagnement et relectures. Merci également à Audrey Lefèvre pour son aide et soutien administratif, entre autres. Enfin, cette recherche n'aurait pas pu se faire sans toutes les personnes rencontrées, au sein et en dehors des agences Pôle emploi, que nous remercions très sincèrement.*

## Sommaire

---

|                                                                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction.....</b>                                                                                                                                                                | <b>8</b>  |
| <b>Le cadre d'analyse : l'autonomie de l'utilisateur dans une relation de service.....</b>                                                                                              | <b>9</b>  |
| <b>Méthodologie .....</b>                                                                                                                                                               | <b>11</b> |
| <b>Confronter les regards, affronter la réflexivité : un protocole méthodologique original.....</b>                                                                                     | <b>11</b> |
| Des entretiens préliminaires auprès des conseillers et des demandeurs d'emploi.....                                                                                                     | 11        |
| Les carnets d'activité et l'entretien d'explicitation .....                                                                                                                             | 11        |
| Faire dialoguer les réflexivités .....                                                                                                                                                  | 12        |
| L'intégration d'une dimension longitudinale.....                                                                                                                                        | 13        |
| <b>Présentation des corpus .....</b>                                                                                                                                                    | <b>13</b> |
| <b>Le plan du rapport.....</b>                                                                                                                                                          | <b>15</b> |
| <b>Chapitre 1 .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>16</b> |
| <b>L'autonomie des demandeurs d'emploi, l'autre face de la désintermédiation .....</b>                                                                                                  | <b>16</b> |
| <b>Le Service public de l'emploi à l'ère du marché du travail en ligne .....</b>                                                                                                        | <b>16</b> |
| <b>Trois logiques d'intervention sur le marché du travail .....</b>                                                                                                                     | <b>17</b> |
| <b>Un marché du travail transparent pour des demandeurs d'emploi autonomes .....</b>                                                                                                    | <b>18</b> |
| <b>Un nouveau compromis entre logique contra-sélective et modèle informationnel : la segmentation du service d'accompagnement en fonction de l'autonomie du demandeur d'emploi.....</b> | <b>19</b> |
| <b>Des présomptions d'autonomie socialement différenciées : le cas des cadres et des jeunes.....</b>                                                                                    | <b>21</b> |
| <b>L'autonomie des demandeurs d'emploi : le réductionnisme digital .....</b>                                                                                                            | <b>26</b> |
| <b>Une articulation plus serrée entre autonomie dans la recherche d'emploi et maîtrise des outils numériques .....</b>                                                                  | <b>26</b> |
| <b>Offre de service numérique et travail collaboratif des demandeurs d'emploi .....</b>                                                                                                 | <b>27</b> |
| <b>L'accompagnement à l'autonomie numérique : une mission mise à mal .....</b>                                                                                                          | <b>28</b> |
| <b>Les malentendus au guichet : au-delà de « l'incapable numérique ».....</b>                                                                                                           | <b>31</b> |
| <b>Conclusion.....</b>                                                                                                                                                                  | <b>32</b> |
| <b>Chapitre 2 .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>34</b> |

|                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>L'autonomie des demandeurs d'emploi, reflet de la perte d'autonomie professionnelle des conseillers « placement » .....</b>          | <b>34</b> |
| <b>Des conseillers privés de placement.....</b>                                                                                         | <b>34</b> |
| <b>La spécialisation des conseillers par versant du marché du travail .....</b>                                                         | <b>34</b> |
| <b>Des conseillers placement peu experts de la demande de travail .....</b>                                                             | <b>36</b> |
| <b>Des désajustements dans la relation de service .....</b>                                                                             | <b>40</b> |
| <b>Accompagner pour prescrire, prescrire pour accompagner .....</b>                                                                     | <b>41</b> |
| <b>Découpage du parcours d'accès à l'emploi et intensification de l'externalisation .....</b>                                           | <b>41</b> |
| <b>La prescription de l'offre de service, cœur de métier du conseiller placement ? .....</b>                                            | <b>42</b> |
| <b>Des conseillers assistés par ordinateur : la délégation technique du travail d'accompagnement.....</b>                               | <b>48</b> |
| <b>Rigidité temporelle et fluidité des interactions : quelle autonomie des conseillers dans la conduite de l'accompagnement ? .....</b> | <b>50</b> |
| <b>Convoquer ou répondre à la demande ? .....</b>                                                                                       | <b>51</b> |
| <b>Que peut-on connaître des demandeurs d'emploi ? .....</b>                                                                            | <b>54</b> |
| <b>Un manque de fluidité interactionnelle pointé du doigt par nombre de demandeurs d'emploi .....</b>                                   | <b>55</b> |
| <b>Conclusion.....</b>                                                                                                                  | <b>57</b> |
| <b>Chapitre 3 .....</b>                                                                                                                 | <b>58</b> |
| <b>L'autonomie comme non-recours à l'offre de services de Pôle emploi.....</b>                                                          | <b>58</b> |
| <b>L'autonomisation utilitariste .....</b>                                                                                              | <b>60</b> |
| <b>S'inscrire pour les indemnités, un point c'est tout.....</b>                                                                         | <b>60</b> |
| <b>Trouver un travail (rapidement) avec Pôle emploi : peu d'attentes vite déçues .....</b>                                              | <b>62</b> |
| <b>L'autonomisation normative.....</b>                                                                                                  | <b>63</b> |
| <b>L'autonomie comme résistance au contrôle.....</b>                                                                                    | <b>64</b> |
| <b>L'autonomie comme résistance à la dégradation statutaire.....</b>                                                                    | <b>66</b> |
| <b>L'autonomie civique.....</b>                                                                                                         | <b>69</b> |
| <b>Des demandeurs d'emploi autonomes malgré eux.....</b>                                                                                | <b>71</b> |



|                                                                                                                     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Dans le brouillard de Pôle emploi.....</b>                                                                       | <b>71</b>  |
| <b>Une autonomie par défaut productrice de non-recours .....</b>                                                    | <b>73</b>  |
| <b>Conclusion.....</b>                                                                                              | <b>77</b>  |
| <b>Chapitre 4 .....</b>                                                                                             | <b>78</b>  |
| <b>Faire sans Pôle emploi, est-ce faire tout seul ? Autonomie collective et socialisation à l'autonomie .....</b>   | <b>78</b>  |
| <b>L'esprit d'entreprendre, un gage d'autonomie ? .....</b>                                                         | <b>79</b>  |
| <b>Des tribulations de l'indépendance aux plis singuliers de l'autonomie.....</b>                                   | <b>79</b>  |
| <b>Entre autonomie et autosuffisance : la création d'entreprise à l'épreuve du capital économique .....</b>         | <b>83</b>  |
| <b>De l'interconnaissance à l'interdépendance : quels usages de l'entourage ? .....</b>                             | <b>88</b>  |
| <b>Opportunités et limites du réseau .....</b>                                                                      | <b>89</b>  |
| <b>Orientation, insertion et socialisation professionnelles : une construction collective... et familiale.....</b>  | <b>92</b>  |
| <b>Chômage et (in)dépendances : les dynamiques de l'autonomie.....</b>                                              | <b>95</b>  |
| <b>De l'indépendance à l'émancipation en passant par l'individualisation : un accompagnement sous tension .....</b> | <b>95</b>  |
| <b>(In)dépendances familiales .....</b>                                                                             | <b>101</b> |
| <b>De la (dés)utilité du chômage : une affaire d'âge et de genre .....</b>                                          | <b>105</b> |
| <b>Conclusion.....</b>                                                                                              | <b>110</b> |
| <b>Conclusion générale .....</b>                                                                                    | <b>111</b> |
| <b>Bibliographie .....</b>                                                                                          | <b>113</b> |

## INTRODUCTION

L'autonomie des destinataires est devenue une priorité des politiques sociales personnalisées dans les années 2000 (Duvoux, 2010 ; Rouxel et Rist, 2020). L'autonomie des demandeurs d'emploi apparaît depuis comme un enjeu majeur des politiques de l'emploi et un des principes organisateurs centraux de l'offre de service de ses opérateurs. Son évaluation lors du premier entretien configure les propositions de prestations de service de Pôle emploi<sup>1</sup>. Le conseil en évolution professionnelle a été structuré dans la même logique. L'autonomisation des destinataires des politiques sociales actives constitue par ailleurs un objectif de bon nombre de dispositifs et de l'appréhension de l'accompagnement professionnel qu'ils sous-tendent. Le Conseil en évolution professionnelle (CEP) vise par exemple à soutenir une gestion plus autonome des parcours professionnels, des transitions et du développement des compétences de tous les travailleurs, par-delà leur situation d'emploi à un moment T. Ce référentiel concourt à instaurer une norme du « bon recours » au Service public de l'emploi.

Les programmes d'accompagnement à l'emploi retiennent généralement une conception (in)capacitaire de l'autonomie ancrée dans une définition fonctionnelle comme capacité à faire sa recherche d'emploi sans le recours à l'assistance d'un conseiller Pôle emploi. L'évolution de l'offre de service de Pôle emploi a pu même entraîner un resserrage de la conception de l'autonomie des demandeurs d'emploi du point de vue de l'institution autour de la maîtrise des outils numériques (Amnyos, 2019 ; Ducroz et Martin, 2019). Pourtant, si l'approche par les compétences individuelles, qu'elles soient techniques ou mêmes sociales, permet de saisir un certain nombre de malentendus qui peuvent advenir dans l'accompagnement ou dans la relation de service entre demandeur d'emploi et Service public de l'emploi, elle ne constitue qu'une vision assez tronquée de l'autonomie du demandeur d'emploi qui ne permet pas de rendre compte de la complexité de l'expérience de recherche d'emploi et de la variété des relations d'accompagnement qui, sous formes d'attentes réciproques entre accompagnateur et accompagné (Gonnet et al., 2024), déterminent les manières de mobiliser les institutions (Couronné et al., 2020). De plus cette définition, centrée sur l'autonomie fonctionnelle ou exécutionnelle (i.e. la capacité à exécuter certaines tâches reconnues comme centrales dans une recherche d'emploi efficace) ignore les enjeux liés à l'autonomie décisionnelle (Gzil, 2009) mobilisée dans l'action de choisir, pourtant centrale dans l'élaboration d'un projet professionnel notamment. Enfin, en se situant du point de vue de l'organisation Pôle emploi, elle a tendance à placer les individus sur une échelle uninominale : du plus capable au moins capable de faire sans Pôle emploi, alors que les réflexions les plus avancées sur l'autonomie personnelle cherche plutôt à saisir cette dernière dans sa dimension relationnelle (Rigaux, 2012 ; Ricard, 2013) en partant du postulat que le comportement des individus est toujours affecté par les relations sociales et que l'individu est pris dans des réseaux d'interdépendances. Ce même biais atomiste et individualiste fragilise les études sur l'autonomie dérivées de la *self-determination theory* (Deci et Ryan, 2012 ; Van Hooft et al., 2013 ; da Motta Veiga et Gabriel, 2016 ; Koen et al., 2016).

Nous proposons par conséquent de revenir au sens étymologique et sociologique de l'autonomie qui renvoie à un rapport à la norme. On peut alors considérer la recherche d'emploi comme une pratique sociale institutionnalisée qui, à ce titre, fait l'objet de régulations conjointes (Reynaud, 1997), issues de sources normatives diverses, concernant à la fois la finalité (l'emploi) et les moyens à mettre en œuvre pour l'atteindre (la « bonne » méthode, les étapes à suivre, le calendrier, les outils à utiliser, le bon recours à l'offre institutionnelle).

---

<sup>1</sup> Cette recherche s'étant déroulée alors que l'opérateur public portait encore le nom de Pôle emploi, c'est celui qui nous utiliserons dans l'ensemble de ce rapport afin également de respecter le cadre institutionnel et organisationnel qui prévalait à ce moment, et à l'exception de passages dans lesquels nous en référons à d'autres moments de la vie de cette institution (ANPE, Assédic, France Travail).

L'individu sans emploi est au carrefour de plusieurs sources de régulation de son action. Si on dresse le parallèle avec les analyses du travail, ce à quoi nous invite les analyses selon lesquelles l'activation des politiques sociales impose la recherche d'emploi comme le travail du chômeur (Boland et Griffin, 2015 ; Demazière, 2017 ; Hansen et Leschke, 2022), on peut avancer le fait que Pôle emploi met en œuvre une politique d'autonomie organisée ou contrôlée (Terssac, 2012), qui aboutit à la construction d'un espace discrétionnaire, c'est-à-dire « *l'espace d'action où l'acteur peut choisir entre des alternatives, mais dans un milieu de dépendance* » (Maggi, 2003, p. 123, cité par de Terssac, 2012). Sous cet angle l'autonomie indique la capacité à agir selon ses propres règles mais aussi la possibilité de choisir entre des règles hétéronomes concurrentes. Les collectifs et groupes sociaux d'appartenance sont autant de foyers de croyances, de représentations et de normes quant aux bonnes manières de penser, de chercher et de trouver « son » emploi (Duclos et al., 2017), dont certaines échappent à l'accompagnement ou s'inscrivent contre l'accompagnement par les conseillers Pôle emploi. Le réseau d'interdépendance dans lequel est inscrit l'individu est un espace de circulation à la fois des ressources normatives, cognitives et de ressources matérielles.

## LE CADRE D'ANALYSE : L'AUTONOMIE DE L'USAGER DANS UNE RELATION DE SERVICE

La relation d'accompagnement au sein du Service public de l'emploi peut être considérée comme une relation de service au sens de Jean Gadrey, soit une relation qui se noue « entre des individus, à l'occasion d'une prestation de service, délivrée par les uns (A) à l'intention des autres (B), le plus souvent à la demande de B, à propos d'un problème ou d'une réalité (C) sur laquelle on demande à (A) d'intervenir » (Gadrey, 1994, p. 382). Toutefois un grand nombre des paramètres de la relation d'accompagnement restent peu déterminés *a priori*. Tout d'abord le commanditaire du service n'est pas clairement établi : Pôle emploi appartient à une catégorie d'administration qui emprunte à la fois à des fonctions régaliennes (le contrôle des démarches de recherche d'emploi) et de ce que Erving Goffman appelait les « services personnalisés » désirés par les usagers (Goffman, 1968). L'institution ou les professionnels de Pôle emploi peuvent donc adresser à l'allocataire d'indemnités ou d'allocations des prestations que l'utilisateur ni ne demande, ni ne désire. Le problème ou la réalité (C) pour lesquels le Service public de l'emploi est sollicité n'est pas non plus totalement prédéfini. Si usagers et professionnels de Pôle emploi peuvent s'accorder sur l'objectif de résoudre l'accès à l'emploi du demandeur d'emploi, les causes du problème et donc les manières de le solutionner peuvent faire l'objet d'interprétations divergentes. La prestation d'accompagnement elle-même n'est pas standardisée et procéduralisée si bien qu'il est difficile pour un usager et même pour le professionnel qui délivre cette prestation d'anticiper sur ce qu'accompagner va signifier pour cette personne en particulier qui s'inscrit en agence. La nécessaire coopération entre accompagnateur et accompagné dans la production d'une prestation d'accompagnement efficace, qui mène au retour à l'emploi, est la condition de l'instauration d'une relation de pouvoir : pour que l'accompagnement touche son but, il faut que « chacun fasse sa part », mais laquelle ? Dans un tel contexte d'incertitude, la relation d'accompagnement implique un système d'attentes réciproques entre accompagné et accompagnant qui porte sur ce qu'accompagner à l'emploi veut dire et la division du travail d'accès à l'emploi. La part que chacun des protagonistes de la relation d'accompagnement engage dans le travail d'accès à l'emploi est le produit d'un compromis qui – la relation étant durable – peut être amené à évoluer dans le temps.

En sociologues du travail, nous regardons cette relation de service au-delà de sa dimension strictement intersubjective. Trois dimensions apparaissent alors. La première dimension est institutionnelle : les attentes d'un côté et de l'autre sont normées par les discours, les instruments et les dispositifs des politiques de l'emploi qui véhiculent des représentations, formulent des injonctions à l'égard des professionnels (sur ce que le travail d'accompagnement peut signifier par exemple) ou des chômeurs (les contreparties de l'allocation, les droits de recours, etc.). Les médias peuvent être aussi une source normative importante dans la mesure où Pôle emploi et maintenant France Travail, plus que d'autres

institutions publiques ont pu faire l'objet d'images et de représentations qui circulent dans l'espace médiatique<sup>2</sup>. La seconde dimension est organisationnelle : la relation d'accompagnement est l'objet d'un travail d'organisation par France Travail qui cherche à mobiliser rationnellement ses moyens humains et matériels pour produire un service aux demandeurs d'emploi, aux entreprises et à la société. Enfin, les interactions qui composent la relation d'accompagnement ont une dimension structurale : elles sont l'expression de rapports sociaux de classe, de genre, d'âge et de race qui traversent la société française et qui modèlent les attentes réciproques en termes de conduites ou de comportement en matière de recherche d'emploi, d'aide à la recherche d'emploi mais aussi de relation de civilité (Goffman, 1968).

Dans ce cadre, l'autonomie du demandeur d'emploi renvoie à ce qui incombe légitimement au chômeur dans ce qui relève d'une activité de plus en plus rationnellement organisée : le travail d'accès à l'emploi. Cette division du travail est possiblement objet de conflits ou source de désajustements. Du point de vue normatif, l'autonomie des assurés sociaux s'est imposée dans l'ensemble des politiques sociales comme une notion qui vient s'opposer à une attitude passive relevant de ce qui est parfois qualifié d'« assistanat ». Ce discours mettant l'accent sur la responsabilisation individuelle se diffuse comme une véritable lame de fond depuis les années 1980 en réaction à une critique des mécanismes de protection de l'État social considérés comme infantilisans. Les chômeurs et plus généralement les bénéficiaires de la solidarité nationale sont invités « à se prendre en main » et à ne pas tout attendre de l'aide de l'État dans une forme renouvelée de la responsabilité que le philosophe Jean-Louis Genard a appelé la « responsabilité-capacitation » (Genard, 1999). Les ressources sont octroyées dans le but d'autonomiser les individus en les outillant pour les aider à se sortir d'une situation indésirable et elles sont orientées vers une logique transformative de l'individu plus que de réparation des dommages ou de compensation. Dans le champ des politiques de l'emploi, cette transformation de l'État social s'est manifestée dans une stratégie, impulsée au niveau européen, de réorientation des crédits vers les dépenses dites « actives » par opposition aux dépenses « passives » consacrées au remplacement du revenu du travail (Béraud, Eydoux, 2009).

Le partage entre les chômeurs qui ne peuvent pas faire seuls et les chômeurs aptes qui ne veulent pas se donner la peine de réaliser les démarches est assez structurant de cette approche. Les attentes à l'égard des chômeurs en termes de réalisation de démarches autonomes varient bien sûr en fonction de catégories socialement construites par l'institution, mais aussi les catégories issues de la pratique.

Par ailleurs, les normes d'accompagnement et la marge de liberté accordée en son sein peuvent varier selon les dispositifs qui charrient avec eux un ensemble de représentations sur les « besoins » d'accompagnement des publics-cibles.

L'autre face de l'autonomie du demandeur d'emploi dans la recherche d'emploi nous amène à retourner la relation de service en nous intéressant aux attentes des demandeurs d'emploi à l'égard de Pôle emploi, de ses services et du ou des professionnels qu'il rencontre. Soit qu'il ne nourrisse aucune attente, soit que ces attentes aient été déçues, soit encore qu'il cherche à échapper aux demandes que Pôle emploi formule à son égard, le demandeur d'emploi peut « prendre son autonomie » vis-à-vis de la relation d'accompagnement. L'affirmation d'une autonomie qui conduit à se passer de Pôle emploi ne signifie pas pour autant que la recherche d'emploi s'effectue de manière isolée. Les réseaux d'interdépendance dans lesquels chaque individu est pris structurent les conduites et les choix dans la recherche d'emploi.

---

<sup>2</sup> Pensons par exemple au documentaire « Pôle emploi, ne quittez pas » de Nora Philippe sorti en 2013 ou à l'émission d'Envoyé Spécial titrée « Ma vie de conseiller Pôle emploi ». Emission diffusée le 25 mars 2021 sur France 2.

## MÉTHODOLOGIE

### Confronter les regards, affronter la réflexivité : un protocole méthodologique original

Notre protocole méthodologique repose sur l'articulation de deux techniques d'enquête résolument qualitatives et plaçant en leur cœur les logiques de confrontation et de réflexivité :

- Des entretiens semi-directifs (57) auprès de binômes de conseillers (14) et de demandeurs d'emploi (28). Cette approche par binôme accompagnateur-accompagné est à même de saisir la variété des relations d'accompagnement (Couronné et al., 2020).
- Des carnets d'activité de recherche d'emploi (25) remplis par les demandeurs d'emploi incluant une approche longitudinale et par entretien d'explicitation.

#### *Des entretiens préliminaires auprès des conseillers et des demandeurs d'emploi*

La méthode de l'entretien semi-directif est privilégiée pour recueillir simultanément un discours situé sur les pratiques d'accompagnement et sur les représentations sous-jacentes à ces pratiques. Des entretiens ont donc été conduits avec des conseillers afin de questionner leur rapport à l'activité d'accompagnement (en général et en fonction des modalités spécifiques constituant l'offre de service de Pôle emploi), leurs représentations de ce qu'ils font et de ce qu'il est possible de faire en termes notamment d'autonomisation et de recherche d'emploi dans ce cadre spécifique d'accompagnement, en lien avec des récits de cas. Une attention a également portée aux enjeux d'appropriation du dispositif, à la différenciation des pratiques ainsi qu'à la question de l'autonomie professionnelle des conseillers dans la mise en œuvre de l'accompagnement.

Dans un second temps, il a été demandé aux conseillers de nous mettre en lien avec 3 des demandeurs d'emploi suivis qu'ils situent à des degrés d'autonomie différents et de nous présenter leurs cas et leurs situations.

À l'issue de ces entretiens avec les conseillers, des entretiens ont été réalisés avec les demandeurs d'emploi présentés. Ceux-ci ont permis de documenter leurs situations de leur propre point de vue cette fois, de les interroger sur les attentes qu'ils formulent vis-à-vis de l'accompagnement proposé, et de leurs perspectives d'emploi et de recherche d'emploi. Des questions portant sur leur entourage social ont complété ce premier entretien.

Par la suite, la démarche d'enquête par carnet d'activité leur a été présentée.

#### *Les carnets d'activité et l'entretien d'explicitation*

Parallèlement à la méthode du binôme conseiller-demandeur d'emploi qui permet une première forme de confrontation des rapports à l'accompagnement institutionnel et des formes concrètes que celui-ci prend au gré de la recherche d'emploi, nous avons déployé une méthode d'investigation originale reposant sur le carnet d'activité.

L'objectif de ces carnets est de demander aux demandeurs d'emploi rencontrés en entretien de documenter une semaine durant les actions formelles et informelles entreprises en matière de recherche d'emploi et/ou de construction d'un projet professionnel (ou de formation), les temporalités de ces actions et la manière dont elles s'insèrent dans le courant de la vie sociale ainsi que les supports matériels et les personnes ressources mobilisées. Seuls 2 sur 28 ont refusé.

À l'issue de cette semaine, un entretien proche de l'entretien d'explicitation formalisé par Paul Vermersch (1994) a été mené afin d'explicitier et d'investiguer les pratiques concrètes en la matière, au plus près du réel de la recherche d'emploi. Cette méthode nous permet ainsi de confronter les pratiques aux discours sur les pratiques et au sens donné à ces activités par les demandeurs d'emploi. En effet, « ceux-ci sont donc considérés comme ayant un accès privilégié à cette expérience, un droit à en disposer et une autorité particulière à en parler » (Cahour et Licoppe, 2010, p. 245).

Cette méthode fait écho en plusieurs endroits aux enquêtes dites « emploi du temps », à l'instar de celle réalisée par l'Insee depuis 1986<sup>3</sup> reposant sur la tenue d'un carnet de bord. Toutefois, nous privilégions ici une approche qualitative de ce type de carnet, se rapprochant davantage d'une approche, rare toutefois, relevant de la confrontation aux traces de l'activité (Cahour et Licoppe, 2010 ; Rix-Lièvre, 2010). En effet, il ne s'agit pas tant d'obtenir un relevé exhaustif et chronométré de l'ensemble des activités conduites durant une ou plusieurs journées. C'est d'abord et avant tout les activités relevant de la recherche d'emploi et de l'instruction d'un projet professionnel que nous avons interrogées afin de documenter les pratiques en la matière autrement que par l'observation de celles-ci ou par les discours portés sur elles. Il est en effet plus rare de demander aux enquêtés eux-mêmes de concilier sur papier leurs activités et leurs emplois du temps notamment à des fins d'analyse qualitative. Pour autant, si cette méthode est susceptible d'infléchir les pratiques<sup>4</sup>, notre perspective n'est pas transformative, à l'instar des usages qui peuvent être fait d'une telle méthode plus couramment mobilisée en ergonomie et en psychologie (Duboscq et Clot, 2010). Elle s'inscrit davantage dans la perspective développée par Sabrina Sinigaglia-Amadio et Jérémy Sinigaglia (2017) articulant carnets d'emploi du temps et entretiens en vue de documenter les temporalités du travail artistique et de nourrir un regard réflexif et ancré sur les pratiques concrètes.

Outre leur fonction mémorielle fournissant des repères concrets et potentiellement exhaustifs sur les actions menées, le carnet d'activité de recherche d'emploi est susceptible de mettre en exergue des formes d'action négligées ou peu légitimes mais qui s'avèrent fondamentales dans la construction d'un projet professionnel et dans une recherche d'emploi : échanges avec ses proches autour de sa situation, prise d'informations auprès de proches et de connaissances, demandes de relecture de CV ou de lettre de motivation, analyse de son budget afin de définir ses possibles et contraintes financières, négociation au sein du couple de la possibilité de soutenir une reprise d'études, une création d'activité, une reconversion longue, etc. Ces carnets ont également permis d'aller au-delà du sentiment de « temps vide » exprimés par certains demandeurs d'emploi lors du premier entretien, tout particulièrement par les jeunes, nous y reviendrons dans la présentation des résultats.

Par ailleurs, ce type de méthode nous a permis d'éclairer la question des temporalités de la recherche d'emploi (Clouet et al., 2019 ; Lima, 2019) dans son articulation avec le recours à des assistances institutionnelles ou personnelles, des dynamiques en matière d'accompagnement, de relations sociales et d'expérience du chômage et sur la manière dont les demandeurs d'emploi organisent ce temps souvent loin d'être désœuvré (Demazière 2017).

### ***Faire dialoguer les réflexivités***

Enfin, cette méthode du carnet d'activité nous fournit un matériau que nous confrontons au regard des conseillers eux-mêmes, non pas sur la base des carnets d'activité eux-mêmes qui pour des raisons éthiques n'ont pas été communiqués aux conseillers, mais bien sur la base des pistes que ceux-ci ont permis de dégager (la mise en exergue d'actions de recherche d'emploi considérées comme peu légitimes ou pertinentes selon les normes classiques en la matière ; la mobilisation différenciée de ressources ou de relations sociales peu discutées dans l'accompagnement ; l'investigation de pistes professionnelles ou de formation non-discutées avec le conseiller). Une deuxième vague d'entretien a ainsi été menée avec des conseillers en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi à qui a été proposé la participation à cette enquête par le biais du carnet de bord, ce en cohérence avec la

---

<sup>3</sup> Si l'enquête Emploi du temps de l'Insee est la plus connue en la matière, d'autres enquêtes statistiques de ce type ont eu recours à des carnets de bord confiés à des individus chargés de rendre compte de leurs emplois du temps généralement de manière chronométrée. C'est le cas par exemple de l'enquête « Contacts entre les personnes » réalisée par l'Insee et l'Ined de 1982 à 1983 auprès d'un échantillon représentation de 5900 ménages, notant 7 jours durant, leurs activités et notamment les échanges et discussions qu'ils avaient eus, leur durée et le type d'interlocuteur concerné.

<sup>4</sup> De la même manière que la méthode de l'observation implique nécessairement que l'observateur perturbe la scène observée (Schwartz, 1993).

conception de la relation d'accompagnement que porte ce projet et qui prend forme dans une approche par binôme conseiller-demandeur d'emploi.

Ces entretiens explorent les représentations de l'autonomie portées par les conseillers eux-mêmes, la manière dont elle prend forme dans leurs pratiques d'accompagnement et dont ces pratiques contribuent ou non à renforcer ou transformer ces représentations. Il s'agit alors de confronter les registres et dimensions de l'autonomie mis en avant par les conseillers et par les demandeurs d'emploi en se demandant notamment si certaines pratiques en la matière s'avèrent davantage légitimes que d'autres.

### ***L'intégration d'une dimension longitudinale***

Le choix d'une telle méthodologie permet également d'intégrer une dimension longitudinale. En effet, la tenue de ce journal de bord, une semaine durant, a été renouvelée à six semaines d'intervalle environ. D'une part nous avons saisi les évolutions de l'état d'esprit et des comportements de recherche d'emploi au fur et à mesure de la période de chômage, laquelle est propice à une reconfiguration des ressources et des relations sociales impactant le vécu du chômage comme les capacités d'action et de projection dans l'emploi. D'autre part, cette approche permet de documenter les dynamiques propres de l'accompagnement et d'investiguer la construction et l'évolution de la relation d'accompagnement, ainsi que les formes de négociation et de normalisation des pratiques et des représentations entre conseillers et demandeur d'emploi.

### **Présentation des corpus**

Nous avons interrogé 28 demandeurs d'emploi, recrutés principalement dans 2 agences Pôle emploi différentes l'une située en zone urbaine et l'autre en zone rurale. Le corpus devait représenter toutes les modalités et les dispositifs d'accompagnement disponibles à Pôle emploi : les trois modalités d'accompagnement de droit commun (Renforcé, Guidé, Suivi) qui se distinguent par la taille des portefeuilles des conseillers et le rythme des entretiens entre les conseillers et les demandeurs d'emploi, mais aussi les dispositifs d'accompagnement spécifiques ciblés sur les jeunes (Accompagnement Individualisé Jeunes et le Contrat d'engagement jeune). En demandant aux conseillers affectés à différentes modalités d'accompagnement de nous proposer des contacts de demandeurs d'emploi nous ne donnions aucun critère de sélection. Lorsque nous essuyions un refus de la part des demandeurs d'emploi proposés par le conseiller, ce qui fut plutôt rare, nous lui demandions de nous mettre en contact avec une autre personne. Le corpus des demandeurs d'emploi est composé de 11 hommes et 17 femmes. Toutes les modalités et dispositifs d'accompagnement proposés par Pôle emploi sont représentées à l'exception de l'accompagnement global :

- 3 demandeurs d'emploi sont accompagnés dans le cadre de la modalité « Suivi » ou « Suivi-cadre », c'est-à-dire la modalité la plus légère ;
- 6 demandeurs d'emploi sont accompagnés en « Guidé » dont un dans une modalité « Guidé TH » réservée aux personnes en situation de handicap ;
- 7 demandeurs d'emploi font l'objet d'un accompagnement « Renforcé » ;
- 5 jeunes chômeurs ont été intégré dans le dispositif AIJ ;
- 7 en Contrat d'engagement jeune (CEJ) ;

Toutes les personnes de moins de 30 ans (11) sont prises en charge dans un dispositif d'accompagnement dédié, AIJ ou CEJ. Les demandeurs d'emploi en accompagnement Renforcé ont tous plus de 50 ans à l'exception de Stéphanie Chevreau qui a 40 ans. *A contrario*, les personnes dans la modalité « Guidé » ont toutes entre 30 et 50 ans à l'exception de Michelle Bonnetterre âgée de 63 ans.

Les durées d'inscription à Pôle emploi sont très variables allant de 1 mois à 48 mois, la moyenne se situant à 17 mois et la médiane à 8 mois. La modalité Renforcé regroupe les personnes ayant les durées d'inscription les plus longues, toutes au-dessus de la médiane (entre 10 et 48 mois). Les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans sont également tous au-dessus de la médiane, ainsi que ceux

déclarant des problèmes de santé reconnus ou non. En AIJ tout comme en CEJ, les écarts entre demandeurs d'emploi du point de vue de la durée d'inscription, sont relativement importants.

Du côté des conseillers, nous avons interviewé 11 femmes et 3 hommes, ces proportions étant relativement conformes à la composition de la population des conseillers, et des métiers de l'intervention sociale, très majoritairement féminine.

**Tableau de synthèse du corpus**

| Nom <sup>5</sup> | Prénom         | Sexe | Âge | Modalité<br>Accompagne-<br>ment | Durée ins-<br>cription<br>(en mois) | Conseiller référent    | Ancienneté à Pôle<br>emploi (PE) |
|------------------|----------------|------|-----|---------------------------------|-------------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Yaw              | Ismaël         | H    | 31  | Guidé                           | 1                                   | Elsa Rivard            | 10 ans                           |
| Pierre           | Valérie        | F    | 49  | Suivi Cadre                     | 3                                   | Louna Yana             | 9 ans                            |
| Bouillon         | Xavier         | H    | 62  | Suivi                           | 48                                  | Charlotte Alan         | 8 ans                            |
| Diop             | Aya            | F    | 24  | AIJ                             | 6                                   | Amina Hadj             | 9 ans                            |
| Keita            | Samara         | F    | 25  | AIJ                             | 14                                  | Amina Hadj             |                                  |
| Lupin            | Arthur         | H    | 25  | CEJ                             | 36                                  | Gaël Magda             | 4 ans                            |
| Metais           | Marine         | F    | 24  | CEJ                             | 10                                  | Gaël Magda             |                                  |
| Sablais          | Thomas         | H    | 37  | Suivi Cadre                     | 5                                   | Louna Yana             |                                  |
| Kriznar          | Nesayem        | F    | 52  | Renforcé                        | 10                                  | Sandrine Vassort       | 17 ans                           |
| Fellberg         | Sophie         | F    | 58  | Renforcé                        | 72                                  | Sandrine Vassort       |                                  |
| Baretta          | Jean           | H    | 60  | Renforcé                        | 24                                  | Sandrine Vassort       |                                  |
| Carré            | Adèle          | F    | 31  | Guidé                           | 3                                   | Elsa Rivard            |                                  |
| Blanchard        | Flore          | F    | 18  | CEJ                             | 7                                   | Claire Taneur          | 3 ans                            |
| Verrier          | Jenny          | F    | 22  | CEJ                             | 6                                   | Claire Taneur          |                                  |
| Coulon           | Romain         | H    | 23  | CEJ                             | 5                                   | Cécile Nahl            | 8 ans                            |
| Levasseur        | Ewen           | H    | 21  | CEJ                             | 2                                   | Cécile Nahl            |                                  |
| Castanet         | Aman-<br>dine  | F    | 25  | AIJ                             | 3                                   | Séverine Pinet         | 12 ans                           |
| Ulven            | Enora          | F    | 37  | Guidé TH                        | 48                                  | Corentin Lan-<br>draud | 2 ans                            |
| Prunel           | Adrien         | H    | 22  | AIJ                             | 5                                   | Séverine Pinet         | 22 ans                           |
| Brasseur         | Annie          | F    | 52  | Renforcé TH                     | 48                                  | Céline Cadot           | 4 ans                            |
| Bringand         | Julie          | F    | 27  | AIJ                             | 9                                   | Séverine Pinet         |                                  |
| Gabras           | Mylène         | F    | 40  | Guidé                           | 2                                   | Nicolas Gallois        | 18 ans                           |
| Chevreau         | Stépha-<br>nie | F    | 40  | Renforcé TH                     | 24                                  | Céline Cadot           |                                  |
| Ravon            | Nathalie       | F    | 50  | Renforcé TH                     | 36                                  | Céline Cadot           |                                  |
| Anglade          | Bertrand       | H    | 45  | Guidé                           | 18                                  | Nicolas Gallois        |                                  |
| Giroud           | Marc           | H    | 52  | Renforcé TH                     | 48                                  | Céline Cadot           |                                  |
| Lopez            | Micha          | H    | 22  | CEJ                             | 2                                   | Claire Taneur          |                                  |
| Bonne-<br>terre  | Michelle       | F    | 63  | Guidé                           | 48                                  | Nicolas Gallois        |                                  |

<sup>5</sup> Les noms et prénoms sont des pseudonymes.



## LE PLAN DU RAPPORT

Dans le premier chapitre nous mettons en lumière les déterminants institutionnels des attentes d'autonomie fonctionnelle de la part de Pôle emploi à l'égard de différentes catégories de demandeurs d'emploi. Nous éclairons les attentes d'autonomie à l'aune du tournant de la désintermédiation affirmé par Pôle emploi à partir de 2015 lorsque l'institution, a investi fortement sur un modèle informationnel d'appariement sur le marché du travail, qui redéfinit la fonction des conseillers dans leur relation aux demandeurs d'emploi comme aux entreprises. L'autonomie des demandeurs d'emploi dans la maîtrise des techniques de recherche d'emploi, peu à peu réduite à l'habileté numérique, est devenue la clé de triage des demandeurs d'emploi et de leur affectation à des modalités d'accompagnement structurantes de la relation de service qui s'instaure entre le conseiller accompagnateur et la personne accompagnée.

Le second chapitre examine l'autonomisation du demandeur d'emploi à l'aune des professionnalités des conseillers. Nous montrons comment la spécialisation des métiers de Pôle emploi sur l'un ou l'autre des versants du marché du travail d'un côté, et l'externalisation d'un nombre de plus en plus important de composantes de l'accompagnement a globalement dépossédé les conseillers de formes spécifiques d'expertise et restreint leur capacité d'action sur les parcours d'accès à l'emploi. Accompagnateur comme accompagné sont par ailleurs contraints par un cadre d'action caractérisé par la massification du traitement individualisé qui fait que chaque demandeur d'emploi ne peut recevoir que peu de ressources de temps de conseiller, même dans les modalités d'accompagnement les plus intensives, et l'ambivalence dans la nature du service, entre aide et contrôle. Ce cadre d'action limite tout autant les attentes des demandeurs d'emploi que les échanges d'information et les possibilités de personnaliser l'accompagnement en fonction des conduites autonomes des demandeurs d'emploi.

Le troisième chapitre s'intéresse aux significations sociales du non-recours volontaire à l'offre de service de Pôle emploi, que celle-ci soit prescrite par les conseillers ou simplement à disposition, au-delà du manque d'information. L'analyse des entretiens avec les demandeurs d'emploi permet de distinguer plusieurs formes de non-demande qui ont toutes en commun de remettre en cause de manière implicite ou expressément la pertinence de l'offre de service.

Enfin le quatrième chapitre entend questionner l'approche individualisée et potentiellement individualisante de l'autonomie en portant le regard sur les ressources et réseaux d'interconnaissances dans lesquels s'inscrivent les demandeurs d'emploi. Il met ainsi en exergue l'entrelacs des supports sociaux (familiaux, amicaux, personnels mais aussi institutionnels) susceptibles d'être mobilisés dans la recherche d'emploi, à la faveur d'une approche plus collective de l'autonomie. Le cas des créateurs d'entreprise, généralement considérés comme autonomes à partir du moment où leur projet est validé par l'institution, met particulièrement en exergue l'ampleur et la variété des ressources requises par une telle opération, régulièrement invisibilisée au nom de ce diagnostic d'autonomie fonctionnelle reposant centralement sur la représentation de sens commun du chef d'entreprise indépendant et entrepreneur de soi. En partant de ces cas et en examinant ceux des autres demandeurs d'emploi, ce chapitre éclaire également les mécanismes de socialisation professionnelle et institutionnelle qui façonnent les pratiques et stratégies de recherche d'emploi comme les rapports à Pôle emploi et à ses conseillers. Pour finir, ce chapitre s'intéresse aux phénomènes d'interdépendance et à ses effets ambigus en matière d'autonomie à la faveur de formes de mise à profit du chômage des uns pour l'emploi des autres (par la délégation de tâches domestiques et parentales notamment) et de dépendances au sentier au gré de la construction d'équilibres familiaux reposant notamment sur la disponibilité des chômeurs.

## CHAPITRE 1

### L'AUTONOMIE DES DEMANDEURS D'EMPLOI, L'AUTRE FACE DE LA DÉSINTERMÉDIATION

La notion d'autonomie qui s'est imposée dans le référentiel d'intervention des acteurs de l'emploi semble avoir répondu à des évolutions bien spécifiques du côté de Pôle emploi. L'autonomie pour cet opérateur public est peut-être moins à relier aux objectifs des divers dispositifs de la politique de l'emploi, comme ce fut le cas avec la Garantie jeunes par exemple du côté des Missions locales (Farvaque et Tuchsirer, 2018), qu'à la nécessité de repenser son modèle d'accompagnement dans un contexte d'expansion du marché du travail en ligne. Internet a ainsi fait bouger le modèle d'intermédiation de Pôle emploi en plaçant la gestion des informations à mettre à la disposition des usagers au cœur de son action. Ce déplacement apparaît indissociable d'une certaine forme de désintermédiation du marché du travail à l'œuvre au sein de Pôle emploi depuis plus de dix ans. Équiper les personnes pour affronter l'épreuve de la recherche d'emploi est devenu dans ce contexte le maître mot de l'accompagnement et de son organisation. L'offre de service sur laquelle s'adosse le travail d'accompagnement vise à satisfaire cet objectif d'outiller les demandeurs d'emploi dans cette épreuve. Outiller les chômeurs, sans toutefois s'interposer directement dans leur rapprochement avec les entreprises.

De ce point de vue, la notion d'autonomie joue davantage comme un principe de justification confortant le sens des réformes adoptées par Pôle emploi dans le champ de l'accompagnement que comme une nouvelle norme ou conception de l'action publique. C'est une notion dont on peut faire l'hypothèse qu'elle renvoie avant tout à l'organisation interne de Pôle emploi pour optimiser la gestion de la prise en charge des chômeurs. En ce sens, on pourrait presque parler à propos de l'autonomie telle qu'elle s'incarne à Pôle emploi d'un double dispositif, à la fois gestionnaire et technique : gestionnaire pour gérer la file d'attente des chômeurs, déagée des économies d'échelle via une segmentation de l'accompagnement et technique pour former ces mêmes chômeurs à s'emparer d'un marché du travail dématérialisé dont l'accès peut se faire à distance sans l'entremise des conseillers pour peu qu'on maîtrise le fonctionnement du site Internet, ses applications et son système d'information. Former à faire sans Pôle emploi est ainsi la conséquence d'un marché du travail désormais ouvert, depuis la loi Borloo de 2005<sup>6</sup>, à de nouveaux acteurs (*job board*, établissements de travail temporaire, opérateur privé de placement) opérant sur Internet pour procéder aux diverses opérations d'appariement et de rapprochement entre l'offre et la demande d'emploi. L'autonomie, mise en avant dans l'organisation de l'accompagnement, découle de ces diverses orientations, plus qu'elle n'en est la cause. Dématérialisation, désintermédiation et libéralisation du marché du travail sont des facteurs qui ont contribué à la mise en avant de l'autonomie dans le référentiel d'action de Pôle emploi.

### LE SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI À L'ÈRE DU MARCHÉ DU TRAVAIL EN LIGNE

En 2005, une étude réalisée pour Pôle emploi avait mis en évidence les conséquences de l'avènement d'un marché du travail en ligne sur les transformations des logiques d'intervention de l'opérateur public (Fondeur et Tuchsirer, 2005). Elle soulignait le caractère inéluctable de la montée en puissance d'un **modèle à dominante informationnelle** qui venait bousculer les autres missions de Pôle emploi : lutter contre la sélectivité du marché du travail (**modèle de la contra-sélectivité**) et/ou intervenir en amont au niveau de la formulation de l'offre et de la demande pour aider l'employeur à déterminer son besoin de recrutement et proposer aux candidats des actions visant à les mettre en

---

<sup>6</sup> Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

situation d'occuper ces emplois quitte à renégocier auprès des entreprises les termes de l'échange (**modèle dit de structuration**).

### Trois logiques d'intervention sur le marché du travail

L'offre de service du Service public de l'emploi emprunte à plusieurs logiques d'intervention sur le marché du travail dans des compromis qui ont pu évoluer avec le temps.

Par exemple, les contrats aidés mis à la disposition de Pôle emploi venaient en appui du modèle de la sélectivité pour inciter les employeurs à recruter des profils qu'ils auraient spontanément écartés. La méthode de recrutement par simulation (MRS) correspond, quant à elle, à un modèle de structuration destiné à modifier en profondeur les pratiques de recrutement des entreprises par une mise à l'épreuve des candidats en situation de travail en faisant passer au second plan le critère du CV dans le recrutement.

De fait, les trois modèles d'intermédiation (à dominante informationnelle, de contra-sélectivité et par structuration) ont toujours été présentes au sein de l'ANPE puis de Pôle emploi faisant de cet opérateur public le seul à assumer ces trois missions. Mais l'avènement d'un marché du travail en ligne est venu bousculer cet équilibre par la volonté de Pôle emploi d'occuper une place centrale dans la mise en transparence du marché du travail pour le fluidifier et le rendre accessible au plus grand nombre *via* un ensemble de technologies permettant de diffuser et de traiter l'information de manière décentralisée, en temps réel et à faible coût. Dans cette reconfiguration, le dépôt des offres d'emploi d'un côté et du CV dans une banque de profils de l'autre, constituent les deux opérations clefs de cette mise en transparence du marché du travail, une activité dans laquelle les conseillers de Pôle emploi vont investir de leur temps pour fiabiliser les informations fournies aussi bien du côté des employeurs (réactualisation des offres d'emploi) que de celui des demandeurs d'emploi (les inciter à la réactualisation des CV à partir de leur espace personnel, les former à l'utilisation des divers services en ligne, etc.).

Toutefois, peut-on associer la quête de la transparence du marché du travail voulue par Pôle emploi à celle d'un renforcement de l'autonomie des demandeurs d'emploi pour s'emparer de prérogatives autrefois dévolues aux conseillers professionnels ? Transparence et désintermédiation ne font-elles qu'une mise au point de laisser les demandeurs d'emploi seuls à la manœuvre sur un marché du travail unifié et autorégulé ? Le modèle informationnel vers lequel pousse le recrutement en ligne doit-il forcément prendre le pas sur un modèle de type contra-sélectivité qui maintient l'activité d'intermédiation des conseillers sur des publics spécifiques ? Aucune de ces questions n'appellent de réponse simpliste. Rappelons à cet égard que dès son origine Pôle emploi a pour mission d'accroître la transparence du marché de l'emploi par une circulation optimale de l'information, de façon à réduire le chômage frictionnel lié à une carence d'informations des acteurs présents sur le marché. Dans la feuille de route de l'opérateur public figure en 1967 la mission de fluidifier le marché du travail en centralisant les informations relatives aux offres et aux demandes d'emploi afin de faciliter leur appariement (Pillon, 2015, p. 8-9). La volonté de faire converger vers Pôle emploi le plus grand nombre d'offres d'emploi ne date donc pas de l'apparition des sites en ligne et de la création du site institutionnel *anpe.fr*.

La mise en transparence du marché du travail a pendant longtemps été compatible avec la seconde mission de Pôle emploi visant à redistribuer les chances d'accéder à l'emploi en faveur des personnes les plus éloignées de l'emploi. La politique de l'emploi qui a constitué la principale offre de service de l'opérateur *via* les contrats aidés dans le secteur marchand et non marchand a été pendant longtemps l'instrument de cette stratégie de lutte contre la sélectivité du marché du travail qui permettait aux conseillers de négocier avec les employeurs le profil des demandeurs d'emploi embauchés. La période actuelle qui substitue un allègement général des charges sociales à celles ciblées sur des publics fragiles réduit de fait la place de cette possible négociation entre les employeurs et les conseillers pour lutter contre la sélectivité du marché du travail.

Jusqu'à un passé encore récent, les interventions fondées l'une sur l'information et l'auto-placement, l'autre sur une action de nature plus contra sélective se sont complétées plus qu'elles ne se sont pas opposées. Réduire la « face cachée du marché du travail, le rendre plus transparent en faisant converger vers Pôle emploi le plus grand nombre de propositions d'emploi peuvent contribuer à faciliter le placement préférentiel des catégories de chômeurs réputées les plus fragiles » (Fondeur, Tuchsirer, 2005, p. 62). Le rapport de l'Inspection générale des affaires sociales sorti peu avant la fusion de l'ANPE avec les Assédic, en 2008<sup>7</sup>, pour organiser cette fusion et définir les grands axes de l'offre de service du nouvel opérateur Pôle emploi, ainsi rebaptisé à cette occasion, justifie la mise en transparence du marché du travail et est justifiée par la volonté de défendre une intervention active de l'opérateur sur le marché du travail. On retrouve cette approche dans une des recommandations effectuées par le rapporteur : « le souci de rendre un service effectif répondant à une ambition forte mais accessible à l'opérateur public conduit à organiser son offre de service aux entreprises autour du pivot de l'intermédiation active, qui apporte une réelle valeur ajoutée par rapport au seul libre jeu du marché (simple collecte parallèle et transparente des offres et des demandes d'emploi) [...] » (Boulanger, 2008, p. 21). Dans ce rapport, qui préconise une graduation de l'accompagnement à partir du seul critère de « la distance à l'emploi » des demandeurs d'emploi, aucune référence à leur autonomie présumée n'est évoquée pour organiser leur prise en charge pas plus qu'elle ne s'impose comme une finalité de la relation de service.

Longtemps le modèle d'action de Pôle Emploi a reposé sur ces deux fonctions où transparence et intermédiation ne rentraient point en contradiction et où le conseiller assumait pleinement sa fonction d'intermédiaire dans l'activité de mise en relation entre l'employeur et le candidat à l'embauche. Sans doute peut-on considérer que l'arrivée d'Internet a rendu plus délicate la question de l'équilibre à trouver entre un modèle de type informationnel qui pousse à l'autonomisation des personnes sur un marché du travail aujourd'hui digitalisé, et un modèle de nature plus interventionniste pour réduire la sélectivité du marché du travail. Les évolutions qu'a connues le site en ligne de cet opérateur public témoignent de l'acuité du dilemme. À titre d'illustration, on peut citer le choix fait pendant longtemps par l'établissement de ne pas laisser aux entreprises la possibilité de déposer directement en ligne des offres de contrats aidés relevant de la politique de l'emploi. Cette initiative relevait jadis de la seule compétence des agences Pôle emploi. L'objectif visait à inciter les conseillers à pourvoir ces emplois par une exploitation interne des fichiers des demandeurs d'emploi afin de privilégier les plus fragiles d'entre eux et de ne recourir au dépôt en ligne que dans un second temps.

Comme on peut ainsi le constater, transparence et intermédiation forte du marché du travail ne sont pas antagoniques ; du moins jusqu'à l'adoption en 2012, du plan stratégique pour « Pôle emploi 2015 ».

## **Un marché du travail transparent pour des demandeurs d'emploi autonomes**

Il en ira autrement à partir de 2012, lors de l'adoption du plan « Pôle emploi 2015 » qui opère un changement de paradigme. La référence à la transparence du marché du travail portée par ce plan vise désormais clairement la capacité qu'ont les entreprises comme les demandeurs d'emploi à entrer directement en contact sans l'entremise d'un conseiller (Pillon, 2015). Cette vision de l'appariement qui repose sur le mythe d'un marché auto-régulé s'appuie implicitement sur l'autonomie prêtée aux acteurs en présence. L'intégration croissante d'Internet dans l'offre de service de Pôle emploi couplée à la politique d'agrégation des offres d'emploi, venues pour l'essentiel de sites tiers, ont fragilisé l'équilibre recherché entre un modèle de type informationnel et un modèle plus interventionniste. La quête d'une plus large publicité des offres et des demandes d'emploi dont s'est réclamée Pôle emploi dans le cadre de son opération « Transparence du marché du travail » s'est traduite par une remise en question d'une des principales missions de Pôle emploi depuis son origine : l'intermédiation. Cette fonction a été transférée aux candidats à l'emploi, du moins pour ceux réputés les plus autonomes.

---

<sup>7</sup> Consultable à l'adresse : [https://www.emfor-bfc.org/data/upload/banque/ressources\\_esia/rapport-boulanger.pdf](https://www.emfor-bfc.org/data/upload/banque/ressources_esia/rapport-boulanger.pdf)

C'est dans ce contexte bien spécifique que la notion d'autonomie a fait son apparition au sein de Pôle emploi. Tout s'est passé comme si cette fonction d'intermédiaire perdue par les conseillers devait être désormais assumée par les demandeurs d'emploi au nom d'un principe d'autonomie venant justifier, *ex post*, les choix opérés.

La mise en transparence du marché du travail voulue par Pôle emploi correspond désormais à une volonté explicite de faire appel à l'autonomie d'acteurs supposés suffisamment outillés pour se passer de l'intervention physique d'un intermédiaire public. De manière éclairante, la convention tripartite de 2012 fixe à Pôle emploi l'objectif de 50% des postes proposés par Pôle emploi avec mise en relation directe du demandeur d'emploi. L'opérateur public peut alors pleinement se consacrer à accompagner vers l'emploi les chômeurs les plus en difficulté.

C'est ce qu'indique le rapport de la Cour des Comptes de 2015 :

« Lorsqu'il estime que le retour à l'emploi peut se faire de façon autonome, par le jeu du marché du travail, Pôle emploi considère désormais que sa vocation est uniquement de donner les moyens de cette autonomie, notamment en mettant à disposition des outils numériques. Dans ce cas correspondant aux accompagnements suivis et guidés, l'intervention des conseillers est minimale ; elle est réduite à une réponse aux sollicitations éventuelles exprimées par les demandeurs d'emploi, Pôle emploi considérant que son rôle n'est pas d'être en position d'intermédiaire. *A contrario*, seuls les demandeurs d'emploi les plus en difficulté doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement avec une intervention intensive des conseillers, c'est sur cet accompagnement renforcé que Pôle emploi estime que ses moyens doivent être réorientés » (Cours des comptes, 2015, p. 49).

La stratégie adoptée par Pôle emploi en 2012 est confortée par la publication d'un rapport du Conseil d'orientation pour l'emploi en 2016. Dans ce rapport, les auteurs estiment que les entretiens d'accompagnement visent « à aider les personnes à rechercher un emploi plus efficacement et à mieux se positionner sur le marché du travail » (COE, 2016, p. 29) ou encore à « accélérer le retour à l'emploi durable *en modifiant*<sup>8</sup> le comportement de recherche d'emploi » (p. 35). L'idéal type de l'accompagnement passe par un mixte de contrôle et de conseil permettant en particulier d'élever ou de maintenir l'intensité de la recherche des chômeurs sans toutefois intervenir directement sur le processus de rapprochement. Il est par ailleurs très peu question de placement aussi bien dans le plan stratégique de Pôle emploi 2015 que dans le rapport du Conseil d'orientation, comme si l'accompagnement s'arrêtait à la porte de l'entreprise et que le fait d'introduire un candidat auprès d'un employeur revenait à aller au-delà de la mission de l'accompagnement. Cette vision de l'accompagnement conforte une représentation du marché du travail où l'appariement est le résultat d'une recherche d'emploi plus ou moins informée et efficace qui s'ajuste aux postes vacants existants et non pas le résultat d'une rencontre organisée par un intermédiaire qui permet aux deux parties prenantes de s'ajuster l'une à l'autre. En d'autres termes, la responsabilité du retour à l'emploi repose largement sur les épaules des chômeurs (de Larquier et Tuchsirer, 2017).

### **Un nouveau compromis entre logique contra-sélective et modèle informationnel : la segmentation du service d'accompagnement en fonction de l'autonomie du demandeur d'emploi**

La prise en compte de l'autonomie du demandeur d'emploi dans la proposition d'une offre d'accompagnement doit se comprendre à l'aune de l'histoire de la personnalisation du service offert aux demandeurs d'emploi par l'opérateur public. À l'ère du chômage de masse, le Service public de l'emploi veut répondre à une double injonction : améliorer la qualité et l'efficacité du service tout en maintenant son caractère universel. Depuis le milieu des années 1990, l'ANPE puis Pôle emploi ont cherché des compromis d'action et d'organisation du travail d'aide et de conseil permettant d'offrir un service

---

<sup>8</sup> Nous soulignons.

adapté à la situation de chaque chômeur dans l'optique de rationaliser les ressources (Lavitry, 2018). Les modalités de ce « traitement individualisé de masse » (Bureau et al., 2013) ont évolué au cours du temps mais elles ont toujours reposé sur un principe de différenciation d'une offre de services et d'un suivi en fonction des caractéristiques des demandeurs d'emploi à l'inscription ou au moment du lancement des programmes (Couronné et al., 2017). L'adaptation du service d'accompagnement aux besoins du demandeur d'emploi comporte des enjeux qualitatifs mais aussi et surtout quantitatifs et financiers, le but étant d'optimiser l'utilisation de la ressource temps/conseiller en l'allouant à ceux qui en tireront le plus grand bénéfice, ceux « qui en ont le plus besoin ». Les nouvelles lignes de segmentation de l'offre de service ont été pensées pour se départir d'une approche catégorielle et administrative du Service public de l'emploi en abandonnant la référence aux types d'allocations.

Les critères d'orientation sur les modules de service oscillent entre la mesure de la distance à l'emploi que l'on assimile au risque de chômage de longue durée et celle de « l'autonomie dans la recherche d'emploi », l'orientation effective résultant bien souvent d'une combinaison plus ou moins formalisée de ces deux composantes. Si le profilage statistique a été progressivement abandonné (Alberola, Aldoghi, Guisse, 2014) en tout cas dans sa version automatisée – nous y reviendrons –, les données du positionnement que le conseiller prend en compte lors de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID) devenu « entretien de situation » (ESI) n'ont pas fondamentalement changé. Le diagnostic comporte à la fois des indicateurs de distance à l'emploi liés aux caractéristiques personnelles des demandeurs et des éléments sur le projet professionnel contextualisé (i.e. métiers en tension ou pas). La distance à l'emploi rend alors compte de la vitesse estimée de sortie du chômage.

L'autonomie dans la recherche d'emploi est intégrée une première fois entre 2001 et 2006 dans la répartition des chômeurs à l'occasion de la mise en place du PAP (Plan d'action personnalisé) puis elle a été quelque peu mise en retrait avec les tentatives d'imposer le profilage, l'abandon de ce dernier en 2013 correspondant à une nouvelle prise en compte du critère d'autonomie.

Comme le rappelle une étude de l'Unédic, le terme d'autonomie apparaît la première fois dans la convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi couvrant la période 2012-2014 :

« L'offre de services tient compte de la distance à l'emploi du demandeur d'emploi au travers de parcours d'accompagnement diversifiés. Elle vise à répondre aux différentes difficultés qu'il rencontre, en particulier :

- Le défaut d'information sur le marché du travail, sur les offres disponibles et le manque d'autonomie dans la recherche d'emploi. Ce type de difficultés se résout notamment par la mise à disposition d'offres d'emploi et par l'apprentissage de méthodes de recherche d'emploi ;
- L'inadéquation entre, d'une part, les capacités et le projet professionnel du demandeur et, d'autre part, les opportunités liées au marché local. Ce type de difficultés se résout notamment par l'acquisition et/ou la validation de nouvelles compétences et/ou par l'accompagnement d'une mobilité géographique ;
- L'existence de problématiques sociales, culturelles ou de santé, pouvant constituer des freins à l'emploi. Ce type de difficultés se résout notamment par la mise en œuvre préalable d'actions destinées à lever ces freins ou à lutter contre les discriminations, en lien si besoin avec les acteurs de l'insertion. » (Bulletin officiel de Pôle emploi, n°14, 17 février 2012, p. 6<sup>9</sup>)

Depuis 2013, les trois modalités d'accompagnement, « Renforcé », « Guidé » et « Suivi » sont stabilisées et structurent en grande partie la division du travail entre les conseillers en déterminant la taille des portefeuilles, d'après des données de cadrage rendues publiques dans un document de 2014 (Galliot et Renard, 2014)<sup>10</sup> et ayant *a priori* toujours avoir cours puisque jamais réactualisées depuis :

---

<sup>9</sup> Consultable à l'adresse : <https://bo.francetravail.org/files/live/sites/bope/files/pdf-files/2012/bope2012-6371268966319550701.pdf>

<sup>10</sup> Consultable à l'adresse :

[https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/pdfs/e\\_ets\\_n09\\_2014\\_services\\_aux\\_demandeurs30417.pdf](https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/pdfs/e_ets_n09_2014_services_aux_demandeurs30417.pdf)

- Le Suivi est préconisé pour les demandeurs d'emploi à la fois les plus proches de l'emploi et les plus autonomes dans leur recherche ; dans cette modalité, le conseiller privilégie le contact dématérialisé (téléphonique ou par mail). Les conseillers affectés à cette modalité suivent théoriquement 200 à 300 demandeurs d'emploi.
- L'accompagnement Guidé s'adresse aux demandeurs d'emploi ayant besoin d'un accompagnement sur les techniques de recherche d'emploi ou la définition d'un projet professionnel ; dans cette modalité intermédiaire, les conseillers gèrent un portefeuille théorique de 100 à 150 demandeurs d'emploi ;
- L'accompagnement Renforcé pour les demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi. Les contacts entre les conseillers et les demandeurs d'emploi y sont plus fréquents et doivent privilégier le face-à-face physique. Le conseiller affecté à cette modalité accompagne normalement 70 personnes.

À ces trois modalités de droit commun financées sur les crédits de l'État au titre du service public universel, se sont ajoutés des dispositifs d'accompagnement portés par l'opérateur Pôle emploi, visant des publics spécifiques faisant l'objet de contractualisation avec les financeurs tiers, le plus souvent le fonds social européen ; les jeunes inscrits à Pôle emploi sont pris en charge dans le cadre de l'AIJ (Accompagnement Intensif Jeunes) ou du CEJ (Contrat d'engagement jeune) bénéficiant de l'Initiative pour l'Emploi des Jeunes et du fonds social européen (voir infra) ; certains demandeurs d'emploi menacés par un plan de licenciement économique peuvent être suivis dans le cadre du Contrat de Sécurisation Professionnelle mais ils sont alors accompagnés par des prestataires externes à Pôle emploi. En 2014, « l'accompagnement Global » répond à l'engagement de Pôle emploi de proposer une prise en charge spécifique pour les personnes rencontrant des difficultés d'ordre social. Le protocole national signé en 2014 entre l'Assemblée des Départements de France (ADF), France Travail et la DGEFP, offre la possibilité à Pôle emploi de bénéficier d'une subvention au titre du Fonds Social Européen pour l'Accompagnement Global, dès lors qu'une convention est signée avec un département. Ce dispositif présente la particularité d'offrir un accompagnement en binôme, conseiller emploi et assistant de service social du Département, les conseillers Pôle emploi dédiés disposant d'un portefeuille d'environ 50 bénéficiaires (Aventur et ali., 2018).

La segmentation de l'offre d'accompagnement de droit commun à Pôle emploi fait varier deux paramètres : la dématérialisation du service, privilégiée pour la modalité « Suivi », et le rythme des interactions entre le conseiller et le demandeur d'emploi. En modalité Suivi, le conseiller doit nouer un contact avec son demandeur d'emploi au moins une fois par semestre, contre une fois par trimestre pour le Guidé et, au moins, une fois par mois pour le Renforcé.

Cette offre de prestations différenciées, qui s'explique en grande partie par une logique de rationalisation des moyens, utilise le critère de l'autonomie pour filtrer l'orientation dans l'un de ses trois parcours. Dans ce nouveau cadre normatif, celui qui est autonome et qui n'a pas besoin du soutien actif d'un conseiller constitue la figure efficace du chercheur d'emploi.

## **Des présomptions d'autonomie socialement différenciées : le cas des cadres et des jeunes**

Si les trois modalités d'accompagnement et le degré d'autonomie dont l'évaluation préfigure l'orientation ne sont pas construites en référence à des catégories administratives ou socio-démographiques prédéterminées, on relève plusieurs mécanismes par lesquels les catégories sociales viennent construire des attentes d'autonomie à l'égard des demandeurs d'emploi. Tout d'abord les cadres sont implicitement assimilés à la modalité d'accompagnement la plus légère, la modalité Suivi. Dans l'une des deux agences étudiées, la modalité Suivi a d'ailleurs été rebaptisée « Suivi Cadres », tous les cadres du territoire étant automatiquement rattachés à cette agence. Les cadres bénéficient d'une présomption d'autonomie tant sur le plan de la maîtrise des outils numériques que des techniques de recherche d'emploi. Le cas des femmes mères au foyer ayant un niveau d'étude supérieure mais

revenant sur le marché du travail après une longue interruption de carrière brouille ces repères. Leurs difficultés à s'orienter sur le marché du travail peuvent être interprétées comme un manque de motivation dans la recherche d'emploi, faute de visibilité sur les obstacles réels à la mise en œuvre d'une stratégie efficace. L'appréciation de l'autonomie des cadres est automatiquement révisée après 6 mois d'inscription, lorsque la première convocation à l'entretien est lancée. Cette durée d'inscription considérée comme inhabituelle pour des cadres est assez spontanément mise sur le compte de l'inefficacité de la recherche d'emploi ce qui aboutit à mettre en doute leur autonomie.

Plusieurs dispositifs d'accompagnement intensif ciblent pour leur part les jeunes, associant spontanément encadrement serré, niveau prescriptif élevé et jeune âge : l'Accompagnement Intensif Jeune (AIJ)<sup>11</sup> et le Contrat d'engagement jeune (CEJ). Du fait des contraintes comptables fixées par l'Europe qui finance entièrement les postes dédiés, les conseillers affectés à l'un ou l'autre de ces dispositifs y sont entièrement consacrés et ne peuvent assumer des tâches transversales relevant du service public universel (comme l'accueil par exemple). On aboutit alors à ce qu'Erving Goffman (Goffman, 1977) a appelé une « organisation parallèle » de classes d'individus (il appliquait alors ce concept aux catégories de genre), c'est-à-dire un arrangement dans lequel des efforts et des services similaires, des droits et des obligations semblables sont distribués également entre les classes d'âge mais de manière séparée, ségrégée. Les catégories d'âge apparaissent alors comme des « déjà-là » des situations sociales d'interactions, les parties prenantes partant du postulat que l'âge a un sens pour la pratique puisqu'un dispositif « spécifique » rassemble les individus sur cette base (Lima, Vial, 2021). Les classes d'âge implicitement fondées sur une différence essentielle de besoins sont instituées, sont signalées dans les dispositifs dans lesquels les professionnels chargés de la mise en œuvre de la politique de l'emploi, tout comme les bénéficiaires évoluent et qu'ils peuvent prendre pour argent comptant.

Aussi le référentiel d'accompagnement intensif des dispositifs s'impose-t-il à l'organisation Pôle emploi qu'il s'agisse des 15 heures d'activité de recherche d'emploi hebdomadaires à valider par le conseiller dans le CEJ ou les différentes phases du parcours dans l'AIJ. Ces référentiels, héritiers d'une longue histoire institutionnelle des politiques d'insertion des jeunes, ont tendance à renforcer l'encadrement des jeunes (ce qui peut se traduire par une perte d'autonomie de choix) qui va de pair avec la prise en charge plus conséquente du travail de recherche d'emploi par le conseiller et ce jusqu'au placement ; il en découle une vision de l'autonomie qui apparaît moins comme une finalité pour les conseillers et le cadrage d'une relation tutélaire à laquelle les jeunes sont plus enclins à adhérer.

Les programmes d'accompagnement vers l'emploi ciblant les jeunes peu ou pas diplômés puis les jeunes NEET<sup>12</sup> ont connu une structuration croissante depuis la création du programme Trace (TRajectoires d'ACcès à l'Emploi) mis en œuvre par les Missions locales en 1998. Ce dispositif ne se distinguait alors de l'accompagnement en Mission locale de droit commun que par la fréquence des contacts entre le conseiller et le jeune dit en difficulté, grâce à un portefeuille de suivis limité à 35 jeunes par professionnel. Plus que le CIVIS<sup>13</sup> ou le contrat d'autonomie qui l'ont précédé, c'est la Garantie jeunes qui opère un véritable tournant dans la philosophie de l'accompagnement en le rapprochant d'un modèle formatif, voire scolaire : le parcours en Garantie jeunes débute par 6 semaines d'accompagnement collectif au sein d'une promotion qui se retrouve dans des ateliers organisés et animés par des conseillers dédiés avant de basculer dans un accompagnement plus individuel réalisé en face-à-face avec un professionnel. La prescription d'actions ou de « missions » à réaliser par le jeune qui reçoit, en contrepartie de sa docilité, une allocation financière est la raison d'être de ce programme, autant que la levée des freins périphériques à l'emploi qui demande du temps de

---

<sup>11</sup> L'accompagnement intensif des Jeunes a changé de nom au 1<sup>er</sup> mars 2022, pour se nommer « Accompagnement individualisé des jeunes ».

<sup>12</sup> *Neither in employment nor in education or training*, traduit par Ni en emploi, ni en études, ni en formation.

<sup>13</sup> Contrat d'insertion dans la vie sociale, remplacé en 2017 par le Parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie (PACEA).



conseiller. Le Contrat d'engagement jeune accentue notamment cette approche en imposant un standard chronologique de la recherche d'emploi : les jeunes demandeurs d'emploi se voient imposer 15 heures d'activités de recherche d'emploi par semaine, que le conseiller valide dans une application dédiée.

Gaël Magda (40 ans, 4 ans d'ancienneté), conseiller fraîchement affecté au CEJ, situe clairement son rôle dans le pôle prescriptif : il « préconise » ; il « essaie de pousser [les jeunes] au maximum à réaliser certaines actions » ; il « leur donne des démarches à effectuer, entre quinze et vingt heures par semaine », comme on donne des devoirs ; il fixe des échéances (« je vais dire à mon jeune : "Écoute, je te laisse quinze jours pour me trouver une immersion" »). La planification de l'emploi du temps hebdomadaire est négociée avec chaque jeune suivi en tenant compte des contraintes organisationnelles de Pôle emploi qui programme de son côté des ateliers spécialisés chaque semaine :

« Dans les quinze, vingt heures d'actions à mettre en place, je vais pas lui dire : "Lundi matin, tu fais ça ; mardi matin, tu fais ça ; mercredi après-midi, ce sera ça." Bien sûr, y aura des jours fixes, dans le sens où s'il veut convaincre en entretien de recrutement, la place que j'ai, c'est le jeudi à 14h, ça sera le jeudi à 14h. Ça, je ne pourrai pas le faire autrement. En revanche, toutes les autres actions que j'essaie de mettre en place, ça peut être aussi des salons : de telle date à telle date, y a un salon. Le salon l'emploi des jeunes, ou des choses comme ça, je dis n'importe quoi, le salon l'Apec, pour les cadres que je pourrais avoir, c'est de tel jour à tel jour, ben tu choisis la date, t'y vas, et de telle heure à telle heure. Peu importe l'heure où t'y vas, t'y vas le matin, t'y vas l'après-midi, ça ne me regarde pas... 'Fin, tu me le diras, quand est-ce que t'y es allé, tu choisis la date. »

Les 15 heures de recherche d'emploi hebdomadaire se divisent en travail en autonomie et en prestations que Gaël Magda estime à 40% du temps. Le temps des prestations est pré-saisi dans l'application CEJ selon un référentiel horaire auquel Gaël Magda se conforme car il aurait sinon l'impression de « tricher ». Pour la prestation *Accélère'emploi*, ce sera 24 heures, étalées sur plusieurs mois, « Faire le point sur mes compétences » compte pour 3 heures, « Organiser efficacement sa recherche d'emploi » pour 6 heures, la prestation *Atout Jeunes* dure 3x7 heures étalées sur 3 semaines.

Pour les tâches en autonomie, Gaël Magda estime un temps de réalisation *a priori* qu'il code dans l'application dédiée, ces heures étant validées dans leur globalité même si la personne a réalisé l'action en moins de temps que ce qui était prévu :

« Je vais essayer de respecter pour chacun de mes jeunes les quinze heures minimum d'actions qui est demandé par le gouvernement, et donc par Pôle Emploi, mais ça va pas être le temps. Si le jeune m'a réalisé une immersion professionnelle, je lui avais préconisé quinze heures pour la faire, et il me la fait en deux heures, ben moi, je valide l'action dans son dossier. »

Il peut ainsi moduler le temps estimé pour chaque tâche selon le « niveau » du jeune suivi. Une même action sera comptabilisée différemment selon les capacités estimées de la personne à la réaliser :

« Je vais modifier en fonction de chaque personne. Là, ça sera vraiment... ça sera vraiment de l'individuel, en fonction de l'échange que j'ai pu avoir avec la personne, est-ce qu'elle pourra mener à bien sa démarche en toute autonomie, ou est-ce qu'elle aura peut-être un besoin d'aide complémentaire... Donc là, non, je vais faire en fonction. J'ai un exemple, j'en ai une qui est très timide et qui a peur d'avancer, 'fin d'aller voir les gens de manière autonome, malheureusement, je ne peux pas, moi, Gaël, la prendre par la main et y aller avec elle, j'ai dit : « Ben écoute, je sais que ça sera plus long, donc toi, je vais pas te laisser quinze jours, je vais peut-être te laisser trois semaines, un mois, pour mener à bien cette démarche. Mais là, il faut que t'y ailles. »

Le niveau élevé de prescription va de pair avec un contrôle accru des démarches. Les demandeurs d'emploi n'ayant pas réalisé leur quota de 15 heures hebdomadaires de recherche d'emploi prescrite

sont signalés dans le logiciel du conseiller en rouge. Par ailleurs chaque demandeur d'emploi en CEJ est convoqué pour un entretien hebdomadaire par téléphone ou en visio, « qui va durer quelques minutes », exclusivement consacré à la validation de la réalisation des actions de la semaine, dans une logique de conformité :

« "Bonjour X, voilà, quelles sont les démarches que vous avez réalisées cette semaine ? Est-ce que ce qu'on a préconisé la semaine dernière a bien été mis en place ?  
" – "Alors oui, j'ai pu faire ça, ça, ça. Malheureusement, celui-ci, j'ai pas pu le faire parce que la société est en congé actuellement." Hop, ben je reporte. »

Un entretien mensuel obligatoire est réalisé cette fois en présentiel, et d'une durée allant de 45 minutes à une heure. Contrairement aux rendez-vous hebdomadaires, il fait l'objet d'une convocation ce qui le rend opposable pour une sanction en cas de manquement. Lors de cet entretien, le plan d'actions est réactualisé et le dossier mis à jour :

« Et donc là, cet entretien-là a pour but de dire : voilà, on avait prévu des actions sur le mois dernier, certaines ont été réalisées, d'autres n'ont pas été réalisées, par contre on recommence ce mois-ci. Celles qui n'ont pas été réalisées, je te les remets. Et à côté de ça, on va remettre de nouvelles actions.

*Enquêtrice : D'accord, donc cet entretien mensuel, c'est plutôt pour programmer, en fait, pour planifier les actions du mois prochain.*

C'est ça. L'hebdomadaire, ça sera plus pour vérifier la bonne...

*Enquêtrice : L'avancement...*

L'avancement des bonnes actions mises en place, et l'hebdomadaire, ça sera de dire : "ben voilà, on a mis ça en place, qu'est-ce que t'en as ressorti de positif ? qu'est-ce qui a été négatif ? on va remettre de nouvelles actions en place..." Quand je dis : de nouvelles actions, ça ne veut pas dire de prestations ou des choses comme ça, mais on en a eu certains qui m'ont dit qu'ils étaient dans des projets de reconversion, en mettant en place certaines actions dans le projet de reconversion, il s'avère qu'en fait, "ah ben non, le projet de reconversion m'intéresse plus, je veux retrouver le même emploi que j'avais perdu". Ah, ben on repart sur une démarche de recherche d'emploi active. »

L'entretien mensuel est également un moment au cours duquel un examen plus approfondi des actions entreprises peut être réalisé en s'appuyant sur les outils de traçage des activités comme le Journal de Recherche d'Emploi que le jeune doit documenter tout au long de son parcours :

« Et à côté de ça, lors de nos entretiens aussi mensuels, c'est là aussi que moi, je vais faire un point avec le demandeur d'emploi, voir s'il a répondu à des offres d'emploi, depuis son espace Pôle Emploi. Donc si c'est le cas, j'ai une traçabilité dans son dossier, s'il répond dans son espace. S'il répond en dehors de son espace, LinkedIn, Welcome to the jungle, ou d'autres sites, donc là, je leur demande de tenir un tableau de bord, ou de me faire, en disant... Sur leur espace personnel, ils ont un outil qui s'appelle le journal de la recherche d'emploi, qui peut permettre... qui peut permettre aux jeunes de marquer : "tel jour, j'ai fait ça". Donc lui aussi, il a la possibilité de mettre ça à jour dans son dossier. »

En première instance, l'autonomie numérique du jeune est requise pour renseigner son Journal de recherche d'emploi et échanger avec son conseiller sur l'application CEJ. Si les jeunes ne renseignent pas leur journal de Recherche d'Emploi, le conseiller doit le faire à sa place pour que l'ensemble de son temps de recherche d'emploi soit comptabilisé, ce qui de fait est souvent le cas d'après notre enquête. Les applications étant appariées les unes aux autres, l'inscription dans une prestation Pôle emploi est directement incrémentée dans le logiciel de Gestion De Parcours (GDP) des conseillers. De même, tous les échanges de courriels sont consignés dans l'application. Cécile Nahl (37 ans, conseillère CEJ, 8 ans d'ancienneté) explique également qu'elle doit corriger le temps automatiquement imparti par le logiciel à une prestation, car il est systématiquement inférieur à la durée réelle.

Comparant à l'accompagnement AIJ qu'elle a également pratiqué, Cécile Nahl souligne sa propre perte d'autonomie sous couvert de chronométrage zélé des parcours des jeunes :

« Je trouve qu'on nous fait pas confiance, en fait, de... 'Fin moi, j'ai toujours fait mon travail avec les jeunes en AIJ, je mettais en place mes actions, tous mes dossiers, 'fin j'avais un très bon taux de retour à l'emploi, et je pense que si j'avais un bon taux de retour à l'emploi, c'est parce que je faisais bien mon travail et que le jeune, aussi, était bien engagé, et... Voilà, qu'on... si on vient nous contrôler, si le travail est pas bien fait, OK, qu'on vienne nous contrôler, mais si on a un bon taux de placement, pourquoi... On fait notre travail, et en fait, je trouve dommage, on est face à des êtres humains, on n'est pas des robots, et... Ouais, 15-20h, 15-20h, 15-20h... [petit rire] Parce que ça, c'est... Ben, on va pas se stresser à faire ça, alors que, ben, des fois... Par exemple, là, j'ai un jeune, il est complètement perdu, il sait pas du tout vers quel métier se diriger, ben on y va progressivement, on a mis des rendez-vous avec la psychologue du travail, je lui ai donné des outils aussi pour que lui il puisse travailler en autonomie... Y a des prestations, voilà, où il va pouvoir aller découvrir un petit peu le marché du travail... On passe par des enquêtes auprès de professionnels, des recherches d'immersion, ça prend du temps. Si je l'appelle toutes les semaines, bon, ben... en une semaine, y a pas grand-chose qui a évolué, quoi, c'est... Quand j'étais sur un accompagnement AIJ, on n'avait pas toutes ces contraintes-là, on se laissait un délai de trois semaines, voilà, le jeune, il avait le temps, en trois semaines, de pouvoir faire des démarches, d'avoir des résultats, et c'était concret, quoi »

L'Accord National Interprofessionnel Jeune du 7 avril 2011 qui a donné naissance à l'AIJ a représenté une étape importante dans la chronologisation de l'accompagnement des parcours à Pôle emploi (Lima, 2019) par le conventionnement des étapes chronométrées du parcours : le cahier des charges rédigé par les partenaires sociaux imposait le respect de trois phases minimum (diagnostic/accompagnement intensif à la mise en œuvre du plan d'action/suivi dans l'emploi). La durée de chaque phase est aussi contrainte dans sa limite supérieure : 12 mois pour le total des deux premières phases et 6 mois maximum pour la troisième. En réponse à ce cahier des charges, Pôle emploi a proposé un accompagnement de 6 mois maximum en 5 étapes (Gestes, 2013, p. 55) et s'est engagé contractuellement à offrir un contact hebdomadaire et deux rendez-vous par mois jusqu'à l'embauche en contrat durable. En 2014, l'Union européenne prend le relais du financement de ce dispositif d'accompagnement renforcé à travers l'instrument de l'Initiative pour l'Emploi des Jeunes (IEJ) qui vise les jeunes NEET de moins de 30 ans.

L'accompagnement en AIJ qui dure 6 mois impose un entretien mensuel minimum qui doit se dérouler en présentiel. Séverine Pinet (53 ans, conseillère AIJ, 22 ans d'ancienneté) considère ce dispositif comme une formation à la recherche d'emploi pour les débutants sur le marché du travail ; elle énumère les apprentissages, de type méthodologique, que les jeunes auront à faire durant les 6 mois de parcours :

« Six mois d'accompagnement, comme ça on le sait, je leur dis : "au bout des six mois, vous n'aurez peut-être pas retrouvé un emploi", mais au moins, on leur a montré une méthode, une méthodologie de recherche d'emploi. "Après, vous, vous serez en capacité d'élaborer une méthodologie au quotidien, de savoir ce que vous avez à faire..." Tant au point de vue numérique, sur l'espace personnel, parce qu'ils ont beaucoup d'informations sur leur espace, hein... "Que de votre organisation personnelle". D'être toujours en veille, c'est important, les choses n'arrivent pas toutes seules, leur apprendre ça, parce que quand on est jeune, on sort souvent de l'école, et puis tout a été mâché entre guillemets, tout a été cadré, mâché. [...] Mais en fait, tout simplement, ils ne savent pas ce que c'est que la recherche d'emploi. Tout simplement. C'est basique, mais ils savent ce que c'est un CV, et quelquefois, quand on voit le CV, on se dit : mais... [petit rire] il va falloir le valoriser, comme je leur dis, le rendre un peu plus *punchy*. Ce qui nous, nous semble évident, pour des jeunes, ça ne l'est pas forcément. Voilà, toutes les techniques de recherche d'emploi, ils ne les

connaissent pas, ils ne savent pas que nous, on va progresser, c'est-à-dire qu'on va regarder si, quand ils font une... est-ce qu'ils savent faire une candidature ? est-ce que quand ils font une candidature, on leur propose un entretien ? Est-ce que quand ils ont un entretien, est-ce qu'il y a un retour à cet entretien ? Et en fonction, on va travailler sur les outils à travailler, quoi, la lettre de motivation, avancer progressivement, et sur la confiance en soi, beaucoup, vraiment beaucoup. »

Les premiers temps du parcours sont « plus soutenus » : Séverine Pinet les « suit de près pour que tout soit en place », elle « relance », « fait en sorte que tout soit cadré » ; elle s'assure que tous l'espace personnel de chaque jeune suivi est renseigné, notamment le « profil compétences ». Pour Amina Hadj aussi le profil de compétences est un passage obligé. Et pour 80% des jeunes qu'elle suit, elle va devoir les assister dans l'accomplissement de cette tâche :

« C'est le deuxième rendez-vous, en fin de compte, le profil de compétences. Soit, ils le font tout seuls, et voilà, mais ça, c'est peut-être 20% de mes candidats, qui vont faire ; soit, effectivement, on a une heure, parfois plus, pour le faire. Et là, on va tout compléter, en faisant le distinguo entre la fiche métier, les compétences recherchées par l'employeur, les savoir-faire qu'on va mettre dans le CV aussi, qui vont être le langage commun entre l'employeur et le candidat, et ensuite, lui, tout ce qu'il a pu faire, vous voyez, dans son parcours. »

(Amina Hadj, 50 ans, conseillère AIJ, 9 ans d'ancienneté)

Son agence a organisé une forme d'épreuve d'autonomie par les résultats pour tous les jeunes inscrits :

« un jeune, on va le rencontrer dans le cadre d'un ESI [i.e. Entretien de Suivi d'Inscription], d'un entretien d'inscription. Là, lui, le jeune, tous les jeunes, à 99 %, ils vont dire : « Je suis autonome, laisse-moi tranquille, c'est bon, je sais faire tout tout seul. »

Tous les jeunes encore inscrits au bout de trois mois de recherche d'emploi infructueuse, sont alors convoqués pour être orientés vers l'AIJ, le CEJ ou réorientés vers la mission locale de secteur. Les trois premiers mois d'inscription serviraient de révélateur de l'autonomie dans la maîtrise de l'activité de recherche d'emploi, une épreuve d'autonomie sanctionnée a posteriori par l'accès effectif à l'emploi. Ce jugement de l'autonomie par le résultat tend implicitement à rabattre l'embauche effective sur l'efficacité des actions de recherche d'emploi du demandeur d'emploi en omettant ce qu'elle doit au comportement et aux actions des recruteurs. Cette organisation temporelle de l'épreuve d'autonomie a également pour conséquence d'invisibiliser l'ensemble de ces jeunes demandeurs d'emploi dans les premiers mois de leur contact avec l'institution.

## **L'AUTONOMIE DES DEMANDEURS D'EMPLOI : LE RÉDUCTIONNISME DIGITAL**

### **Une articulation plus serrée entre autonomie dans la recherche d'emploi et maîtrise des outils numériques**

À partir de 2015, la nouvelle offre de services de Pôle Emploi conduit à articuler plus expressément l'autonomie du demandeur d'emploi avec la maîtrise des outils numériques. En effet l'universalisation du service dans la personnalisation se reconfigure sous l'effet d'une politique de développement d'une plateforme de services en ligne et de la dématérialisation progressive d'une partie grandissante des démarches à commencer par celle de l'inscription. Outre l'investissement dans des outils propres, Pôle emploi se présente comme le centralisateur des services digitaux pour l'emploi en ouvrant la plateforme *Emploi store* qui référence des applications ou sites Internet gratuits développés par tout type d'acteurs publics ou privés. Une partie du travail d'aide à la recherche d'emploi auparavant assumé par les conseillers peut être ainsi déléguée à cette plateforme en accès libre.

La convention de 2019-2022, prolongée par un avenant jusqu'à fin 2023, amplifie cette approche digitale de l'autonomie en présentant la population des demandeurs d'emploi de manière dichotomique :

« Pour les personnes les moins autonomes dans leur recherche d'emploi, de nouvelles approches d'accompagnement intensifié sont expérimentées, notamment pour les demandeurs d'emploi de longue durée mais aussi les personnes en activité réduite, autour de moments-clés de leur parcours, par exemple la sortie d'une formation.

Pour les personnes les plus autonomes dans leur recherche d'emploi, un accompagnement plus digital et collectif est proposé à partir du 2<sup>ème</sup> semestre 2020 : les échanges avec Pôle emploi s'appuient sur une animation collective en ligne et en agence, des échanges à distance et la possibilité de se saisir en autonomie de davantage de services. Un réseau social en ligne permet la création de communautés de demandeurs d'emploi, afin de leur permettre de s'appuyer sur l'expérience des autres pour les orienter dans leurs recherches. » (Convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi 2019-2022, p. 7.)

Aussi, l'autonomie du demandeur d'emploi, telle qu'elle est problématisée dans la documentation institutionnelle, couple-t-elle une maîtrise avancée de l'outil digital avec la possibilité d'échapper plus facilement aux prescriptions, sinon aux préconisations du conseiller, ce qui va de pair avec l'ouverture de l'auto-prescription d'une palette accrue de services (ateliers, prestations, etc.) d'une part, et la tentative d'organiser des communautés d'utilisateurs au fonctionnement plus horizontal d'autre part.

Cette dernière convention consacre également l'intelligence artificielle comme solution automatisée de personnalisation des services : « Afin de contribuer à rendre les conseillers référents plus disponibles pour répondre de manière réactive aux demandeurs d'emploi, des solutions s'appuyant sur l'intelligence artificielle sont développées pour faciliter la réponse à tout moment aux questions les plus simples. » (*Ibid.* p. 9).

Le demandeur d'emploi autonome est moins celui qui se passe des services de Pôle Emploi que celui qui les actionne sans y être contraint ni même invité, en priorité les services dématérialisés, et se met en position proactive sans attendre les consignes prescriptives du conseiller.

## **Offre de service numérique et travail collaboratif des demandeurs d'emploi**

Dans un rapport de 2022, le défenseur des droits met en avant « le transfert de charges administratives que la dématérialisation entraîne sur l'utilisateur et sur l'ensemble des acteurs publics ou associatifs qui l'accompagnent. » (Défenseur des droits, 2022, p. 23) La charge qui est déléguée à l'utilisateur de Pôle emploi est financière d'abord : l'achat de matériel informatique, l'impression éventuelle de documents (attestation, etc.), la souscription d'un forfait Internet, incombent au demandeur d'emploi. Mais elle relève aussi de la charge de travail. Une partie du travail pour son propre accès à l'emploi qui pourrait être assumé par un conseiller professionnel lui est délégué du fait de son autonomie présumée : sélectionner des offres d'emplois, contacter des entreprises, se renseigner sur les formations nécessaires à l'accès à un métier, ou sur les conditions de recrutement dans telle ou telle branche.

Enfin le transfert de charge de travail du professionnel vers l'utilisateur du service concerne le travail d'accompagnement à la recherche d'emploi des autres demandeurs d'emploi. C'est clairement l'orientation prise par la mise en place, à partir de 2019, de l'espace collaboratif entre demandeurs d'emploi en ligne, *Sphère Emploi*, à destination des demandeurs d'emploi en modalité Suivi, présumés les plus autonomes, qui permettent une mutualisation des ressources de temps conseillers à l'échelle d'un département et plus seulement à l'échelle de l'agence. À l'aide de ce service collaboratif en ligne des demandeurs d'emploi sont appelés à échanger des informations et à mutualiser les efforts de recherche d'emploi. Certains demandeurs d'emploi plus habitués à organiser le travail des autres peuvent prendre à cœur cette mission qui leur est déléguée. L'aménagement d'espaces de collaboration entre chômeurs n'est pas une innovation introduite avec le numérique ; les clubs de

recherche d'emploi, rassemblant dans un esprit de partage des demandeurs d'emploi parfois issus du même secteur professionnel, ont pu localement exister dans les agences ANPE, animés par des conseillers. Cependant la numérisation permet de passer à une autre échelle, en généralisant le dispositif à toutes les agences et en reliant des demandeurs d'emploi qui peuvent être plus dispersés sur le territoire.

Ancien cadre, Xavier Bouillon (62 ans, Suivi, inscrit depuis 48 mois) explique bien le rôle qu'il s'est assigné dans une session de *Sphère Emploi* et le sentiment qu'il a pu éprouver de se substituer à la conseillère :

« En fait, ce qui s'était passé c'est qu'au moment du test de *Sphère*, donc moi j'y suis allé, et puis on va dire que moi j'ai adhéré au système qui veut qu'on partage de l'info, qu'on s'entraide, etc. Quelqu'un a posé une question... Alors... Parce que l'autonomie demande quand même de se retrouver dans les méandres des documentations de Pôle emploi et des autres données. Parce que c'est quand même extrêmement riche comme données.

*Enquêtrice* : « Riche », c'est la version positive ?

[Rit] Oui. C'est quand même extrêmement... bon. Et donc quelqu'un pose une question du genre comment est-ce qu'on fait pour machin bidule... ? Et puis moi quelques jours avant, j'avais cherché ce genre de choses et donc du coup j'ai dit "bon ok, je vais regarder". Donc je commence à travailler la réponse, mais ma réponse c'était pour aider. Donc, je cherche les liens, quel droit machin... Je copie, je prépare ma réponse : "vous avez ça à tel endroit, tel lien, tel machin, tel bidule, etc.". Envoyé. Au moment où j'ai envoyé, j'ai vu que... il s'est trouvé que c'était ma conseillère, elle avait répondu entre-temps. En gros, c'était "démerdez-vous", sa réponse. Parce que sa réponse c'était : "Vous avez tout sur le site". [rit] Et moi, j'ai... J'avais vraiment... C'était concret quoi. Et elle a répondu juste en dessous ma réponse "Merci à Monsieur Xavier Bouillon"

L'expérience de Xavier Bouillon met en exergue la manière dont ce type d'outil fonctionne d'abord et avant tout dans une logique de délégation de l'accompagnement et de l'information aux demandeurs d'emploi eux-mêmes, mais pas du contrôle. En effet, l'outil semble reposer sur une horizontalisation des relations, qu'est d'ailleurs sensée permettre le recours à des pseudonymes, la possibilité pour les conseillers de connaître le nom du demandeur d'emploi derrière le pseudonyme empêche une véritable redéfinition des rôles et surtout favorise le maintien d'un gouvernement des conduites propice à limiter les débordements tout autant que les collaborations.

## L'accompagnement à l'autonomie numérique : une mission mise à mal

Si les modalités de l'accompagnement sont paramétrées selon le degré d'autonomie estimée, l'autonomie du demandeur d'emploi dans sa recherche est également un objectif de l'accompagnement. L'autonomisation du demandeur d'emploi comme mission s'applique en premier lieu aux démarches d'inscription dont la dématérialisation a été enclenchée en 2016 (Galliot et al., 2017)<sup>14</sup>. Traitée auparavant au cours de l'entretien unique d'inscription, la démarche d'inscription administrative donnant lieu au versement des indemnités chômage s'effectue désormais en ligne, l'entretien de situation avec un conseiller étant focalisé sur la dimension professionnelle. Cette dématérialisation massive s'est accompagnée d'une offre de service d'aide à l'inscription qui fait de l'assistance humaine à l'inscription en agence le dernier recours du demandeur d'emploi. Avant de se déplacer en agence et de rencontrer des jeunes en service civique susceptibles de le guider dans les réponses aux formulaires d'inscription, le demandeur d'emploi pourra consulter les tutoriels sur le site *francetravail.fr*, ou appeler la plateforme d'aide téléphonique au 3949.

---

<sup>14</sup> Consultable à l'adresse : [https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/es\\_36\\_d%C3%A9mat%C3%A9rialisation\\_inscription\\_pe48624.pdf](https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/es_36_d%C3%A9mat%C3%A9rialisation_inscription_pe48624.pdf)

Chaque agence Pôle emploi a aménagé dans l'espace d'accueil une ZLA – Zone de libre accès – dédiée au public pensé comme en difficulté du point de vue numérique et où, là encore, les agents n'ont pas pour mission de réaliser les démarches en ligne à la place des demandeurs d'emploi mais plutôt de réaliser un travail de formation des usagers dans le but de contenir les déplacements en agence – ce y compris dans le temps puisque les agences sont ouvertes au public seulement le matin, l'après-midi étant réservée à un accès sur rendez-vous. C'est ainsi que Charlotte Alan, référente numérique sur son agence et formatrice des stagiaires en service civique, indique comment elle conçoit leur mission :

« Donc y a des jeunes qui sont en service civique, là, qui sont là pour leur montrer, mais c'est vrai que moi, je suis formatrice, et du coup je forme les services civiques, et je leur fais passer comme message : "Laissez-les faire, laissez-les faire. Voilà, ce n'est pas à vous de faire à leur place, c'est vraiment au demandeur d'emploi de prendre la souris, et puis de lui montrer, de l'encourager, et tout ça." »  
(Charlotte Alan, 38 ans, conseillère Guidé, 8 ans d'ancienneté)

Le travail d'autonomisation des demandeurs d'emploi dans l'usage du numérique permet ainsi de concilier deux objectifs : un objectif institutionnel de conformation à l'esprit des contrats de service civique, ces derniers valorisant l'utilité sociale de la mission, et un objectif organisationnel de limitation de l'accueil physique en agence. Pour ce faire, le travail des gilets bleus est tourné vers la transmission de savoir-faire administratifs appliqués au numérique, tout particulièrement vis-à-vis des interfaces de Pôle emploi, qui doivent éviter à ces demandeurs d'emploi de revenir se présenter en agence ou, le cas échéant, de se saisir des ordinateurs en libre-service. Les agents chargés de cette tâche éducative sont identifiés par des gilets de couleur bleue si bien que tant leurs collègues que les demandeurs d'emploi les désignent par leur chasuble : les « gilets bleus ».

Dans notre échantillon de demandeurs d'emploi, nous avons rencontré un de ces gilets bleus, Arthur Lupin, qui illustre un cas loin d'être isolé de demandeur d'emploi passant de l'autre côté du guichet à l'occasion d'un contrat aidé dans le secteur non marchand, un profil « d'inséreur inséré » (Lima, 2015b ; Mauger, 2001). Après un baccalauréat professionnel en électronique et un début de parcours en BTS en mécanique et systèmes automatiques en alternance, il travaille pendant un an à la SNCF dans la maintenance et la signalisation. Pendant la période de chômage qui s'en suit, à partir de 2019, il se trouve sous le feu des campagnes de Pôle emploi pour promouvoir les métiers en tension – notamment en informatique et développement de code – et il finit par se laisser convaincre par l'une des nombreuses relances électroniques et automatiques de Pôle emploi (« *C'est Pôle emploi qui m'avait orienté sur cette formation oui, à base de 150 mails là-dessus par jour.* »), qu'il abandonne également avant d'être certifié. Lorsqu'il se présente à Pôle emploi et qu'on lui propose d'intégrer le Contrat d'engagement jeune, il est « complètement perdu » ; il se trouve au chômage depuis plus de deux ans sans rechercher d'emploi, ses indemnités ayant été prolongées du fait des mesures Covid. Deux semaines après la signature de son contrat d'accompagnement CEJ, il se voit proposer de postuler à un des nombreux services civiques que l'agence cherche à recruter. L'entrée en service civique représente un gain assez faible par rapport à l'indemnité qu'il percevait dans le CEJ (580 euros contre 500 euros) mais il y voit une opportunité de reprendre une discipline de travail salarié :

« Je me suis dit au moins ça va te remettre dans le moule de : "Tu te lèves le matin, t'y vas". Parce que en fait, en tant que jeune, quand on est à Pôle emploi, nous, on s'en fout un peu. On touche de l'argent, du coup on reste chez nous, on dort, on joue, on sort. Voilà. »  
(25 ans, CEJ, inscrit depuis 36 mois)

Il décrit sa mission dans les termes d'une mission d'accompagnement social conforme à la norme d'autonomie des publics que nombre de professionnels du social partagent. « Faire avec » le public et non à sa place pour viser à terme l'autonomie fonctionnelle dans les démarches :

« Mais en fait le principe du contrat civique à Pôle emploi c'est avant tout d'aider le demandeur d'emploi afin qu'il accède plus facilement à la numérisation. Par

exemple, en fait, quand ils reviennent, qu'ils ne nous demandent pas à nous, mais qu'ils essayent tout seuls. »

Dans les grosses agences, comme celle dans laquelle Arthur Lupin est suivi et officie, et surtout lors des pics de fréquentation autour de la date d'actualisation de la situation la première quinzaine de chaque mois, les gilets bleus sont aux prises avec les contradictions de l'organisation du travail : trop peu nombreux pour absorber la file de chômeurs en demande de service, pressés par les signes d'agacement de certains demandeurs d'emploi qui perdent patience, ils se rendent rapidement compte que « faire à la place » du demandeur d'emploi est moins chronophage que d'expliquer comment faire et permet de limiter les conflits avec les usagers :

« On n'a pas le temps de montrer parce que, en fait, si on prend le temps de montrer à une personne, il y en a douze qui attendent et les gens, si vous les voyez, ils s'énervent. On en a un ce matin, il a pété un câble. Le problème c'est que ouais... Déjà de un, c'est le problème du sous-effectif. Bon ça doit juste être aujourd'hui, ça arrive. Mais le problème, c'est que quand on est six, vu que la queue elle est moins... elle baisse plus vite, c'est plus simple. Mais quand on est deux, il n'y a pas le temps de s'occuper des gens. On fait ça à la robotique. [...] Voilà. Après, derrière, il y a le mec qui s'énerve, c'est de notre faute. Du coup, nous, on fait et quand il y a trop de gens, on fait... on fait à leur place, ce qu'on n'est vraiment pas censé faire. Parce qu'on est censé accompagner le demandeur d'emploi... Nani nana... dans la démarche, à la numérisation. »

Le travail d'accompagnement à l'administration numérique se trouve empêché et Arthur Lupin réduit à un rôle d'exécutant d'une demande de service administratif par des demandeurs d'emploi qui, de statut d'administrés assujettis, se transforment en clients exigeants :

« Après, il faut que ça vienne aussi de la personne, ce qui est très rare parce que généralement, ils n'ont pas envie. Donc t'as beau leur expliquer, c'est "tu fais, tu fais", y a pas de "bonjour", c'est "tu fais, tu fais" donc voilà. On n'est pas des chiens. *Enquêtrice : Et vraiment pas, la plupart des gens sont un peu comme ça en mode...?* Bah le problème... Le problème, c'est qu'on a beau leur expliquer, c'est toujours les mêmes qui reviennent et on a beau leur expliquer, ils reviennent. En fait, c'est des gens qui n'essayent pas de faire malgré ce qu'on leur montre. C'est l'un des problèmes majeurs que moi j'ai pu repérer en deux mois c'est qu'on voit toujours les mêmes têtes, qu'ils veulent toujours la même chose et ils sont incapables de faire alors que pourtant, des fois je fais exprès par exemple de faire une faute dans leur nom. Et ils font "ah c'est mal écrit !", et je fais "Bah je croyais que vous ne saviez pas lire". Voilà, du coup, je fais exprès. C'est des gens qui n'ont vraiment pas envie. Le problème, c'est que nous, au terme du contrat civique, quand ils ne veulent pas faire, on n'est pas censé faire. Mais le problème, c'est que nous, on n'est pas là pour énerver les gens etc. »

Arthur Lupin manifeste un double sentiment d'humiliation qu'il exprime au travers de l'expression de la déshumanisation : selon lui les gilets bleus seraient traités « comme des chiens » par le public qui voient en eux une petite main au guichet et par l'organisation qui requière d'eux une diversité de tâches allant au-delà de l'accompagnement numérique, jusqu'à leur demander d'assurer l'hygiène de la salle d'accueil en désinfectant les claviers et souris : « Au prix qu'on est payé, on fait beaucoup trop de choses. C'est inadmissible. » Amenés à interagir avec la frange la plus démunie des chômeurs, y compris du point de vue de la maîtrise de la langue française, cette proximité complique leur tâche tout en la dégradant. Il expose les difficultés de sa mission dans des termes conflictuels en mettant en scène ce qu'Aurélije Jeantet appelle un « rapport serviciel » à savoir « la forme que prend la relation de service lorsque s'y manifeste une domination du client sur le guichetier. » (Jeantet, 2003, p. 11).



## Les malentendus au guichet : au-delà de « l'incapable numérique »

La division du travail interne du parcours d'accès à l'emploi conduit à réserver l'accueil physique en agence aux « incapables » numériques. Les interactions au guichet sont donc construites sur la base de cette représentation de l'utilisateur-type et de la lecture fonctionnelle du service : les usagers viennent en agence pour chercher le service qu'on leur offre, qui correspond à un besoin identifié par les deux parties. Or, l'enquête du côté des demandeurs d'emploi montre que le recours au guichet peut prendre des significations variées et s'inscrire dans des logiques qui, loin de manifester des incompétences, paraissent tout à fait rationnelles. Nous illustrons ces malentendus par le cas d'Ismaël Yaw.

Ismaël Yaw est un jeune migrant malien et diplômé qui, par ses études en gestion et sa pratique en entreprise dans son pays natal, a acquis une certaine familiarité avec les démarches administratives et a été socialisé à des formes de codifications juridiques. La démarche d'inscription à Pôle emploi découle d'un rapport plus global aux droits et à la citoyenneté. Elle fait partie d'un tout administratif auquel Ismaël Yaw s'attèle une fois obtenue sa régularisation sur le sol français et orienté en cela par une association spécialisée dans le droit des étrangers :

Enquêtrice : « Mais parce que du coup, quand vous avez eu vos papiers, vous vous êtes inscrit à Pôle emploi direct ?

Oui, directement. Je suis allé m'inscrire. C'était un monsieur qui m'a reçu.

Enquêtrice : Pourquoi vous êtes allé vous inscrire à Pôle emploi, en fait ?

Parce que déjà, avant d'aller m'inscrire à Pôle emploi, ils m'ont dit : « Quand tu as les papiers, tu dois t'inscrire à la Caf, tu dois t'inscrire à Pôle emploi, tu dois t'inscrire à l'Assurance Maladie ». C'est les démarches quand tu arrives.

Enquêtrice : Direct ?

Direct. Donc j'ai fait le même jour Pôle emploi, la Caf, tout, tout. »

(Ismaël Yaw, 31 ans, Guidé, inscrit depuis 1 mois)

L'inscription à Pôle emploi est une manière parmi d'autres d'activer une forme de citoyenneté qui lui est ouverte par l'obtention d'un titre de séjour et qui manifeste pour lui la volonté de ne pas être assisté.

« Voilà, sur les démarches administratives. Genre, quand tu as tes papiers, c'est ce que tu dois faire comme démarches. Et à partir du moment où on a les papiers, ce n'est pas à eux de se déplacer pour aller m'inscrire à Pôle emploi. C'est à moi de le faire. J'ai beaucoup aimé ça, parce que de nature, j'aime être indépendant. Sauf que j'ai besoin des outils, des informations pour pouvoir y aller. Quand je n'ai pas d'informations, j'ai besoin d'une personne pour m'assister. »

Il obtient de la part de connaissances de la communauté malienne l'information selon laquelle il faut s'inscrire à Pôle emploi pour percevoir l'assurance-chômage. Le recours à Pôle emploi découle d'une représentation plus globale des droits à la française qui s'activent avec une démarche volontariste, de droits à faire valoir et non pas dus :

« Ce n'est pas on se lève le matin, on claque les doigts, on a les papiers. Le blanc, il est tranquille. C'est tout un parcours du combattant, parce qu'en réalité, l'administration, ici, est un peu lente. Même pour des choses qu'on peut faire aussi rapidement, il faut attendre 45 jours, 1 mois, 2 mois, il faut poursuivre. Il y a des choses ici, normalement qu'on a le droit d'avoir. Maintenant, quand on ne demande pas, on ne l'a pas. Je prends entre parenthèses l'exemple de quelqu'un qui travaille. Normalement, il a le droit à une prime d'activité. Mais tant qu'il ne demande pas cette prime d'activité, on ne la lui donne pas. Mais dans le système [malien], on se dit que vu qu'il a le droit, on a un système automatique. De sorte dès qu'il remplit les conditions pour avoir le droit à cette prime, il l'a automatiquement. Mais ici, ce n'est pas comme ça. Tant que tu ne demandes pas, on ne te donne pas. »

Ce rapport volontariste à la citoyenneté sociale explique sans doute la forte propension qu'a Ismaël Yaw à se déplacer dans les administrations, dans ce que Yasmine Siblot (2006) appelle un registre de « protestations en face-à-face ». Se présenter au guichet permet d'installer un rapport de force à la fois physique et verbal avec l'administration. Dans le cas d'Ismaël Yaw, le même jour il se déplace à l'OFPPA pour « activer » une demande d'acte de naissance qui tarde à lui être remis. Puis, il se rend à l'agence Pôle emploi pour faire son actualisation mais aussi pour se renseigner sur l'ensemble de ses droits liés à l'emploi :

« Je me suis renseigné aussi pour savoir parce que je ne sais pas comment ça fonctionne les primes d'activité, donc je me suis renseigné : comment est-ce que ça se fait ? De façon automatique ou il faut faire une demande ? Quelles sont les conditions à remplir ? Quels sont les autres droits qu'on peut avoir et qu'on ne sait pas ? Par exemple, la prime d'activité, si je n'avais pas entendu un ami dire : "Quand tu travailles, que tu as 1300, 1200, que tu es au Smic, tu peux faire une demande de prime d'activité pour au moins monter jusqu'à 1400, 1500." Si je n'avais pas entendu ça, je n'allais même pas savoir que ça existe, donc j'ai profité pour demander encore à la dame : "est-ce qu'il n'y a pas d'autres informations en dehors de la prime d'activité, auquel j'ai droit ? Que je n'ai pas encore, si je dois réclamer." »

C'est chez Ismaël Yaw que l'ambivalence de la norme d'autonomie s'exprime avec le plus de force. Alors que la signification sociale que les institutions et les politiques publiques attachent aux droits sociaux renvoient leurs bénéficiaires au camp de la passivité et l'apathie, on voit que la multiplication des démarches actives et coûteuses pour connaître et faire valoir ses droits prend un sens totalement contraire pour Ismaël Yaw : celui de la revendication d'une forte autonomie (« je me suis renseigné ») et de l'affirmation de bonnes compétences administratives et juridiques consistants à savoir où et comment chercher l'information. De même le déplacement physique au guichet est revendiqué comme une marque ostentatoire de « bonne volonté administrative » et civique qu'Ismaël Yaw oppose moins aux démarches numériques faites depuis chez soi – et totalement à sa portée – qu'à la prise en charge par un tiers associatif dont il veut se distancier par souci « d'indépendance ». Son déplacement spontané au guichet prend tout son sens lorsqu'il relate son rendez-vous manqué, le premier auquel il était convoqué, avec sa conseillère, parce qu'il s'était trompé d'une heure.

En rapprochant son discours de celui de Arthur Lupin, gilet bleu à l'accueil de l'agence d'Ismaël Yaw, on comprend l'étendue du malentendu. D'abord parce que se présenter au guichet est pour lui un acte hautement polysémique que l'on ne peut rabattre sur la typologie binaire opposant le bon demandeur d'emploi « incapable digital » pour lequel le service a été pensé au mauvais DE apte électroniquement mais qui souhaite se faire servir, réduisant ainsi le guichetier « en servitude » (Jeantet, 2003).

## CONCLUSION

Le modèle informationnel devenu dominant au tournant des années 2010 n'est pas intrinsèquement lié au développement des outils numériques. Il prend sa source dans les premiers projets de bourses du travail et a largement inspiré la création de l'ANPE en 1967. Ce qu'Internet a en revanche permis de faire, c'est sans doute d'accélérer cette évolution par la possibilité d'agréger sur son site Internet l'ensemble des offres d'emploi venues d'autres acteurs (entreprises de travail temporaire, cabinets de recrutement, *job board*) en lien avec la perte du monopole de placement intervenue officiellement en 2005. L'autonomie est ainsi le produit d'un mélange de libéralisation, de transparence et de désintermédiation du marché du travail. La ressource essentielle que constitue le temps-conseiller tend à être concentrée sur les demandeurs d'emploi dont il est estimé qu'ils ne peuvent s'en passer pour retrouver un emploi. Certaines catégories de demandeurs d'emploi, les jeunes en particulier, sont plus systématiquement intégrés dans des dispositifs d'accompagnement qui présupposent un manque d'autonomie dans la recherche d'emploi, allant de pair avec un encadrement plus important de leurs

pratiques et de leurs comportements. Ce que la digitalisation du marché du travail a également introduit est une certaine définition de l'autonomie dans la recherche d'emploi, ou plutôt du manque d'autonomie, qui a tendance à être rabattu sur l'illectronisme. Le recours au guichet libre-service est alors lu au seul prisme du manque de maîtrise des outils numériques ou, pire, de dispositions assistanciennes, qui ne rend pas justice à la pluralité des rapports au guichet que les demandeurs d'emploi peuvent avoir développés.

## **CHAPITRE 2**

### **L'AUTONOMIE DES DEMANDEURS D'EMPLOI, REFLET DE LA PERTE D'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE DES CONSEILLERS « PLACEMENT »**

L'accompagnement tel que pratiqué à Pôle emploi s'inscrit dans une relation de service particulière du fait que les échanges sont en partie déterminés par le cadre institutionnel et organisationnel qui préside à la discussion. Ce cadre s'impose aux conseillers comme aux demandeurs d'emploi qui vont chacun, à partir de la représentation qu'ils s'en font, construire les termes de l'échange. Le demandeur d'emploi adapte son propos aux attentes qu'il croit percevoir chez son conseiller.

Du côté des conseillers, c'est un autre faisceau de contraintes qui peut également peser sur leur pratique professionnelle. S'il s'agit, certes, d'accompagner le parcours de recherche d'emploi des chômeurs, cet accompagnement est soumis à un ensemble de passages obligés. Convoquer les demandeurs d'emploi selon un timing réglementé, faire un bon usage de l'offre de service de Pôle emploi, satisfaire les objectifs des cahiers des charges qui organisent les prestations et contrôler la bonne foi du chômeur sur la réalité de sa recherche d'emploi.

C'est par ce filtre du contexte institutionnel et organisationnel qui pèse sur les postures professionnelles que nous allons rendre compte des interactions à l'œuvre entre le conseiller et ses demandeurs d'emploi. Nous partirons des situations de travail vécues par les conseillers, de la marge d'autonomie qu'ils s'accordent ou pas, pour les mettre parfois en miroir avec la façon dont elles sont vécues, ressenties et traduites du côté des demandeurs d'emploi.

### **DES CONSEILLERS PRIVÉS DE PLACEMENT**

Comme nous l'avons déjà souligné en première partie, la désintermédiation introduite dans la stratégie de Pôle emploi 2015 a eu pour conséquence de minimiser la mission de placement – i.e. de rapprochement entre l'offre et la demande d'emploi – qui fut historiquement celle de Pôle emploi. Cela s'est ainsi traduit, dès 2012, par le renouvellement de la liste des indicateurs désormais retenus pour évaluer l'activité de France Travail. En effet, l'abandon à cette date de l'indicateur des Mises En Relation (MER) et des Mises En Relation positives est symptomatique de l'ampleur du changement de paradigme. Il ne s'agit plus pour le conseiller d'être l'acteur d'une opération de rapprochement entre l'entreprise et le demandeur d'emploi et si possible de satisfaire l'offre d'emploi.

L'objectif est désormais ailleurs : faire accéder les demandeurs d'emploi au plus grand nombre d'emplois vacants sur le marché du travail en les agrégeant sur le site Internet de France Travail d'où qu'ils viennent. Cette mise à distance du placement est soutenue comme nous l'avons déjà évoqué par une nouvelle forme de partage des tâches qui de fait va entériner l'impossibilité pour le conseiller de jouer un rôle d'interface entre l'entreprise et les chômeurs.

### **La spécialisation des conseillers par versant du marché du travail**

Il est un autre élément d'ordre organisationnel qui a pu jouer en défaveur de l'intermédiation et de la perte en puissance de ce modèle d'intervention : le choix de spécialiser le travail des conseillers sur l'un ou l'autre des deux versants du marché du travail. Alors qu'auparavant les conseillers étaient organisés par secteurs d'activité (banque, bâtiment, transport) couvrant à la fois la prospection des entreprises, le recueil des offres d'emploi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi relevant de ses secteurs, un autre choix a été fait au tournant des années 2000. L'activité des conseillers est scindée en deux avec d'un côté des agents spécialisés sur la relation entreprise (les CRE) et de l'autre des agents spécialisés sur le seul segment de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. C'est un choix de spécialisation du travail qui ne semble pas totalement en phase avec la mission de placement qui

figure dans le code du travail et qui suppose une connaissance fine des deux parties à l'échange. Ce partage du travail a pu entraîner, et on le voit dans le résultat de la présente recherche, une forme de déprofessionnalisation des conseillers par le fait que le travail d'accompagnement qu'ils réalisent peut apparaître hors sol car déconnecté des attentes des entreprises et des réalités du marché du travail. La Cour des comptes dans son rapport rendu en 2015 avait souligné le risque encouru par ce choix de spécialisation : « l'intermédiation interdit d'isoler une part de l'activité, réalisée au bénéfice des demandeurs d'emploi, et une autre qui le serait au bénéfice des entreprises [...]. Plus généralement, la connaissance du marché du travail suppose des contacts avec les deux parties : ces activités ne sont ni concurrentes, ni séparables dans les missions de l'opérateur. » (Cour des comptes, 2015, p. 18) Elle poursuivait sa démonstration en soulignant que l'intermédiation et le placement supposaient un renforcement de la relation avec les employeurs et une bonne connaissance par les conseillers de Pôle emploi du monde de l'entreprise et du marché du travail.

À ce jour c'est cette même conception des métiers qui préside au partage du travail. Elle suppose, pour pouvoir fonctionner, qu'en interne un partage d'informations puisse s'organiser entre les spécialistes de la relation entreprise et les spécialistes de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Au vu de notre enquête, peu d'espace, ni de temps de collectif semblent consacrés à ces échanges d'information. D'un Pôle emploi à l'autre la fluidité des échanges et des informations relatives à l'accompagnement des entreprises ou des demandeurs d'emploi est très variable ; elle se réalise de façon informelle et ne permet donc pas aux conseillers d'avoir une vision d'ensemble du marché du travail. Il s'agit là d'un point de tension qui a été soulevé par plusieurs conseillers regrettant leur faible lien au service entreprise et à la perte en efficience qui en découlait parfois dans leur activité d'accompagnement des chômeurs. Cette spécialisation pourrait être limitée par des mobilités professionnelles internes permettant de passer régulièrement de la relation entreprise à la relation aux demandeurs d'emploi. Dans les faits, ces passerelles se font rares et la tendance est plutôt au maintien de la spécialisation sur l'un de ces deux segments du marché du travail. Cet état de fait quant au choix de l'organisation du travail peut avoir des conséquences sur la finalité de la mobilisation de l'offre de service de Pôle emploi. Moins centrée sur le placement du fait d'une expertise limitée sur le volet entreprise et d'une perte de prérogative dans ce domaine, l'accompagnement vers l'emploi peut parfois s'apparenter à un accompagnement tourné vers l'utilisation des services de Pôle emploi, laquelle peut devenir un objectif en soi.

C'est à l'aune de l'évolution de ces professionnalités que l'on peut saisir la place occupée par la notion d'autonomie dans la grammaire de Pôle emploi. Côté conseillers, cette faible expertise du monde du travail, des besoins des entreprises, des compétences recherchées devient un des enjeux de l'accompagnement : conduire les demandeurs d'emploi à développer leur propre connaissance du marché du travail en lieu et place d'un service que les conseillers n'estiment plus devoir rendre où qu'ils ou elles ne sont plus en capacité de rendre quand bien même ils ou elles le souhaiteraient (ces divers points de vue ont été exprimés dans notre enquête). Il revient aux demandeurs d'emploi de procéder aux investigations nécessaires pour s'informer des réalités du métier recherché, des compétences à acquérir, des perspectives qu'il offre, des contraintes qu'il impose, de la capacité à l'exercer et, *in fine*, à le trouver sans l'aide active de Pôle emploi.

Alors même que Pôle emploi est le seul intermédiaire, au sein du Service public de l'emploi, à disposer d'une vision d'ensemble du marché du travail en ayant la main aussi bien sur le fichier des chômeurs que sur celui des entreprises, il a organisé en son sein un partage du travail qui segmente le marché du travail avec des conseillers spécialisés soit sur le volet employeur (« conseillers entreprises »), soit sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi (conseillers « placement »). Pour ces conseillers « placement », l'entreprise est devenue ainsi la part manquante de l'accompagnement des chômeurs. Il a, du reste, été assez frappant de constater lors de nos entretiens avec les conseillers la faible référence au retour à l'emploi, au placement, au marché du travail, à la conjoncture économique. Lorsque ces notions sont abordées elles le sont souvent en lien avec des programmes de mobilisation autour d'enjeux précis comme, à titre d'illustration, les métiers en tension.

### **Des conseillers placement peu experts de la demande de travail**

Néanmoins, les conseillers rencontrés ont évoqué spontanément la relation à l'entreprise dans leur accompagnement. Si tous font observer qu'il s'agit bien là d'une prérogative dont ils ne disposent plus, du moins sur les trois principales modalités – Suivi, Guidé, Renforcé – certains s'en accommodent plus volontiers que d'autres.

C'est notamment le cas de cette conseillère en accompagnement Renforcé qui au fil de l'entretien semble se satisfaire de n'intervenir que sur le seul volet de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. C'est pourtant à l'occasion de la description du public reçu qu'elle est amenée à évoquer les employeurs et la part manquante qu'ils constituent dans son activité de travail :

« La majorité des DE ont un projet et ils veulent tout de suite un emploi surtout ceux qui viennent de l'étranger sans diplôme et ils attendent de nous qu'on leur trouve l'employeur, les prestations ce n'est pas leur sujet. Mais je n'ai pas de relation avec les entreprises, c'est dommage. Je décroche rarement mon téléphone pour appeler les entreprises, ce serait l'idéal mais je n'ai pas de lien, cela passe par le service entreprise. »

(Sandrine Vassort, 55 ans, conseillère Renforcé, 17 ans d'ancienneté)

Elle nous rappelle qu'au temps où les agences étaient sectorisées, « on allait dans les entreprises mais plus maintenant. »

Toutefois elle ne manifeste pas le souhait d'en faire plus sur ce volet et estime que « c'est mieux maintenant plutôt que de faire les deux ». Elle précise son point de vue en énonçant les conditions à réunir pour justifier la spécialisation des uns et des autres sur un des deux versants du marché du travail : entretenir de bonnes relations avec le service entreprise, multiplier les échanges d'informations et « si chacun joue le jeu c'est mieux que si nous on allait voir les employeurs ». Toutefois, au cours de l'entretien elle reviendra, pour le regretter, sur la faible fluidité des échanges entre ces deux services qui nuit au travail de placement qu'elle entend modestement favoriser avec les moyens dont elle dispose : « Ils nous envoient des mails [i.e. le service entreprise], on leur envoie des CV, et après on n'a pas de retour. » Elle évoque le cas d'une demandeuse d'emploi pour laquelle elle a « donné au moins deux fois son CV au service entreprise sans réponse de leur part ».

La seule marge de manœuvre dont elle dispose pour répondre aux souhaits des demandeurs d'emploi de trouver un emploi consiste, comme elle le fait parfois, à répondre aux offres d'emploi sur l'espace personnel du demandeur d'emploi, alors que « ce n'est pas une tâche qui est inscrite dans notre cahier des charges ». Son travail de rapprochement se limite à l'usage de *pole-emploi.fr* et à l'*Emploi store*. Quand les personnes ne sont pas autonomes du point de vue de l'usage du numérique, elle leur met leur CV en ligne, « puis je réponds à des offres d'emploi, je vais dans leur espace personnel, je leur demande leurs codes et je regarde avec eux l'écran et on répond aux offres d'emploi, j'appuie sur postuler et j'envoie le CV ».

On touche, bien sûr, ici aux limites de l'exercice d'un tel rapprochement. Rappelons à cet égard que les réponses aux offres d'emploi ne représentent que 6% des appariements observés sur le marché du travail (de Larquier, Tuchsirer, 2017). Dans le cas français, ce sont les relations professionnelles et les candidatures spontanées qui offrent les plus grandes chances de succès lors des processus de recrutement. En dehors des accompagnements intensifs jeunes, nous n'avons que très rarement eu l'occasion de croiser des démarches consistant à pénétrer plus en profondeur le marché du travail dit « caché » du côté des conseillers pourtant baptisés « placement ». Cette appellation apparaît en décalage sensible avec la réalité du travail d'accompagnement tel qu'il est pensé à Pôle emploi, c'est-à-dire à côté de l'entreprise et sans jamais en franchir le seuil par une relation entretenue.

Une autre conseillère, en Suivi Cadre, témoigne toutefois de la nécessité pour cette population de les sensibiliser à l'existence d'un vaste marché du travail caché. Ne disposant d'aucune compétence sur la façon de l'appréhender, et sans toutefois regretter ce manque d'expertise, elle oriente parfois les cadres qu'elle accompagne vers la prestation *Candidater sans offre*. On reste là encore sur une

intervention de type informationnelle consistant, à distance, à outiller les personnes pour aborder d'autres modalités de recrutement plus adaptées à cette population (candidatures spontanées et réseaux professionnels) :

« Parce qu'il y a le marché caché, c'est très très important. Parfois j'en parle et c'est des ateliers de prestataires externes. J'ai eu le cas d'une demandeuse d'emploi qui était très satisfaite de cet atelier, parce que ça balaie plein de sujets et d'informations intéressantes, donc j'ai gardé son témoignage et les éléments qu'elle m'a donnés. Du coup, je suis convaincue que cet atelier là... y a un atelier sur les réseaux sociaux, comme LinkedIn avec les différents algorithmes, etc. Je trouve ça très intéressant pour les cadres. »

(Louna Yana, 32 ans, conseillère Suivi Cadre, 9 ans d'ancienneté)

Dans ce verbatim, la conseillère dit conserver les informations fournies par les demandeurs d'emploi pour se construire en quelque sorte sa propre expertise du fonctionnement de ce marché du travail dit invisible. On retrouve là l'inversion des rôles entre le demandeur d'emploi et son conseiller, typique des professionnels généralistes de l'insertion professionnelle (Lima, 2014) puisque ce dernier se forme en quelque sorte à partir des retours d'expérience des chômeurs là où autrefois, ces formations au marché du travail et la connaissance socio-économique des bassins d'emploi, étaient assurées en interne, par les conseillers.

Contrairement aux éléments recueillis auprès des deux conseillères en accompagnement précédentes, les deux témoignages qui suivent expriment le regret d'avoir perdu le lien à l'entreprise dans l'activité de travail. C'est le cas de ce conseiller en modalité Guidé qui admet que, même s'il n'a pas « trop souffert » du « morcellement » des tâches des conseillers entre entreprises et demandeurs d'emploi, il subit une certaine forme de déqualification professionnelle :

« Après je sais que j'ai perdu en compétences côté entreprise, ça c'est sûr. On est plus en échange avec eux, donc... Je reste quand même toujours en alerte sur les mesures [i.e. les contrats aidés], parce que c'est quelque chose que je proposais à l'époque, et qu'elles ont toujours du sens dans le cadre d'un entretien. Ça je ne pense pas l'avoir perdu, mais la relation entreprise, de connaître exactement ce que souhaite une entreprise, hormis les offres d'emploi... Ben je le vis un peu par procuration avec les collègues qui sont sur le service entreprise. Donc ce serait peut-être le regret [...] après le contact entreprise est pas forcément toujours non plus trop évident. Moi je pense que c'est presque un autre métier, quoi, presque ».

(Nicolas Gallois, 41 ans, conseiller Guidé, 18 ans d'ancienneté)

Cet extrait illustre bien les limites éprouvées par certains conseillers dans l'exercice de leur travail et le sentiment d'inachevé que cette organisation segmentée du travail leur procure. Conscient que le seul accès au marché du travail *via* la réponse aux offres d'emploi ne peut suffire à remplir sa mission de placement, il évoque néanmoins les contrats aidés comme outils à sa disposition pour approfondir le lien à l'entreprise et favoriser l'embauche des demandeurs d'emploi qu'il accompagne. Il vit globalement la relation à l'entreprise par procuration, *via* ses collègues, ce qui signifie qu'en interne à Pôle emploi a été introduite une chaîne d'intermédiation pour pouvoir accéder à la connaissance de l'entreprise, cette part manquante aux conseillers dits « placement ». Ayant intériorisé les limites de sa fonction d'intermédiaire, il finit par concéder que le conseil à l'entreprise serait « presque » un autre métier.

De surcroît, nous l'indiquons, si les mobilités professionnelles sont fréquentes dans les parcours des conseillers placement, passant d'une modalité d'accompagnement à une autre, elles se font plus rarement en direction du service entreprise. Les places ouvertes à la mobilité y sont peu fréquentes, d'une part en raison d'un nombre de conseillers plus réduit mais également parce que ces professionnels, une fois en place, expriment moins souvent le souhait de passer de l'autre côté du marché du travail, celui de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Dans ces conditions, cet autre métier que serait celui de conseiller entreprise apparaît d'autant plus lointain dans la représentation que s'en fait ce

conseiller qu'il est dans les faits souvent peu accessible. Celui-ci s'est alors, d'une certaine façon, fait une raison :

« C'est vrai que des fois c'est plus difficile de quitter le placement toutes modalités confondues, et aller vers le service entreprise. C'est vrai que le service entreprise, les mouvements sont quand même plus... un peu plus rigides quand même. Parce que bon, globalement, c'est vrai que les gens qui vont vers le service entreprise ont envie d'être plus côté entreprise, et peut être prendre un peu plus de distance avec les demandeurs d'emploi. Peut-être une lassitude qui peut s'installer aussi, dans les entretiens ; être confronté aussi au public... Ce qui fait que souvent, le côté entreprise, ben... les places sont moins vite lâchées quoi, on va dire. Là, on a un collègue qui était sur la modalité Guidé, qui est allé sur le service entreprise, mais y avait deux départs à la retraite donc voilà ».

On mesure ici à quel point la vision traditionnelle du placement – être à l'interface de l'offre et de la demande d'emploi – apparaît écartelée entre des divisions de métiers difficiles à saisir du point de vue même de la logique première du placement. Ces constats sont à relier, rappelons-le, au virage pris par l'opérateur en matière de désintermédiation.

Nous pouvons également rapporter la position d'un autre conseiller affecté à la modalité Suivi, laquelle en théorie ne requiert pas forcément une intervention active de sa part dans les démarches engagées par les demandeurs d'emploi. Pourtant lui, comme son prédécesseur regrette la scission du métier et le lien perdu au marché du travail qu'il considère comme contreproductif du point de vue du service rendu aux demandeurs d'emploi :

« Nos portefeuilles n'ont pas cette teinte entreprise. On n'est pas du tout dans cette idée-là. Y a les jeunes, les moins jeunes, les TH [i.e. Travailleurs handicapés], ceux qui sont à l'aise, pas à l'aise mais on n'a pas un portefeuille... y a juste un portefeuille pour les métiers en tension qui a été mis en place, mais de manière nationale, en fonction des besoins de recrutement de la région donc nous c'est HR [i.e. Hôtellerie, Restauration], services à la personne, transport. Mais en dehors de ça, dans le placement nous on n'a pas cette teinte spécifique. »

(Corentin Landraud, 37 ans, conseiller Suivi, 2 ans d'ancienneté)

Ce constat en forme de regret de ne voir la relation entreprise qu'au prisme des métiers en tension et des orientations parfois contraintes que ces programmes peuvent susciter va toutefois donner lieu à des arrangements informels entre conseillers pour fournir aux demandeurs les expertises qu'ils attendent d'eux sur le volet du marché du travail. Ce-même conseiller, lui-même anciennement salarié dans le secteur bancaire, va ainsi renseigner les demandeurs d'emploi qu'il suit, mais aussi ceux de ces collègues, sur la création d'entreprise, le milieu de la banque, les pratiques de recrutement, les modes sélection des candidats, etc. D'autres conseillers en font de même dans le secteur du bâtiment en renseignant des demandeurs d'emploi suivis par d'autres collègues.

« J'ai des collègues dont les conjoints et conjointes sont dans le BTP, donc ils connaissent exactement... Tu dois passer tel CACES<sup>15</sup> ? Ben ça va plutôt être celui-ci... On a tous, de par notre expérience personnelle, professionnelle, des cordes à notre arc. Moi j'aime bien et puis ça fait toujours plaisir de transmettre mon expérience. Mais ce n'est pas officiel au sens où il n'y a pas la personne spécialisée dans la création d'entreprise, la personne spécialisée dans le BTP, dans... que sais-je. C'est vraiment en fonction des discussions informelles de chacun, où on fait : "Ah, ben toi, tu sais ça ? Ben peut être tu pourras m'aider là-dessus, etc." ».

(Corentin Landraud, 37 ans, conseiller Suivi, 2 ans d'ancienneté)

---

<sup>15</sup> Certificat d'Aptitude à la Conduite d'Engins en Sécurité.



C'est par ces types d'aménagements interpersonnels que les conseillers tentent de pallier les limites d'une organisation qui leur donne le sentiment de ne pas parvenir à aller jusqu'au bout de leur travail d'accompagnateur.

Ce sont sur des dispositifs d'accompagnement dit intensif, car à la fois plus rythmé et interactif, que l'on observe une reprise en main de la relation entreprise et du placement. C'est typiquement le cas de l'accompagnement des jeunes. Au-delà de la fréquence des contacts, la taille des portefeuilles est plus réduite et les conseillers n'ont, de surcroît, pas d'activités transverses à effectuer (accueil, entretien de situation, et plans nationaux divers) ; ils peuvent se consacrer intégralement à l'accompagnement des jeunes, activité qui inclut pleinement le placement. Il ne s'agit pas là d'une fonction renvoyée seulement aux jeunes. Ainsi sur l'AIJ, les dimensions placement/accompagnement/relation aux entreprises forment un tout indissociable largement souligné par les conseillers rencontrés. Évoquant les spécificités de l'AIJ, une conseillère précise que :

« La recherche d'emploi c'est presque un métier, j'ai envie de dire, faut s'y lancer, s'y investir, s'y intéresser... C'est pas juste "je vais envoyer un CV de temps en temps ou remettre ma lettre de motivation comme ça", non.

*Enquêtrice : Ça, typiquement, c'est un truc que vous travaillez ensemble, l'organisation de la recherche d'emploi ?*

Effectivement, toute l'organisation de la recherche d'emploi, toute la stratégie qu'il peut y avoir derrière une recherche, hein, pour cibler les bonnes entreprises, notamment, pour envoyer à bon escient une candidature. [...] Donc c'est... faire prendre conscience aux demandeurs que le CV et la candidature, c'est un travail, forcément. Faire le rapprochement entre le marché du travail, leur profil et le besoin du recruteur. Quelle vision le recruteur a de la candidature.

(Séverine Pinet, 53 ans, conseillère AIJ, 22 ans d'ancienneté)

Disposant d'une expérience professionnelle de cinq années dans le service entreprise de Pôle emploi, elle a développé sur le sujet une expertise que l'AIJ lui permet de partager avec les jeunes qu'elle suit. Évoquant les atouts de l'AIJ par rapport aux autres modalités d'accompagnement, elle précise :

« Au bout de six mois d'accompagnement vous n'aurez pas toujours retrouvé un emploi, mais au moins on leur a montré une méthode, une méthodologie de recherche d'emploi. Il faut leur donner un rythme de recherche d'emploi et de candidature. Et puis le fait qu'ils puissent me joindre facilement par mail c'est important ».

Notons que sa relation de travail avec le service entreprise est jugée également suffisamment fluide pour organiser avec eux des entretiens avec les jeunes quand le besoin s'en fait sentir. On mesure bien à travers la description de ce qui fait le quotidien d'un accompagnement AIJ la distance opérationnelle qui le sépare d'un accompagnement Suivi, Guidé ou Renforcé. Fréquence des contacts, temps intégralement dédié à l'accompagnement des jeunes, implication du conseiller dans l'épaisseur du fonctionnement du marché du travail, lien soutenu au service entreprise de Pôle emploi, etc. autant d'éléments qui jouent en faveur d'une pleine maîtrise de la relation de service en direction du jeune. Un alignement d'actes professionnels qui ne fait pas toujours le quotidien de la plupart des conseillers placement.

Dans les dispositifs d'accompagnement dits intensifs (AIJ, CEJ), il découle une vision de l'autonomie qui n'apparaît plus du tout comme une finalité pour les conseillers. L'autonomie recherchée peut venir contrarier l'objectif de placement ou servir d'écran de fumée au constat que la perte d'expertise des conseillers sur la relation entreprise se paye en retour d'une exigence accrue sur la figure du chômeur pour qu'il devienne l'entrepreneur de son propre placement<sup>16</sup>. Un transfert de compétences

---

<sup>16</sup> C'est une posture que l'on a retrouvée dans les propos tenus par un conseiller AIJ lors d'une précédente enquête réalisée sur les intermédiaires du marché du travail (de Larquier, Tuchsirer, 2017, p.148). Interrogé sur la question de l'autonomie, il nous répond par cette autre interrogation : « Que veut-on, des chômeurs autonomes ou des gens qui retrouvent un emploi » ? C'est au service de ce

qui ne va cependant pas de soi pour nombre de demandeurs d'emploi avec qui la référence à l'emploi, au retour sur le marché du travail, a été bien plus fréquemment abordée qu'avec les conseillers (Suivi, Guidé, Renforcé).

## Des désajustements dans la relation de service

Hors AIJ et CEJ, cette perte d'autonomie des conseillers sur le volet entreprise et le champ du placement n'est pas sans incidence du côté des demandeurs d'emploi rencontrés. S'ils n'émettent pas de remarques sur une organisation du travail qui a éloigné leur conseiller de la connaissance de l'entreprise et du marché du travail, ils soulignent à leur façon une certaine forme de désajustement entre le service qui leur est rendu (accès à des prestations) et celui qu'ils attendent (une aide plus active à l'accès direct à l'emploi). Le poids des prescriptions de prestations, l'orientation vers des sous-traitants, les délais pour accéder à ses différents services sont parfois jugés en décalage avec leurs propres attentes davantage centrées sur un retour à l'emploi, une attente pas toujours aisée à satisfaire pour des raisons qui peuvent également renvoyer au profil des demandeurs moins directement employables qu'ils ne le pensent parfois, eu égard aux critères des employeurs eux-mêmes pas toujours réalistes (Hardy-Dubernet, 1995 ; Marchal, 2015).

On peut illustrer ce désajustement des attentes par la situation de Mylène Gabras (40 ans, Guidé, inscrite depuis 2 mois), longtemps expatriée au Togo où elle exerçait le métier de contrôleur de gestion. De retour en France, elle souhaite reprendre un emploi dans le même secteur d'activité et pense retrouver un emploi grâce aux services de l'opérateur. Lors du premier échange avec elle, le conseiller évoque un « entretien qui se passe mal » : « Au premier entretien, elle croyait qu'on allait pouvoir définir ce sur quoi elle allait s'orienter. Or, il fallait qu'elle attende trois mois ». Se disant peu sûre d'elle-même, de ses compétences, et de l'équivalence entre son poste au Togo et l'intitulé correspondant en France, son conseiller lui prescrit la prestation *Activ'projet*, pour laquelle il n'y pas de créneaux immédiatement disponibles : « mais il fallait qu'elle attende, entre temps elle a repris une activité en CDI, elle avait besoin d'argent. »

Mylène Gabras s'étonne que son positionnement sur le marché du travail ne soit pas central dès le premier échange qu'elle a avec son conseiller, n'ayant pas ouvert de droits à indemnisation du fait de son expatriation et ayant rapidement besoin d'un revenu notamment pour ses besoins propres et pour aider sa fille rentrée avec elle.

« J'avais compté beaucoup sur ce premier rendez-vous avec Pôle emploi, me disant « On arrive en France. » Je reviens de l'Afrique donc il n'y a aucune structure donc j'arrive en France, je me dis « Je vais profiter quand même des choses cadrées avec des structures... » Donc c'est vrai que j'attendais de Pôle emploi qu'on voit déjà un peu quelles sont les offres qu'ils ont et comment pouvoir démarrer presque tout de suite sur un travail. Eh non. Donc au début c'est vrai qu'avec mon conseiller, il y a eu un peu quiproquo où il a recadré un peu les choses et j'ai dit « OK. Maintenant que j'ai compris, on ne va juste faire que répéter ce que j'ai déjà fait lundi. » [...]

*Enquêtrice : Oui parce que là, pour l'instant, vous êtes en gros stade administratif de l'inscription à Pôle emploi, c'est ça ? Et eux, considèrent que vous n'êtes pas encore dans la recherche d'emploi ?*

Si, on en a parlé. Il a coché la case donc la case est cochée, mais le prochain rendez-vous est le 13 donc j'espère bien avoir trouvé du travail avant, mais on est déjà le 30 novembre, j'aurais aimé trouver quelque chose il y a 15 jours en fait. »

---

second objectif qu'il oriente son accompagnement par un investissement important dans les opérations de rapprochement avec les entreprises qu'il n'hésite pas à contacter directement pour placer ses jeunes, quitte à leur forcer un peu la main sur les profils attendus.

Dans cet échange difficile, on perçoit clairement le décalage, « le quiproquo », entre la demande de placement de la personne en recherche d'emploi et l'offre de prestation du conseiller que la première acceptera sans trop de conviction.

Tout semble se passer comme si l'espace perdu par le conseiller sur le champ du placement au sens strict avait été regagné sur le champ des prestations de service. C'est sur ce « gain » que s'interroge la section qui va suivre en le mettant en discussion à partir des propos des conseillers et de la littérature grise mobilisée sur la question sensible de la sous-traitance.

## **ACCOMPAGNER POUR PRESCRIRE, PRESCRIRE POUR ACCOMPAGNER**

Écartés de l'activité de placement ou même de mise en relation avec les entreprises, les conseillers à l'emploi de Pôle emploi se trouvent également peu à peu dessaisis d'un grand nombre de briques composant la recherche d'emploi au profit de prestataires externes. Ces professionnels deviennent donc des intermédiaires d'intermédiaires de l'emploi dont la fonction de prescription de prestations (dans le jargon, le « positionnement ») prend une place grandissante dans leur activité.<sup>17</sup>

### **Découpage du parcours d'accès à l'emploi et intensification de l'externalisation**

La question du rapport des conseillers à l'offre de service de Pôle emploi et au rôle qu'occupent les prestations de soutien à la recherche d'emploi a été centrale tout au long de nos entretiens avec ces derniers. C'est un constat qui peut surprendre les observateurs qui ont suivi, de longue date, l'évolution de cet opérateur public. Dans les années 1990, ces prestations occupaient une place secondaire dans l'activité de l'ANPE car c'est autour des contrats aidés de la politique de l'emploi et des opérations de rapprochement et de placement des demandeurs d'emploi que se structurait l'activité de l'opérateur.

À la fin des années 1980, la part de ces prestations sous traitées représentait à peine 15% du volume des prestations offertes aux demandeurs, les autres étaient réalisées en interne<sup>18</sup>. C'est une politique qui fut suivie un temps pour être ensuite abandonnée. Cette stratégie de sous-traitance limitée dans un premier temps aux prestations de service fut par la suite étendue à l'accompagnement de l'intégralité des parcours des demandeurs d'emploi *via* le recours aux opérateurs privés de placement (Balmory et al., 2004 ; Vivès, 2013). Mais sur ces accompagnements allant du diagnostic initial au retour à l'emploi, les compétences restent partagées avec les conseillers contrairement au mouvement observé sur les prestations très largement sous traitées dans leur intégralité désormais.

Aujourd'hui, l'accroissement des prestations contraste avec la baisse sensible des crédits accordés aux contrats aidés. De la même façon, le choix d'avoir organisé l'externalisation de ces prestations alors qu'elles étaient auparavant réalisées en interne par les conseillers, a correspondu, à la fin du siècle dernier, au choix de privilégier le placement dans le portefeuille d'activité des conseillers. Comme il est dit dans le rapport du Commissariat du plan consacré à la politique de l'emploi et au recours aux opérateurs externes, « les moyens humains de l'ANPE étant insuffisants pour les prendre complètement en charge [i.e. les prestations de recherche d'emploi et d'orientation], l'externalisation est un moyen de trouver un équilibre interne entre l'activité centrale de placement et la réalisation de prestations. » (Balmory et al, 2004, p. 60).

Deux décennies plus tard, force est de constater que ces prestations, aujourd'hui externalisées quasi intégralement, n'ont pas toujours permis de recentrer l'activité de Pôle emploi sur sa mission

---

<sup>17</sup> C'est une évolution déjà repérée au sein des Missions locales mais pour d'autres raisons (Lima 2015).

<sup>18</sup> Source : Tuchsirer, Carole, rapport interne, ANPE, non publié. Le rapport de l'instance d'évaluation de la politique de l'emploi et recours à des opérateurs externes évoquent également « une offre de services divers aux demandeurs d'emploi dont une partie était d'ailleurs sous-traitée à des opérateurs externes (15% en 1986, par exemple des ateliers sur les techniques de recherche d'emploi). » (Balmory et al., 2004, p.59)

historique de placement et qu'elles représentent aujourd'hui l'essentiel de l'offre de service de Pôle emploi.

C'est du reste à l'aune de l'usage de cette offre de service qu'est jugée la pertinence de l'accompagnement effectué et l'essentiel de la capacité d'agir des conseillers, dans un contexte où précisément la relation au placement et à l'entreprise s'avère plus réduite. Pour bien illustrer la place centrale des prestations dans la relation de service qui lie le professionnel aux demandeurs d'emploi, on peut relater le point de vue exprimé par l'un d'entre eux sur le cas d'une personne proche de la retraite (Michelle Bonnetterre, 63 ans, Guidé, inscrite depuis 48 mois) à l'égard de laquelle est mise en avant la faiblesse de l'offre de service à mobiliser et, par voie de conséquence, les limites ressenties de l'accompagnement effectué. C'est par opposition à l'offre de service en direction des jeunes demandeurs d'emploi que le conseiller, Nicolas Gallois, s'exprime sur la situation de Michelle Bonnetterre :

« C'est vrai qu'aujourd'hui ben y a beaucoup de moyens qui sont mis en avant pour les jeunes... Y a des systèmes en apprentissage, des systèmes en alternance, donc y a quand même une offre qui est proposée derrière et c'est vrai que pour les personnes qui sont plus âgées il n'y a pas spécialement beaucoup de mesures incitatives financièrement. Nous, à notre niveau, il n'y en a pas. C'est compliqué de dire à une personne qui a plus de 60 ans "ben si, il faut travailler, et en plus on ne va pas vous aider quoi". Enfin, à moins d'avoir un lien avec le service entreprise qui soit suffisamment fort et qui a l'habitude de proposer des personnes ».

(Nicolas Gallois, 41 ans, conseiller Guidé, 18 ans d'ancienneté)

Cet échange avec Nicolas Gallois témoigne bien des difficultés qui sont les siennes pour accompagner Michelle Bonnetterre. Pour ce conseiller, l'absence de contrats aidés pour les seniors, qui a longtemps constitué une porte d'entrée dans l'entreprise, et la perte du lien à l'entreprise le privent ainsi de sa capacité d'action pour insérer cette personne sur le marché du travail. Sans offre de prestation ou de contrats aidés à sa disposition, ce conseiller exprime clairement le fait qu'il n'a pas de service à offrir à la chômeuse qu'il suit sauf à disposer d'un lien, désormais perdu, avec une entreprise qui pourrait se laisser convaincre d'embaucher un tel profil.

En dehors de ce cas de figure particulier, qui révèle néanmoins l'impensé de l'offre de service pour les seniors, les points de vue qui s'expriment sur l'offre de service de Pôle emploi sont variables d'un conseiller à l'autre, et sans doute d'une agence Pôle emploi à l'autre, sans compter le fait que les prestataires changent eux-mêmes régulièrement, y compris sur une même prestation.

Dans ces conditions, l'activité de travail des conseillers accompagnement est rabattue le plus souvent sur la seule offre de service de Pôle emploi et de ses sous-traitants, comme si le placement devenait non plus un placement dans l'emploi mais dans l'offre de service. L'autonomie dans ce contexte est avant tout perçue comme la capacité pour les demandeurs d'emploi à pouvoir circuler dans l'espace de l'offre de service de Pôle emploi. Elle est moins indexée sur la recherche et l'obtention d'un emploi que sur l'utilisation optimale de la boîte à outils de cet opérateur. Bon gré mal gré, cette approche est celle suivie par la plupart des conseillers spécialisés sur les modalités Suivi, Guidé et Renforcé.

Le rôle de Pôle emploi et des conseillers reste en revanche essentiel pour orienter et informer les demandeurs d'emploi de la plus-value qu'ils peuvent tirer de l'offre de service existante dans leur parcours de recherche d'emploi.

## **La prescription de l'offre de service, cœur de métier du conseiller placement ?**

Un cas de figure exemplaire d'un usage apparemment maîtrisé de l'offre de service, et qui semble donner pleine satisfaction à la conseillère rencontrée, nous paraît important à relever car il met au jour la dynamique à instaurer pour intégrer les prestations, et les prestataires, dans une logique d'accompagnement et de service rendu à l'utilisateur. Céline Cadot, qui œuvre dans la modalité Renforcée de l'accompagnement, fait état des bonnes relations qu'elle entretient avec les différents services de son agence et en particulier avec la psychologue chargée de la prestation *Regards croisés*. A propos

de la situation délicate d'un demandeur d'emploi qu'elle suit (Marc Giroud, 52 ans, Renforcé, inscrit depuis 48 mois, RQTH), elle s'interroge sur la pertinence d'un départ en formation eu égard à sa situation de santé :

« Ben en fait, y avait cette formation... qui allait bien, moi, je l'ai reçu en entretien, ce monsieur, et je voulais pas... je voulais pas être maladroite, lui proposer des choses complètement à côté de la plaque. En fait, je lui ai pas proposé, pendant l'entretien. Mais je suis allé voir la psycho' du travail, en disant : "Je viens de recevoir un monsieur, il a telle situation, est-ce que tu crois que je peux lui proposer ?" [rire] C'était vraiment... j'avais besoin d'avoir son avis et pas être maladroite, quoi. Et elle m'a dit : "Ben oui." Donc je l'ai rappelé en disant : "Ben voilà, y a cette formation, réunion à telle date..." Et il est parti, et puis voilà, ça a été... Il était ravi. »  
(Céline Cadot, 35 ans, Conseillère Renforcé TH, 4 ans d'ancienneté)

Plus généralement, la fluidité des échanges avec ses collègues lui facilite la tâche dans le suivi de ses demandeurs d'emploi. Elle évoque également les relations positives qu'elle entretient avec l'AFPA et plus particulièrement avec le formateur qui a en charge la prestation *Prépa Compétences*. Au travers des échanges qu'elle a avec lui, elle dit être mieux en capacité de juger de la pertinence et de l'intérêt d'une prescription vers cette prestation pour les demandeurs d'emploi qu'elle accompagne. Elle décrit en ces termes les qualités prêtées au formateur de l'AFPA :

« C'est un formateur, il est chouette... Il est vraiment chouette, ce monsieur-là... Sa manière d'animer nous emporte, en fait. Et il accompagne les personnes qui ont soit un projet, et qui ont besoin de valider, soit qui n'ont pas de projet et qui ont besoin d'avancer, en fait. Donc c'est une prestation de l'AFPA... de Pôle Emploi, je crois que c'est Pôle Emploi qui finance, d'ailleurs. Et donc du coup, M. Giroud, il a fait cette préparation, mais avec ce projet, déjà. C'était vraiment pour l'aider à se dire : "OK, j'y vais là-dessus, pour sécuriser un petit peu, du coup". »

C'est donc au service de la construction d'un parcours de retour à l'emploi qu'elle mobilise les diverses prestations de Pôle emploi et non dans l'objectif de satisfaire les demandes organisationnelles de « remplissage » des prestations achetées par l'institution pour justifier de son activité de travail. C'est une posture professionnelle qu'elle défend même si elle reconnaît ne pas être toujours valorisée dans sa façon de concevoir son travail au service des personnes qu'elle accompagne.

Si elle se dit « libre de pouvoir faire plein de choses », elle estime néanmoins agir dans l'ombre des indicateurs d'activité qui ne portent pas pour elle sur l'essentiel de l'accompagnement et de la construction d'un parcours, mais sur des segments d'actes professionnels déconnectés les uns des autres. Relatant des situations de demandeurs d'emploi handicapés, elle évoque ainsi son rôle d'accompagnatrice :

« Une personne qui a un problème de dos, on va mettre en place un siège ergonomique, faut monter le dossier de financement... C'est hyper compliqué, quoi. Ça prend énormément de temps... Et c'est pas forcément valorisée, au sein de Pôle Emploi, en fait. On sait pas vraiment... Après, moi, j'ai pas besoin de... reconnaissance dans mon travail, hein. C'est pas quelque chose qui m'intéresse. Mes chiffres sont pas bons, alors que je fais énormément de choses. Mais bon, ça, je sais l'expliquer, et je pense que c'est bien... c'est bien compris par la direction.

*Enquêtrice : Les chiffres de prescriptions, c'est ça ?*

Oui. Oui oui. »

C'est donc en marge des attentes de l'institution qu'elle inscrit le sens qu'elle donne à son travail et le bénéfice qu'elle en retire du point de l'utilité du service rendu aux usagers.

D'autres conseillers, comme Sandrine Vassort, développent des approches plus normatives à l'égard de l'offre de service de Pôle emploi. C'est cette dernière qui guide leur travail d'accompagnement, travail vu essentiellement à travers le prisme de la délivrance de prestations. La capacité des demandeurs d'emploi à accepter les diverses prescriptions proposées trace la norme du bon demandeur

d'emploi, celui dans lequel l'investissement dans l'accompagnement trouve tout son sens. La docilité du demandeur d'emploi à l'égard des propositions de prestations qui lui sont faites, son acceptation à les effectuer sans trop en discuter le sens sont autant de signaux positifs qui actent de sa bonne foi dans son travail de recherche d'emploi.

C'est cette configuration de la relation de service qui semble donner satisfaction à cette conseillère qui voit dans le refus d'une prestation, une forme de refus de coopération de la part du demandeur d'emploi. Dans ce cas de figure, la prestation joue le rôle d'une fonction de contrôle social du comportement des chômeurs pouvant aboutir à s'interroger sur la pertinence de son maintien sur la liste des demandeurs d'emploi. Dans l'extrait qui va suivre, si la conseillère se défend de la centralité de l'acte de prescription dans son travail, elle en fait néanmoins un indicateur de « la qualité des DE » qu'elle suit. Elle évoque en ces termes un cas de figure de demandeur d'emploi quasi idéal pour elle :

« Ce monsieur, c'est vrai que lui au moins il était sérieux, je ne lui donnais pas une prestation pour lui donner une prestation. Quand il estimait que c'était volontaire, il y allait. Il ne disait pas "ah non je ne vais pas être là, ah mais non ça je l'ai déjà fait ça ne m'intéresse pas", parce que y en a ils freinent des 4 fers. »  
(Sandrine Vassort, 55 ans, conseillère Renforcé, 17 ans d'ancienneté)

À l'inverse, pour une autre demandeuse d'emploi, elle s'interroge sur les conséquences de ses refus répétés de suivre jusqu'au bout les prestations envisagées :

« Ça, ça rentre en ligne de compte dans mon accompagnement car si je vois que les actions que l'on prescrit ensemble à chaque fois elle trouve une excuse pour ne pas y aller. Tiens voilà, je vois VSI<sup>19</sup>, refus d'adhésion, *Regards croisés*, *Activ'projet*... Donc quand on voit qu'on fait des choses et qu'il n'y a pas de retour de leur côté, et si en plus les gens ne sont pas indemnisés, ben nous on lui met moins la pression... Elle, c'est la personne qui commence mais qui ne va pas au bout. C'est typiquement la personne à laquelle j'ai envie de dire "désinscrivez-vous" ou sinon je vais la mettre en Guidé, elle sera vue une fois tous les 6 mois, et encore, à sa demande... Pour elle, il n'y a pas de plus-value à rester au Pôle emploi ».

Dans les propos de cette conseillère, l'efficacité du travail des professionnels est en grande partie indexée sur le degré d'utilisation de l'offre de service de Pôle emploi sans connexion directe à la problématique plus globale de l'accompagnement à construire pour répondre aux problèmes rencontrés par les demandeurs d'emplois dans leur rapport au marché du travail. Et pourtant cette croyance dans la « plus-value » à tirer de l'offre de prestations de Pôle emploi est parfois mise en doute par cette même conseillère quand sont évoqués, à la fin de l'entretien, les avantages et limites de son travail d'accompagnement. Elle s'interroge en effet sur cette même « plus-value » des prestations en question, qui constituent le cœur de son travail, et sur leurs réelles capacités à favoriser un processus de réinsertion professionnelle :

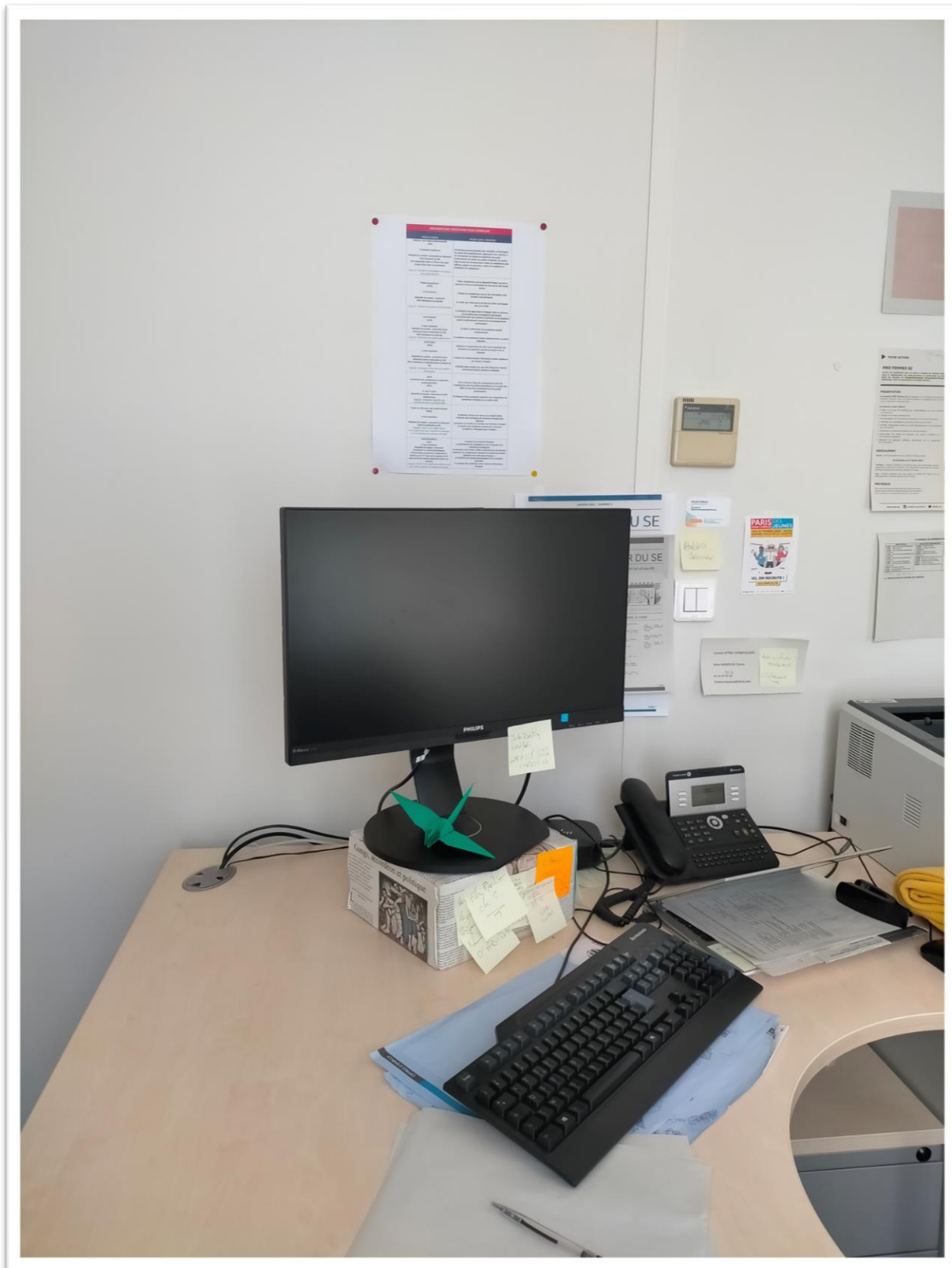
« Les prestations ce n'est pas vraiment une plus-value extraordinaire. Bon VSI j'ai de très bons retours mais ce n'est pas ce qui fait que les gens retrouvent un emploi. La preuve de l'efficacité de cette prestation n'a jamais été faite. Et puis bon, toutes les prestations passent toujours par la recherche d'emploi et le CV, c'est la base pour passer des entretiens ».

Si cette conseillère fait état d'une grande autonomie dans son travail, autonomie qu'elle réfère à la latitude et à la liberté qui sont les siennes pour organiser son travail, la réserve qu'elle émet sur la portée des actions qu'elle met en place à l'égard des prestations vient ainsi tempérer la portée effective de l'autonomie dont elle dispose. Sa capacité à agir est limitée par l'interrogation qu'elle porte elle-même sur l'efficacité de son principal outil de travail, les prestations d'aide au projet et à la recherche d'emploi.

---

<sup>19</sup> Prestation Valoriser son image.

Pour plusieurs autres conseillers, le tableau dressé à l'égard des prestations apparaît plus critique, et ce sur plusieurs registres. En premier lieu est pointé le caractère pléthorique de ces prestations, leur renouvellement rapide qui ne laisse pas toujours le temps d'en prendre pleinement connaissance et *a fortiori* d'en maîtriser le contenu, comme le suggère la liste des prestations punaisée au-dessus des bureaux de plusieurs conseillers rencontrés :



| ARGUMENTAIRE PRESTATIONS POUR CONSEILLER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRESTATIONS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | POUR QUELS BESOINS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Valoriser son image professionnelle (VSI)</b><br>3 semaines maximum<br>Modalité de contact : présentiel ou distanciel (à la demande du DE)<br>Etre disponible même à l'heure du repas (repas inclus dans la prestation)<br><i>Objectif</i> : Identifier et développer ses savoir-être professionnels                                                                                   | Un parcours personnalisable pour identifier et développer les savoir-être professionnels, apprendre à les valoriser, à les transformer en atouts au regard de son projet professionnel, du métier ou secteur recherché. Se mettre dans la peau du recruteur pour rendre sa candidature plus efficace, gagner en assurance, mettre en confiance et convaincre les employeurs.                                                                          |
| <b>Prépa-compétences (GCO)</b><br>2 à 8 semaines<br>Modalité de contact : présentiel RDV individuels et collectifs<br><i>Objectif</i> : Sécuriser son parcours de formation                                                                                                                                                                                                               | Prépa compétences est un dispositif intégré, qui vise à favoriser l'accès à la formation de ceux qui en ont le plus besoin<br>J'évalue les compétences que je dois développer pour accéder à ma formation<br>Je vérifie que l'idée que je me fais du métier correspond bien à la réalité<br>Je bénéficie d'un appui pour m'engager dans un parcours de formation qui correspond à mon besoin                                                          |
| <b>ACTIV'PROJET (AP2)</b><br>2 mois maximum<br>Modalité de contact : présentiel et/ou distanciel (selon la demande du DE)<br>RDV individuels et collectifs<br><i>Objectif</i> : Construire son projet professionnel                                                                                                                                                                       | La prestation doit vous amener à construire un ou plusieurs projets professionnels à partir d'un accompagnement personnalisé.<br>Je définis entièrement un ou plusieurs projets professionnels,<br>Je confirme un ou plusieurs projets professionnels, en partie ébauchés.                                                                                                                                                                            |
| <b>ACTIV'CREA (RCA)</b><br>3 mois maximum<br>Modalité de contact : présentiel et/ou distanciel (selon la demande du DE)<br>RDV individuels et collectifs (selon le besoin du DE)<br><i>Objectif</i> : Emergence d'une idée de création d'entreprise                                                                                                                                       | Réfléchir à l'opportunité de créer ou de reprendre une entreprise au regard du marché du travail et de sa situation.<br>J'explore la création/reprise d'entreprise comme solution à son retour à l'emploi<br>J'identifie dans certains cas, une /des idée(s) de création d'entreprise/reprise réaliste et réalisable                                                                                                                                  |
| <b>ECCP (évaluation des compétences et capacités professionnelles) (ECC)</b><br>½ jour à 1 jour<br>Modalité de contact : présentiel ou RDV téléphonique<br><i>Objectif</i> : Evaluation objective des compétences liées à un métier ciblé                                                                                                                                                 | Vise à mesurer l'écart de connaissances et/ou de compétences entre le profil du bénéficiaire et le profil cible défini en vue d'un recrutement ou d'un projet professionnel.<br>De disposer d'une évaluation objective des compétences du demandeur d'emploi sur un métier ciblé.                                                                                                                                                                     |
| <b>Toutes les clés pour mon Emploi durable (EMD)</b><br>3 mois maximum<br>Modalité de contact : présentiel ou distanciel (selon la demande du DE)<br><i>Objectif</i> : Retour à un emploi via un accompagnement pour travailler sa stratégie et ses techniques de recherche d'emploi                                                                                                      | Je favorise l'accès ou le retour à un emploi stable<br>J'acquière des techniques de recherche d'emploi plus efficaces<br>J'améliore et travaille ma stratégie de recherche d'emploi<br>Je valorise ma candidature auprès des recruteurs<br>Je valide le « Passeport pour l'emploi »                                                                                                                                                                   |
| <b>ACCELER'EMPLOI (ACL)</b><br>2 mois maximum<br>Modalité de contact : Présentiel<br>Autonomie sur outils informatiques<br>S'inscrit dans un parcours comprenant 6 ateliers sur le 1 <sup>er</sup> mois suite auxquels le DE aura accès aux ateliers optionnels (selon ses besoins)<br><i>Objectif</i> : Retour à un emploi (un renforcement des outils et maîtrise du marché du travail) | Je booste ma recherche d'emploi<br>Je perfectionne ma candidature et je m'entraîne aux entretiens d'embauche<br>Je participe à des ateliers ciblés en fonction de mes besoins (valoriser ses compétences, découvrir le marché du travail, organiser ma recherche d'emploi...) organiser ma recherche d'emploi...<br>Je bénéficie des conseils personnalisés d'un conseiller spécialisé<br>Je partage mon expérience avec d'autres demandeurs d'emploi |



C'est un constat qui interroge sur l'acte de prescription qui parfois s'opère dans une relative méconnaissance de ce qui constitue le contenu même de la prestation. Les verbatims qui vont suivre, issus des entretiens menés avec les conseillers, convergent pour souligner une même insatisfaction à l'égard des conditions dans lesquelles ces prestations sont amenées à être prescrites par leur soin :

« Il faut aller chercher les infos, il faut s'auto-former dessus, parce qu'il y a tout le temps des nouvelles prestations, on nous balance le nom de la prestation, sans même le contenu, ni qu'est-ce qu'ils y font, combien de temps, etc... Parce qu'on a une base de données, mais il y a trop de choses, et des fois, instinctivement, on sait pas trop où chercher. »

(Louna Yana, 32 ans, conseillère Suivi Cadres, 10 ans d'ancienneté)

Pourtant, en dépit de cette prescription effectuée dans un relatif flou professionnel, cette conseillère précise dans l'entretien le caractère désormais structurant de ces prestations dans l'évaluation de son agence Pôle emploi. La logique du chiffre semble ainsi prendre le pas sur une approche plus qualitative liée à la place de ces prestations dans le parcours des demandeurs d'emploi. Ce pilotage par le nombre, nous avons pu en faire l'observation lors d'un entretien avec une directrice d'agence Pôle emploi où était reproduit, sur un *paper board* situé à proximité de son bureau, un tableau retraçant, mois par mois, le nombre de prestations *Prépa compétences* réalisées. Dans une autre agence, une conseillère évoque également le rôle des indicateurs de pilotage et la pression qui peut en découler sur l'activité de travail des conseillers : « *en plénière, notre hiérarchie nous a dit qu'on était un peu en retrait sur telle prestation et qu'il fallait un petit peu remonter* » (Louna Yana).

Sous-information et centralité du chiffre pour vérifier la bonne exécution des prestations allouées sont les deux principales critiques adressées par les conseillers à l'égard de la politique de l'établissement.

Dans les propos tenus par Corentin Landraud, la critique semble se déplacer sur un autre registre, celui de la déprofessionnalisation des conseillers face à la montée en puissance de la sous-traitance des prestations :

« On a pléthore de prestations, de prescriptions, d'outils, j'en oublie et c'est ce qui fait qu'on perd notre expertise, donc en fait dans 80% des cas c'est la même prestation. On cherche des solutions à des gens pour régler des problèmes qui ne seront pas résolus par nous-mêmes, mais par des cabinets d'experts. »

(Corentin Landraud, 37 ans, Conseiller Suivi, 2 ans d'ancienneté)

En appui à ces observations, Nicolas Gallois, un des plus anciens de notre corpus de conseillers avec ses 18 ans au service de l'agence, évoque quant à lui la relation aux prestataires et au fait qu'il serait devenu un intermédiaire d'intermédiaire. Le verbatim qui suit donne à voir l'étendue du sentiment de perte de professionnalité qui est le sien, un témoignage d'autant plus intéressant que ce conseiller en retrace les étapes sur une longue période :

« Aujourd'hui, il faut satisfaire les AO [i.e. Appels d'offre] qui sont passés avec les prestataires, s'expliquer sur le taux de remplissage. C'est eux, les prestataires, qui ont le savoir-faire sur l'accompagnement, plus les conseillers.... Moi je suis arrivé en fin 2006 à l'ANPE. Sur les deux premières années, on était amenés à animer des ateliers. On faisait le CV avec la personne, on reprenait son expérience et on constituait son CV... c'était prenant aussi c'est vrai. [...] Maintenant on en fait toujours mais on fait appel aux services civiques... c'est vrai qu'il y a beaucoup d'activités de terrain qui sont plus orientées vers d'autres structures. Sur l'accompagnement projet, c'est vrai que je peux plus ou moins bien dresser les grandes lignes, mais je ne connais pas les outils méthodologiques pour vraiment travailler sur un projet professionnel. On a eu une formation de trois jours mais il faut du temps de pouvoir expérimenter ces exercices-là, et de savoir ce que l'on peut en tirer. Et ça, je l'ai plus fait depuis quinze ans, ça n'a jamais été le cas. Donc je pense que si vraiment on veut travailler sur le projet, je pense qu'il vaut mieux être un prestataire de Pôle emploi [petit rire] qu'être conseiller à l'emploi »

(Nicolas Gallois, 41 ans, conseiller Guidé, 18 ans d'ancienneté)

Ce risque de déprofessionnalisation que nous avons déjà évoqué plus haut à propos du séparatisme qui avait présidé au choix de spécialisation des tâches du conseiller (service entreprise/service accompagnement) est donc à nouveau souligné, cette fois-ci en raison de la place prépondérante prise par la sous-traitance des prestations de service. Est ainsi décrit dans le propos de ce conseiller le lent processus par lequel s'est opérée la perte de savoir-faire des professionnels sur les prestations de Pôle emploi, un mouvement entamé selon lui à partir du milieu de années 2000. C'est effectivement à cette période qu'un nouveau tournant est pris en matière d'externalisation des services de l'ANPE notamment avec le recours aux opérateurs privés de placement que l'Unédic avait déjà mandatés pour les demandeurs d'emploi relevant du régime d'assurance chômage (Vivès, 2013). En matière de prestations de service (techniques de recherche d'emploi, orientation), ce recours aux prestataires avait déjà eu lieu près d'une décennie plus tôt (Divay, 1999). Il pouvait ainsi servir de cadre de référence pour en envisager une extension, non plus à un segment de ce parcours, mais à sa totalité.<sup>20</sup>

Réunir les conditions pour intégrer la sous-traitance des prestations dans une logique de parcours sans couture, pour reprendre la métaphore qui figure aujourd'hui dans le Plan d'Investissement dans les Compétences, semble toujours relever du défi opérationnel. Du reste ce qui vient d'être évoqué dans le champ des prestations vaut également dans celui de la formation professionnelle des chômeurs, sujet néanmoins beaucoup moins évoqué par les conseillers lors de nos entretiens. Malgré la variété des postures professionnelles, c'est globalement un sentiment d'incomplétude et de perte d'autonomie qui domine chez les conseillers dans leur capacité d'action et d'accompagnement des chômeurs.

### **Des conseillers assistés par ordinateur : la délégation technique du travail d'accompagnement**

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, les premières tentatives d'introduction du profilage algorithmique à Pôle emploi, se sont soldées par un échec conduisant à un leur abandon. De fait, le profilage algorithmique a connu en France des résistances plus fortes que dans d'autres pays comme l'Australie ou l'Irlande, où il permet désormais une gestion automatisée des listes de chômeurs. Toutefois, comme le montre Didier Demazière, cet abandon n'a été que partiel et temporaire, à la faveur d'une réintroduction plus discrète et d'un fonctionnement où le conseiller garde la main, désarmant de fait les principales critiques : « Ce profilage statistique délivre une recommandation dont le conseiller peut s'écarter dans une certaine mesure. Il pose un cadre pour le travail interprétatif du conseiller et vise à influencer sa décision et à limiter son pouvoir discrétionnaire. » (Demazière, 2023, p. 340-341). C'est ce qu'illustre le cas de Charlotte Alan.

Conseillère Suivi, Charlotte Alan est une militante du numérique à Pôle emploi. Elle est référente numérique de son agence ce qui en fait un relais des actualités numériques auprès de ses collègues. Elle les informe régulièrement des nouvelles applications, des changements intervenus sur la plateforme numérique de Pôle emploi. Elle monte également des actions à destination du public comme ce parcours d'initiation au numérique pour les demandeurs d'emploi en situation d'illectronisme.

---

<sup>20</sup> Dans le rapport du Commissariat général du Plan rédigé en 2004 et déjà évoqué à plusieurs reprises dans la présente recherche, on retrouve nombre des points de vigilance que ce conseiller rappelle à sa façon à propos d'un recours à la sous-traitance, envisagé sans garde-fou. Les mises en garde figurant dans le rapport rejoignent largement les constats de ce professionnel sur les risques encourus par une externalisation insuffisamment régulée des services de l'ANPE et des prestations en particulier : « Comment bien intégrer les services fournis à l'utilisateur par chaque prestataire dans l'action plus globale qui doit être conduite par le SPE pour ce même usager ? De plus en plus, en effet, l'action publique pour l'emploi demande, pour être efficace, que l'on sache combiner les nombreux types d'action qui peuvent être mobilisés, afin de proposer une offre de services individualisée qui se révèle cohérente dans la durée. La réussite de cette intégration suppose que le suivi et l'évaluation de l'action des prestataires ne se limitent pas à la vérification de la bonne application des procédures prévues, ni même à la mesure d'indicateurs ponctuels de résultats. Il est nécessaire que les agents du SPE s'appuient sur l'expérience des opérateurs pour enrichir leurs connaissances des usagers et du contexte dans lequel se réalisent les prestations, afin de disposer de tous les éléments utiles à l'actualisation de leur diagnostic sur les besoins de ces derniers et sur les opportunités qui s'offrent à eux. » (Balmary et al., 2004, p. 21-22)

Charlotte Alan nous montre l'interface qui guide la réalisation de l'entretien de diagnostic sur son ordinateur.

« Là, vous voyez, à chaque fois, pour compléter vraiment un diagnostic, pour être précis sur le diagnostic, et quand on n'est pas à l'aise, quand on est un conseiller qui débute, en fait, on va beaucoup sur ce diagnostic-là, justement, pour nous aider à poser des questions, au demandeur d'emploi, justement, pour affiner l'offre de services qu'on va proposer derrière. Parce que là, voyez...

*Enquêtrice : Même l'aide au questionnement, c'est ça ?*

Voilà, c'est l'aide au questionnement. Là, voilà, trouver des pistes de métiers diversifiés, est-ce que la personne est en besoin, est-ce qu'elle a besoin d'appui ou pas... Et en fonction, en fait, de ces éléments-là, ça va automatiquement proposer, en fait, un axe... pour savoir s'il est plus sur la recherche d'emploi, s'il faut travailler plus sur la stratégie de recherche d'emploi, s'il faut travailler sur la technique de recherche d'emploi, ça va se mettre automatiquement...

*Enquêtrice : Ça ne propose pas la modalité en tant que telle...*

[...] Voilà, c'est mieux d'y aller un petit peu au feeling, et puis après, se dire : "bon, ben voilà, est-ce que j'ai oublié de lui parler de ça, ou pas ?" Et en fait, voilà, en fait, le fait de compléter tout ça, ici, ça propose directement l'axe de travail. Et après, vous avez soit élaboration d'un projet, adaptation au marché, stratégie de recherche d'emploi, et du coup, ça... ça permet, quand on est... jeune conseiller, eh bien, de... de voir un petit peu... justement, vers quel axe aller avec le demandeur d'emploi.

*Enquêtrice : Et du coup, là, typiquement, par exemple, retour direct à l'emploi, en gros, c'est la...*

C'est que... retour direct à l'emploi, ça veut dire que la personne, elle est prête à rechercher un emploi, elle n'est pas sur l'élaboration d'un projet, elle a un poste... voilà, un métier bien précis, et que... on peut lui proposer des offres d'emploi directement, elle a des compétences, elle a tout, quoi.

[...]

*Enquêtrice : Et du coup, ce type d'outil, vous vous en êtes servi, vous, au début ?*

Oui oui, parce que justement, c'est important... pas forcément quand on est en face-à-face avec la personne, mais c'est bien de le regarder avant, pour voir un petit peu les questions, et tout ça, et puis après, quand on échange avec les personnes, c'est bien de ne pas regarder son ordinateur, c'est bien d'échanger avec la personne en face à face, et puis d'échanger, justement, avec la personne. Et après, bon, on y retourne, on dit : "Ah ben tiens, j'aurais pu, peut-être, reposer cette question-là, et tout ça", mais voilà. Et on affine, et puis on développe des compétences aussi, quoi. C'est ça. »

(Charlotte Alan, 38 ans, Conseillère Suivi, 8 ans d'ancienneté)

Son parcours la prédispose peut-être à s'en remettre à l'outil plus que d'autres, pour se rassurer dans son diagnostic. Une formation initiale inachevée (sans baccalauréat, BTS action commerciale abandonné), elle fait valider son expérience professionnelle à l'UCPA (organisme de séjours sportifs) pour reprendre des études à l'université en STAPS qu'elle a poursuivi jusqu'en master. Elle tente de s'installer comme coach sportif en Bretagne sans arriver à développer son activité qu'elle maintient quand même en parallèle de son poste à Pôle emploi. À l'occasion d'une prestation dont elle bénéficie comme demandeuse d'emploi, elle décide de se reconvertir à Pôle emploi.

Corentin Landraud donne à voir une situation similaire puisqu'il est également référent numérique et a connu un début de carrière dans un secteur bien différent :

« Alors moi, c'est ça, ça fait deux ans que je suis conseiller à Pôle Emploi ; moi, j'ai été banquier toute ma vie, banquier, financier, gestionnaire patrimonial, etc. Et c'est un pur concours de circonstances, j'étais dans ma voiture, j'écoutais France Info, y a une petite pub : Pôle Emploi embauche, donc je me suis dit : ben, pourquoi pas... J'étais entre deux boulots, j'ai postulé, et il s'avère que le métier de banquier et le métier... alors, de conseiller financier, et le métier de conseiller en évolution professionnelle, ça se recoupait sur énormément de choses, à savoir la gestion de

portefeuille, la gestion de l'accueil, des conflits, parce que y en a quand même, etc. Mais en termes de CEP, moi, j'avais aucune compétence. Moi, j'ai un master en management, donc ça n'a rien à voir, je suis allé faire un master en Angleterre sur le commerce international, donc vraiment, pas du tout... Et il s'avère que ça a marché, parce que j'ai été embauché en CDI y a un peu moins d'un an. Moi, j'ai été... En fait, là, je suis donc... je ne sais pas si vous connaissez les différents accompagnements à Pôle Emploi, Suivi, Guidé, etc. [...] Moi, je suis en accompagnement Suivi depuis sept jours, là, donc c'est très récent... Ouais, c'est super récent. »

(Corentin Landraud, 37 ans, Conseiller Suivi, 2 ans d'ancienneté)

Lui aussi est parfaitement à l'aise avec le numérique (« je me débrouille vraiment très bien en informatique, j'ai une vraie dextérité là-dedans »), ce qui lui vaut justement d'accepter immédiatement la proposition qui lui est faite de passer sur la modalité dite « nouveau Suivi » alors en cours de déploiement et qui repose sur un accompagnement entièrement dématérialisé et la gestion de *Sphère emploi*. Il déplore toutefois la forte restriction de la fonction d'accompagnement induite par cette dématérialisation :

« Il faut cliquer, donc y a plus du tout de contact... Y a plus d'accompagnement, c'est pas du tout, de toute façon, cet accompagnement-là, c'est vraiment les personnes autonomes, etc. Donc c'est sûr que... je m'y attendais, un minimum, après, c'est... pour être très transparent, je ferai pas ça toute ma vie, ça, c'est clair. C'est vraiment, y a... ben, y a plus de conseil en évolution pro', en fait, donc on est vraiment là sur... La plupart des demandes, c'est : j'ai besoin d'un rendez-vous, ben non, en fait, j'ai pas de rendez-vous que je peux prendre, donc je vous oriente sur d'autres personnes... C'est beaucoup de l'orientation. [...] Mais c'est pas : "ben, on se revoit dans un mois, ou on se revoit dans deux mois". Non, c'est : "vous recevrez un bilan par Internet, vous remplissez le bilan". Et là, j'en ai 25 à traiter aujourd'hui, c'est... Voilà. [rires] »

Il en va de même pour l'entretien d'inscription (ESI) qui demeure le premier point de contact avec les demandeurs d'emploi, à l'occasion duquel est définie la modalité d'accompagnement, sur la base du diagnostic réalisé :

« Et puis l'ESI, on n'a pas... Vu que là, ils nous sont passés à quatre ESI par matinée, on n'a plus le temps de creuser vraiment en détail, donc c'est vraiment du descendant... Voilà, vous attendez ça, ben vous serez sur tel accompagnement avec tel conseiller ; ou voilà dans les grandes lignes ce que vous pouvez déjà faire de votre côté, mais on n'a pas le temps de creuser, de mettre en place un profil de compétences un peu propre, de communiquer avec eux sur : allez là, recherchez ça, faites ci, faites ça... 'Fin, en tout cas, voilà ce qu'on conseille. Donc...

*Enquêtrice : Et du coup, ça resserre sur le niveau diagnostic de l'ESI, quoi.*

Ouais. Complètement. »

Dès lors, bien que le profilage algorithmique ne soit pas automatisé laissant le dernier mot au conseiller, celui-ci tend à devenir, dans ces interactions, un simple intermédiaire chargé de « nourrir » l'algorithme. Conjuguer avec une certaine déprofessionnalisation du métier de conseiller à laquelle participe également le recrutement de profils éloignés des métiers de l'insertion professionnelle (Lavitry, 2015) ce type d'outils algorithmique, même non-automatisé, imprime sa marque sur les pratiques d'accompagnement.

## **RIGIDITÉ TEMPORELLE ET FLUIDITÉ DES INTERACTIONS : QUELLE AUTONOMIE DES CONSEILLERS DANS LA CONDUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT ?**

La dimension temporelle est très présente dans le travail d'accompagnement tel qu'il est prescrit par Pôle emploi. La fréquence des entretiens et contacts que peuvent nouer demandeurs d'emploi et conseillers sont moins rythmés par les besoins des premiers que par le calendrier des seconds puisque

tout le travail de segmentation des accompagnements repose sur un critère d'intervalle temps. En modalité Suivi, le conseiller doit nouer un contact avec son demandeur d'emploi au moins une fois par semestre, contre une fois par trimestre pour le Guidé et, au moins, une fois par mois pour le Renforcé. La taille des portefeuilles est voulue adaptée en fonction du caractère plus ou moins rapproché de ces échéances.

## Convoquer ou répondre à la demande ?

La temporalité des interactions est largement dictée par l'institution : le rythme des entretiens est contractualisé pour chaque modalité d'accompagnement dans la convention qui lie Pôle emploi à ses financeurs ; de plus la convocation aux rendez-vous avec les conseillers s'insère dans une logique d'action qui cultive l'ambivalence entre logique du contrôle et logique de l'aide (Clouet, 2022). Pôle emploi contrôle pour aider et aide tout en contrôlant. Les contrôles de la recherche d'emploi trouvent une nouvelle légitimation dans leur impact supposé sur la « motivation » des chômeurs à chercher un emploi (Vivès et al. 2023) ; le pouvoir de convoquer aux entretiens de suivi manifeste *a contrario* l'intégration de la logique de contrôle au cœur de ce qui constitue la mission d'aide au demandeur d'emploi : le conseil.

Or, le sentiment qui domine chez les conseillers est celui de l'existence d'une certaine forme de déconnexion entre le temps de la convocation d'un côté et le temps de l'exposition d'un récit, de l'expression d'un besoin de l'autre. La première repose sur une large part d'arbitraire dans le rapport au temps et au vécu de la personne quand la seconde exige une confiance dans l'échange, confiance inscrite dans la durée d'une interaction fréquente et non rythmée par un calendrier préétabli par l'institution. En conséquence ces divers temps sociaux, celui de la convocation et celui de la conversation libre, ne coïncident que très rarement dans ces modalités de l'accompagnement.

C'est un constat qui est souvent formulé par les conseillers en modalité Suivi. Il s'agit de traiter une population supposée autonome et indépendante mais qui peut avoir des questions précises à formuler et pour lesquelles il faut trouver la juste réponse dans des temps relativement courts. Pour reprendre la typologie des formes d'intervention présentes à Pôle emploi et exposée plus haut, il est clair que la modalité Suivi repose explicitement sur un modèle de type informationnel qui ne suppose pas forcément d'avoir une vision d'ensemble du parcours de la personne puisque le conseiller n'a pas vocation à le suivre. Cette réactivité à laquelle les conseillers s'obligent dans le cadre de ce suivi est toutefois réduite à la fois en raison de la taille des portefeuilles mais également de par les multiples activités contraintes (accueil/orientation/participation à des plans de mobilisation...).

Le récit de deux conseillers en Suivi vient appuyer l'ensemble de ces constats avec des appréciations diverses sur les marges de manœuvre qu'ils s'accordent pour répondre à la demande. Louna Yana, conseillère en modalité Suivi Cadre, plutôt satisfaite de sa capacité d'action par rapport au travail prescrit par l'opérateur, s'exprime en ces termes sur sa situation de travail :

« Alors oui ils font appel à nous sur des questions où ils n'ont pas obtenu de réponse ailleurs, surtout pour les cadres [...]. L'un d'eux voulait une formation qui normalement devait être prise en charge par un autre conseiller de son agence de proximité vers lequel j'aurais dû l'orienter. Mais j'ai traité sa demande de financement avec son AIF<sup>21</sup>. Voilà... les demandeurs d'emploi quand ils nous sollicitent, qu'ils prennent un rendez-vous sur leur espace, déjà ils patientent des fois, une semaine, deux semaines, trois semaines avant de nous voir ; et quand ils arrivent à nous avoir qu'on leur dit à ce moment-là : "non, c'est pas moi c'est une autre personne, repassez par la case départ, etc." J'ai pas jugé utile de le réorienter vers l'agence de proximité, j'ai fait passer la demande d'AIF. Mais si on s'en tenait à la feuille de route, il aurait fallu l'orienter. »

<sup>21</sup> Aide individuelle à la Formation.

(Louna Yana, 32 ans, conseillère Suivi Cadres, 10 ans d'ancienneté)

Au-delà des deux convocations prévues dans l'année, cette conseillère accepte bien volontiers de répondre aux sollicitations qui lui sont faites dans le cadre de rendez-vous en ligne déclenchés à l'initiative des demandeurs d'emploi.

Elle estime « qu'à l'heure du numérique aujourd'hui, ça répond aux attentes des cadres. Moi, je pense qu'il faut développer les rendez-vous en ligne, et moins les convocations, il faut que ça vienne du demandeur d'emploi, que ça émane d'eux [...] On perd moins notre temps qu'avec les convocations ».

Ce verbatim est complété par l'évocation dans l'entretien des limites mêmes de l'acte de convoquer. Il s'agirait là d'une pratique professionnelle plus destinée à contrôler la présence effective des demandeurs d'emploi qu'à répondre à leurs attentes, alors même que « dans les statistiques de présentisme, il y a très peu d'absents ».

Dans une autre agence, Corentin Landraud, en charge du Nouveau Suivi, semble davantage critique sur la nature de son travail comme aperçu plus haut. Il évoque un traitement de masse des demandeurs d'emploi et regrette que son activité soit en partie grignotée par des tâches transverses dont il ne voit pas toujours bien l'utilité et qui « lui font perdre du temps pour les autres demandeurs d'emploi » :

« Mais... mais là, oui, là, par exemple, les mails, j'en ai encore une tonne... c'est difficile pour moi de trouver le temps pour appeler toutes les personnes qui... Sachant que, par ailleurs, on a, ben, toujours ces pactes de remob', là, par exemple, j'en ai un tout à l'heure... Enfin, j'en ai un tout à l'heure, j'ai deux entretiens suite à ça, donc ça prend quand même un petit peu de temps, plus les activités à côté, les plages contraintes... Donc oui, les journées sont bien chargées. [rire] »

(Corentin Landraud, 37 ans, conseiller Suivi, 2 ans d'ancienneté)

Le Pacte de remobilisation des demandeurs d'emploi de longue durée, déployé en 2022, est souvent mentionné par les conseillers comme l'exemple type d'opération coup de poing dont l'efficacité est mise en doute.

Ne s'accordant que de faibles marges de manœuvre dans le cadre de cette modalité d'accompagnement, ce jeune conseiller – en termes d'ancienneté – opte pour une lecture à la lettre de sa feuille de route. Il évoque en ces termes sa perception d'une demande raisonnable d'accompagnement Guidé, alors qu'il vient tout juste de quitter la modalité Guidé pour le Nouveau Suivi dont il est référent depuis une semaine :

« Mais... mais par contre, c'est ça, c'est que je leur disais : "Mais vous voulez me voir dans deux semaines ? Ben... vous pouvez, parce que je mets à disposition des rendez-vous, vous pouvez sélectionner, mais si je vois que toutes les deux semaines, vous prenez un rendez-vous avec moi, c'est que vous êtes pas sur de l'accompagnement Guidé, c'est que vous avez besoin du Renforcé. Et moi, sans méchanceté, c'est du temps que je perds pour d'autres personnes qui ont besoin. Donc je ne peux pas, je suis pas conseiller que d'une personne. »

La modalité Guidée apparaît très clairement comme une catégorie problématique. Elle devrait accueillir des demandeurs d'emploi autonomes moyennant la délivrance d'information et de prestations permettant d'outiller leur démarche. Le Guidé c'est normalement « un besoin ponctuel sur une recherche ou un projet » (Nicolas Gallois, 41 ans, conseiller en Guidé, 18 ans d'ancienneté). Dans la réalité, c'est une modalité d'accompagnement décrite, par nombre de conseillers, comme la catégorie « valise » qui accueille beaucoup de demandeurs d'emploi venant d'autres modalités d'accompagnement soit parce que les demandeurs d'emploi sont insuffisamment autonomes pour être en Suivi, soit parce que les portefeuilles de Renforcé débordent. Qualifiée de pléthorique, la modalité d'accompagnement Guidé apparaît souvent comme étant déconnectée des besoins du public. La plupart des entretiens se font au téléphone ou en visioconférence, en théorie tous les trois mois, mais dans les faits cette fréquence est loin d'être respectée compte tenu de la taille des portefeuilles. Au-delà du

premier entretien réalisé en face-à-face, tous les autres se font à distance. D'une durée allant de 25 mn à 1 heure pour Nicolas Gallois, l'échange devrait en théorie reposer sur la délivrance d'une information ponctuelle, mais dans les faits les personnes en reconversion ou changement de métiers expriment souvent un besoin d'accompagnement. L'impossibilité de suivre au fil de l'eau le parcours des chômeurs – prestation/projet/bilan/immersion professionnelle – fait qu'en réalité « on perd le fil ».

Dislocation de la trame du parcours, individu dont on perd le fil, perte en ligne d'informations jugées pourtant nécessaires à connaître, etc. pour Nicolas Gallois, la faible interaction dans le temps avec ses différents demandeurs d'emploi semble nuire à la représentation qu'il se fait d'un travail bien fait. À ses yeux, son travail reste inabouti :

« On est censé connaître le dossier du demandeur d'emploi mais le défaut c'est qu'on ne voit pas forcément toujours le cheminement de ce qu'on a mis en place. »

C'est, par exemple, sur des problématiques de santé que viendrait buter la logique temporelle de la convocation qui apparaît décalée, ne permettant pas de se raconter dans les espaces plus intimes de la vie :

« Notre rôle c'est de pouvoir détecter la personne, elle peut aussi se mentir à elle-même. Parfois il y a aussi des problèmes psychiatriques [...]. Pendant l'entretien, ça se passe bien mais après... Parfois c'est des choses que l'on n'a pas mesuré en fait pendant l'entretien physique, parce qu'il y avait peut-être des médicaments, parce que peut-être aujourd'hui ça allait bien et puis d'un seul coup ça vrille et là c'est vrai que l'on est un peu démuni. »

Le conseiller évoque par la suite l'existence d'une sorte de zone grise dans laquelle se trouveraient parfois les demandeurs d'emploi en Guidé.

« Si on oriente vers le Cap Emploi, ça reste quand même des gens qui peuvent retrouver un emploi, donc c'est des gens qui ont des soucis de santé, mais pas à l'instant T, en fait. Qui ont eu des soucis de santé, qui ont eu des conséquences sur leur quotidien aujourd'hui, mais qui peuvent occuper un emploi. Donc du coup c'est... ».

Le conseiller exprime ici sa difficulté à pénétrer dans l'espace du quotidien, un quotidien dont l'éventuel dévoilement ne correspond pas à l'échelle temporelle de l'accompagnement Guidé. Ce professionnel est ainsi exposé aux limites de ce qu'il peut faire dans le temps imparti. Ce qu'il pourrait faire, il l'évoque néanmoins dans le cours de l'entretien :

« C'est créer de la complicité mais c'est difficile avec des entretiens ponctuels. De la complicité ou de la confiance qui pourrait s'installer sur la récurrence des entretiens. Si la personne voit qu'on n'est pas dans le jugement, qu'on est dans l'écoute alors au bout d'un moment elle commence à verbaliser les choses... Mais là sur le Guidé on est sur plus de 400 demandeurs d'emploi, y a plus cette latitude-là en fait ».

Sur l'accompagnement Renforcé, la fréquence des entretiens, régulièrement confondue avec celle des convocations à la faveur d'une incompréhension du fonctionnement de Pôle emploi que les chômeurs sont nombreux à exprimer, est plus soutenue avec un seuil minimal fixé à une rencontre par mois. La durée de l'entretien tourne autour de 45 minutes. Si le premier entretien se fait toujours en face-à-face dans les locaux de Pôle emploi, les autres se font parfois à distance *via* le téléphone et moins souvent en visioconférence. Située entre l'accompagnement Guidé et Global, une conseillère en Renforcé nous livre sa vision du profil type de demandeur d'emploi à accompagner dans cette modalité :

« Le Renforcé, ça va être plutôt dans l'autonomie, on y vient... [rires] plutôt dans l'autonomie. La personne, sur le Renforcé, sans un coup de main, ça va être très long, voire impossible, en fait. La personne en Global, elle est dans une situation tellement difficile que... Quoi, voilà, elle cumule, en fait... Elle cumule les difficultés d'ordre personnel ; ce qui freine les démarches de recherche d'emploi. Ça peut être une personne très autonome, mais la situation financière fait que c'est juste pas

possible pour elle de pouvoir sortir la tête de l'eau et d'avancer, quoi. [...] La plus-value du Global c'est vraiment cet accompagnement intensif, quoi... On va être amené à... ce qu'on n'a pas le temps de faire en Renforcé ».

(Céline Cadot, 35 ans, conseillère Renforcé TH, 4 ans d'ancienneté)

Notre matériau donne à voir des pratiques contrastées sur ce mode d'accompagnement. Il en ressort qu'au final ce qui change ce sont moins les outils à disposition des conseillers que la fréquence des entretiens/convocations plus rapide, autorisant une meilleure connaissance des personnes avec des portefeuilles d'une centaine de demandeurs d'emploi en moyenne (au lieu des 70 prévus) :

« Alors on va essayer, en Renforcé, on va [voir les personnes], mais on n'a pas plus d'outils qu'une personne en Guidé en fait. Au final, on fait le même métier, mais on a plus de temps, on a moins de personnes à accompagner. C'est la seule chose qui nous... qui nous différencie, hein. »

(Céline Cadot, 35 ans, conseillère Renforcé TH, 4 ans d'ancienneté)

Reste que dans la pratique ce rapport au temps plus ouvert que dans les deux modalités précédentes change le rapport à la personne et modifie la représentation que l'on s'en fait. La conseillère dispose de la capacité à produire une biographie des demandeurs d'emploi, à mieux en comprendre les étapes, événements ou ruptures – ce qui également perceptible dans le fait que ces conseillers parviennent davantage à nous parler des chômeurs rencontrés quand les autres ne peuvent le faire sans ouvrir leur dossier. En Renforcé, les échanges s'apparentent davantage à une conversation qui servira de point d'appui dans la nature des services proposés. Cette fluidité situationnelle qui permet de reconstituer les trajectoires des personnes, est aussi à mettre en relation avec la vision de l'accompagnement de Céline Cadot. Elle refuse de faire des entretiens en visio qu'elle assimile à des formes de contrôle à distance. Privilégiant les entretiens physiques, elle estime qu'« on est d'abord là pour accompagner, comprendre la situation... et s'adapter. [...] je suis pas là pour contrôler, c'est pas mon job. »

## **Que peut-on connaître des demandeurs d'emploi ?**

La même Céline Cadot, évoquant la situation d'une demandeuse d'emploi, expose en ces termes le bénéfice à tirer de l'entretien d'une relation inscrite dans la durée :

« Ça fait partie des... des moments que... je sais pas. À mon avis, elle sortait de sa mission intérimaire, là, qui l'avait complètement anéantie... Parce qu'elle avait vu des collègues, à un moment, hein... Et elle me dit : « Ben, je vais vous le dire, je l'ai dit à personne... » Elle m'a dit ça, elle m'avait dit... Du coup, elle m'a parlé de ses problèmes financiers, mais c'est parce que, à ce moment-là, c'était un trop-plein. J'aurais peut-être pu passer à côté de cette information si elle m'en avait pas fait part. Et c'est dommage, parce que c'est des éléments qu'il faut qu'on ait. Et c'est des éléments qu'il faut qu'on ait, pour l'accompagner au mieux. »

(Céline Cadot, 35 ans, conseillère Renforcé TH, 4 ans d'ancienneté)

Plus généralement, cet extrait d'entretien pointe le rôle et la place de l'expression des émotions dans la dynamique de l'accompagnement proposé par les conseillers. Les deux conseillères en Renforcé rencontrées n'accordent pas la même fonctionnalité aux émotions. Pour Céline Cadot, notre entretien témoigne de la place centrale qu'elle leur accorde dans le suivi des personnes. Elles font partie intégrante d'un récit de vie qui va structurer le cadencement et le contenu de l'accompagnement. Il convient dans son esprit d'accorder la bonne prestation au bon moment et seule une écoute attentive des demandeurs d'emploi permet d'envisager une bonne synchronisation des deux.

Il en va différemment pour une autre conseillère en Renforcé qui ne semble ne pas connaître certaines des difficultés d'une des demandeurs d'emploi qu'elle suit et dont celle-ci nous fait part en entretien. L'ayant quelque peu réduite à son statut social de femme cadre mariée à un homme disposant de revenus conséquents, elle émet des doutes sérieux sur son besoin et sa volonté de rechercher un emploi. Limitant les échanges à un entretien par mois, conformément aux textes, elle reste convaincue



que cette femme ne cherche pas véritablement d'emploi. Elle envisage, en conséquence, de la transférer vers la modalité Guidée estimant qu'un entretien tous les trois mois serait amplement suffisant au vu de son faible investissement. C'est en ces termes qu'elle s'exprime quand nous revenons sur le cas de la personne en question :

« Elle, on sent bien qu'elle, c'est mon ressenti, elle n'était pas à court d'argent et que le mercredi il faut qu'elle garde sa petite fille, donc voilà elle se fait plaisir en fait, en plus elle a été avocate, on sent que c'est quelqu'un qui maîtrise quand même beaucoup de choses. Si elle avait voulu retrouver du travail, elle l'aurait fait bien avant son inscription à PE. Pas un besoin vital quoi, si elle retrouve quelque chose pourquoi pas, mais bon. Elle a dû divorcer et s'est retrouvée seule, donc elle doit bosser ».

(Sandrine Vassort, 55 ans, conseillère Renforcé, 17 ans d'ancienneté)

Cette représentation ne correspond pas à la vision que la femme en question a donnée d'elle-même lors de nos trois entretiens. Consacrant une grande partie de son temps « à s'occuper des autres », elle aimerait retravailler pour retrouver « une estime de soi » et sortir de sa seule fonction domestique, peu valorisée par son entourage familial. Sa recherche d'emploi est faite sans grande conviction, en raison de son âge qu'elle estime être un frein (plus de 55 ans), de ses expériences professionnelles qu'elle juge décevantes, de ses compétences qu'elle pense avoir perdues notamment dans l'informatique, de ses contraintes familiales et du mauvais pli pris dans sa recherche d'emploi consistant à « cherchouiller », selon ses mots, plus qu'à chercher véritablement un emploi.

Si elle utilise de façon relativement passive son espace personnel et le site *pole-emploi.fr*, elle n'en exprime pas moins le souhait d'un accompagnement plus intensif qu'elle ne trouve pas dans le Renforcé, lequel aurait démarré trop tardivement (plus d'un mois écoulé entre le premier entretien d'orientation et sa prise en charge par sa référente). Ce mauvais tempo de l'accompagnement lui aurait fait prendre des mauvaises habitudes, en référence sans doute à l'envahissement de sa journée par le traitement des problèmes des autres. Les quelques initiatives qu'elle prend, rechercher une formation sur des sites de formation (OREF), contacter des associations (Force femme), apprendre des langues étrangères (à la mairie) ne sont jamais évoqués lors des entretiens avec sa conseillère qui, elle, apparaît figée dans sa représentation d'une femme oisive et bourgeoise. Cette conseillère ne peut prendre la mesure du mal être et de la fragilité psychologique de cette femme. Elle évoque simplement les limites de leurs échanges verbaux : « quand les gens ne nous disent pas le fond de leur pensée c'est compliqué de savoir, on n'est pas des voyants non plus. C'est difficile de savoir ce qu'ils font, ce qu'ils ne font pas. »

Toujours est-il que ces deux conseillères n'ont pas la même interprétation du rôle qu'elles doivent tenir ni de la place qu'elles peuvent réserver aux émotions exprimées par les demandeurs d'emploi dans le cadre de cet accompagnement Renforcé. Dans le premier cas, la dimension émotionnelle vient servir de point d'appui dans l'échange pour trouver les bons outils d'accompagnement. Dans le second, cette dimension va être évacuée, invisibilisée, dans l'échange avec le risque de renforcer le poids des normes, des représentations, de simplifier le réel et de passer finalement à côté du service attendu par le demandeur d'emploi dans la gestion de ses difficultés.

## **Un manque de fluidité interactionnelle pointé du doigt par nombre de demandeurs d'emploi**

Du côté des demandeurs d'emploi l'espace dans le temps des échanges avec les conseillers est pointé par tous comme une limite à l'efficacité de l'accompagnement reçu quelle que soit la modalité de celui-ci (Suivi, Guidé, ou Renforcé).

Engagé sur un projet de formation, un demandeur d'emploi en accompagnement Suivi a contacté, dès son inscription à Pôle emploi et sans attendre le premier entretien avec son conseiller, un organisme de formation. Il a monté dans la foulée son propre plan de formation, fait parvenir l'ensemble des

devis à Pôle emploi pour apprendre plusieurs semaines plus tard, par son conseiller, que sa formation ne pouvait être financée sans en comprendre le motif. Il nous décrit en ces termes sa difficulté à mener à bien son projet de formation :

« Y a tout un protocole, c'est le bazar, et puis on arrive plus à les voir en direct, avoir un rendez-vous ça prend 3 semaines, c'est un peu compliqué, parce que moi ma formation elle commence le 15 janvier [...], je vais faire le pied de grue, et je pense que je vais me déplacer physiquement à Pôle emploi... ».

(Bertrand Anglade, 45 ans, Guidé, inscrit depuis 48 mois)

Un autre, négociant en vin, décrit le même cheminement par rapport à son projet de formation. Faute d'un premier entretien rapide avec sa conseillère, c'est avec la Chambre de commerce et d'industrie qu'il va lancer son projet. Dès ses premiers mois de chômage, la CCI va en quelque sorte se substituer à Pôle emploi pour monter son dossier de financement et faire parvenir l'ensemble des pièces à Pôle emploi.

« C'est lui qui m'a expliqué, il faut maintenant que vous envoyiez un e-mail à votre conseillère en lui expliquant que vous avez un projet de création d'entreprise, et c'est la première fois où je suis entrée en contact avec elle ».

(Thomas Sablais, 37 ans, Suivi Cadre, inscrit depuis 5 mois)

Dans ces deux cas de figure, l'absence de réactivité de Pôle emploi suite à l'inscription de ces demandeurs d'emploi autonomes, entraîne de fait des situations de blocage ou de renoncement à recourir, par la suite, aux services de cet opérateur.

Pour cette autre demandeuse d'emploi, en modalité Renforcé, c'est également le délai de prise en charge suite à l'entretien d'orientation qui est mentionné comme frein à son engagement actif dans la recherche d'emploi :

« Ils vous proposent des choses mais pas tout de suite, moi il aurait fallu m'aider tout de suite, ce n'est pas en me disant : "c'est dans trois mois, dans six mois, tiens on va vous proposer ça". Quand on a galéré pendant des mois après on est moins actif. Mais c'est au début, c'est là où on donne les clefs pour être complètement paré ».

(Sophie Fellberg, 58 ans, Renforcé, inscrite depuis 72 mois)

Finalement, que ce soit du côté des conseillers ou des demandeurs d'emploi, tous s'accordent à reconnaître une certaine forme de décrochage entre les attentes des seconds et les capacités de réponse des premiers. Pour ces professionnels, leur travail reste fortement encadré, empêché pour certains, par leurs autres activités contraintes et les normes temporelles appliquées à chacune des modalités d'accompagnement.

Plus largement les interactions qui se nouent dans cette relation de service s'inscrivent dans un contexte institutionnel qui n'autorise pas tout dans la nature des informations divulguées. L'interaction conversationnelle est, de part et d'autre, bordée par ce rapport à l'institution que représente Pôle emploi (Velkovska et Zouinar, 2007). Une autre recherche, centrée sur l'accompagnement des allocataires du RSA, revient de façon éclairante sur la dynamique et les limites de ce type de conversation institutionnelle qui introduit une forte asymétrie des informations délivrées de part et d'autre dans ce type de relation sociale :

« L'allocataire délivre un contenu choisi, en fonction (on peut en faire l'hypothèse) de ce qu'il anticipe comme étant les attentes de l'institution, du degré de confiance en son interlocuteur, de l'intérêt qu'il pense pouvoir tirer de la mise en avant de tel ou tel aspect concret de sa trajectoire. Si l'utilisateur peut de lui-même maîtriser la production de son récit pour bénéficier d'un service ou d'une aide, il arrive beaucoup plus souvent que le professionnel, parce qu'il agit dans un dispositif institutionnel et qu'il laisse aussi transparaître sa personnalité, faite d'une histoire, de positionnements, de valeurs, contribue fortement à définir ce qui peut être dit et donc nuancer

l'exhaustivité des faits rapportés [...] Par le biais de l'expertise, le professionnel fabrique une biographie à partir des éléments qu'il a saisis, interprétés et articulés et qui échappe en partie à l'usager. » (Garda, 2012, p. 19)

Dans le cadre de notre recherche, ce travail de délimitation de ce que l'on peut, ou ne pas, dire est bien illustré par le verbatim de Sophie Fellberg, évoquée plus haut, en accompagnement Renforcé et qui peine à répondre aux attentes que sa conseillère manifeste à son égard. Elle nous en fournit longuement les raisons. Peu convaincue du bien-fondé des propositions de prestations qui lui sont faites, elle rechigne à les suivre tout comme elle éprouve des difficultés, voire de l'anxiété, à se lancer dans des enquêtes métier que sa conseillère lui a demandé d'effectuer. Au chômage depuis plusieurs années, cette femme, ancienne cadre, âgée de plus de 55 ans, estime inutile de « déplacer des montagnes pour rien ». Consciente que son comportement ne pourra satisfaire sa conseillère elle s'interroge sur les informations qu'elle va pouvoir lui délivrer à l'occasion de son prochain rendez-vous : « la pauvre, qu'est-ce que je vais bien pouvoir lui dire ? »

Ayant d'une certaine façon intégré la norme du bon chômeur qu'elle n'est pas, cette femme va ainsi inverser l'ordre de la compassion (« la pauvre », en parlant de sa conseillère) en raison de son incapacité à répondre à sa demande (« qu'est-ce que je vais bien pouvoir lui dire ? »). Tout se passe comme si la relation de service était ainsi inversée, que le service à rendre était attendu, non du conseiller mais du demandeur d'emploi pour aider le professionnel à bien faire son travail. Le conseiller a-t-il pour autant toujours le sentiment de bien faire son travail d'accompagnateur ? Son autonomie, sa capacité d'action ne sont-elles pas elles-mêmes bridées par les injonctions qui émanent de sa hiérarchie et de son institution ?

## Conclusion

Compte tenu de ses diverses évolutions, il apparaît peu contestable que l'on assiste à un glissement du modèle d'intermédiation de Pôle emploi vers une intervention à dominante plus informationnelle. Elle est à relier à la montée en puissance de la numérisation du marché du travail et des divers services et prestations qui lui sont associés dans un contexte de transformation des métiers des conseillers qui a pu accentuer ce mouvement. La spécialisation du métier de conseiller selon le versant du marché du travail (offre ou demande) ainsi que l'externalisation d'une part croissante de « briques » de l'accompagnement toujours plus parcellisé, contribuent à une forme de déqualification des conseillers placement, qui perdent en ressources expertes propres au conseil en se recentrant sur la fonction de prescripteur-orienteur. Cette perte d'autonomie professionnelle au profit du pouvoir organisationnel qui dicte plus largement le rythme et le contenu de l'accompagnement est déterminante du type de relation d'accompagnement qui se tisse entre les demandeurs d'emploi et les conseillers placement. Chez certains conseillers qui adhèrent fortement à cette figure du métier de conseiller-orienteur et croient dans l'efficacité des prestations diverses, la norme du bon demandeur d'emploi se redessine autour d'une forme d'« observance thérapeutique » appliquée aux mesures prescrites, norme qui laisse peu de place à la co-production de l'accès à l'emploi.

Bien évidemment, il convient de graduer la place de ce modèle informationnel selon les types d'accompagnement proposés. Pour les accompagnements de type Suivi et Guidé, le rôle joué par la délivrance d'informations y est essentiel... à condition toutefois de les délivrer au bon moment, c'est-à-dire au moment voulu par les demandeurs d'emploi. Pour les accompagnements dits Renforcés ce constat doit être nuancé même si l'impression qui se dégage des entretiens réalisés n'infirme pas la tendance générale. A l'inverse, pour les accompagnements plus intensifs, la fréquence des entretiens et le caractère plus rapproché des contacts avec les demandeurs d'emploi jouent en faveur d'une intermédiation plus active qui finit par s'imposer dans le déroulé de la « conversation ».

## CHAPITRE 3

### L'AUTONOMIE COMME NON-RECOURS À L'OFFRE DE SERVICES DE PÔLE EMPLOI

#### « 1/ Accueillir et accompagner

Nous accueillons, informons et orientons toutes les personnes – qu'elles soient ou non déjà en poste – dans la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un conseil professionnel, d'une aide à la mobilité ou à l'insertion sociale et professionnelle.

#### 2/ Prospecter et mettre en relation

Expert du marché du travail dont il suit au plus près l'évolution, France Travail collecte les offres des entreprises, les conseille dans leurs recrutements et les met en relation avec les demandeurs.

#### 3/ Contrôler

Nous tenons à jour la liste des demandeurs d'emploi afin d'assurer le contrôle de la recherche d'emploi en France.

#### 4/ Indemniser

Nous indemnisons les ayant-droits pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État.

Site *francetravail.org* – Rubrique « Nos missions »<sup>22</sup>

Comme l'indique l'exposé des missions ci-dessus, France Travail – et auparavant Pôle emploi – est un service universel ouvert à tous les actifs, qu'ils soient chômeurs indemnisés ou non, et à tous les employeurs, privés ou publics. Les différents services dont un actif peut se prévaloir en franchissant la porte de France Travail sont : l'accueil, l'information, l'orientation, le conseil professionnel lié à la recherche d'un emploi ou d'une formation, et l'indemnisation s'il est ayant-droit du régime de l'assurance chômage. Il n'est en revanche pas en droit de revendiquer une mise en relation avec un employeur, ce service n'étant offert qu'aux entreprises qui le demandent.

La définition du service que le demandeur d'emploi peut légitimement attendre est à la fois large et teintée d'ambiguïté. La fusion des Assedic et de l'ANPE en 2009 a donné naissance à un service public hybride, à la fois guichet de prestations monétaires et de services (comme la Poste ou l'école publique). Pôle emploi présente donc cette particularité d'être un service public non obligatoire qui réunit distribution de droits sociaux et service de recherche d'emploi lui-même découpé en différentes prestations de service. Les raisons qui amènent à franchir les portes physiques ou virtuelles de Pôle emploi sont multiples et les termes de la relation qui lient les demandeurs d'emploi à l'institution ne sont pas rigides, fixés une fois pour toute.

Une définition à la fois simple et paradoxale de l'autonomie des demandeurs d'emploi dans la relation d'accompagnement renvoie aux différentes démarches « actualisant » le statut de demandeur d'emploi (activation des droits et recherche d'emploi) que les demandeurs d'emploi effectuent sans avoir recours au Service public de l'emploi auquel ils sont pourtant éligibles. Dans un certain nombre de cas, être autonome alors qu'on est suivi à Pôle emploi, c'est faire sans Pôle emploi alors qu'on aurait pu faire avec et peut-être mieux. En creux, cette conception de l'autonomie des demandeurs pose dans de nouveaux termes la question du non-recours à l'offre de services de Pôle emploi par les demandeurs d'emploi, soit que ce non-recours soit en quelque sorte sciemment orchestré par

---

<sup>22</sup> <https://www.francetravail.org/francetravail/mission/nos-missions.html?type=article>, consultée le 04/03/2024.

l'organisation, soit qu'il soit l'expression d'une mise à distance volontaire de l'institution et de ses services par le demandeur d'emploi. Selon la définition arrêtée par l'ODENORE<sup>23</sup> le non-recours renvoie en effet « à toute personne qui ne reçoit pas – qu'elle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre » (Warin, 2017a).

Notre travail opère donc un renversement de perspectives par rapport à celle que l'institution propose sur l'autonomie : alors que Pôle emploi conçoit l'autonomie du chômeur dans la recherche d'emploi comme l'expression de compétences individuelles *a priori*, déconnectées de l'offre de service et qui en détermineraient l'usage, nous invitons à considérer dans ce chapitre l'autonomie du chômeur par rapport à Pôle emploi **comme le résultat** d'expériences, de jugements et d'attentes de l'offre publique de services.

Le non-recours peut s'appliquer à l'activation des indemnités de l'assurance-chômage dont l'estimation n'a été réalisée que récemment par les services du ministère du Travail (Hentzgen et al., 2022). Le taux de non-recours à l'assurance-chômage, que nous pouvons assimiler à une autonomie radicale de la personne privée d'emploi pour assurer sa subsistance, se situe, selon les données mobilisées, entre 25% et 42%. Ces demandeurs d'emploi non-recourant à l'assurance-chômage sont exclus mécaniquement des services de recherche d'emploi associés à l'inscription à Pôle emploi, selon un mécanisme de non-recours cumulatif (Warin, 2016), puisque l'inscription pour l'indemnisation est aussi la porte d'entrée principale pour bénéficier des services d'aide à la recherche d'emploi de Pôle emploi. La part du non-recours au service public de l'emploi est bien plus élevée parmi les chômeurs non-indemnisés. Par construction de notre enquête, nous n'avons pas accès aux motifs et aux justifications de ces non-recourants autonomes radicaux ; ces situations nous sont cependant accessibles au travers des récits qui, pour un certain nombre d'entre eux, mettent au jour des délais importants d'inscription ou d'activation de l'offre de service, délais qui peuvent s'analyser comme du non-recours.

Par ailleurs le non-recours au Service public de l'emploi concerne les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, indemnisés ou non, qui ne reçoivent pas une prestation de service de recherche d'emploi. On distinguera au sein de ces prestations l'accompagnement par un conseiller, l'offre en libre-service numérique (site d'offres d'emploi *pole-emploi.fr*, plateforme *Emploi store*), et les prestations prescrites par un conseiller.

Les travaux de l'ODENORE ont permis de distinguer analytiquement 4 formes de non-recours à une offre de prestation sociale :

- La non-connaissance lorsque l'offre n'est pas connue.
- La non-proposition lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou non l'offre.
- La non-réception lorsque l'offre est connue, demandée, mais pas obtenue ou utilisée.
- La non-demande quand l'offre est connue mais non demandée, abandonnée ou bien un droit est ouvert mais la prestation non utilisée, un service est accessible mais non sollicité.

Parmi ces quatre formes de non-recours, c'est sans doute la non-demande qui interroge le plus fondamentalement la pertinence des prestations (Warin, 2017b). L'analyse des entretiens avec les demandeurs d'emploi permet de distinguer plusieurs formes de non-demandes qui ont toutes en commun de remettre en cause de manière implicite ou expressément la pertinence de l'offre de service. Ces catégories analytiques ne doivent pas être conçues comme des profils individuels mais comme des formes d'argumentaire qui peuvent se conjuguer chez un même individu pour justifier pourquoi à un moment ou à un autre de leur parcours de recherche d'emploi, ils ont choisi de ne pas recourir à Pôle emploi ou à certains de ses services.

---

<sup>23</sup> Observatoire des Non-Recours aux droits et aux services.

## **L'AUTONOMISATION UTILITARISTE**

La recherche d'emploi « en toute autonomie » sans recours aux services de Pôle emploi s'impose à beaucoup de chômeurs qui ne croient pas ou plus en l'efficacité de Pôle emploi pour résoudre leur problème, en premier lieu celui de la privation d'emploi. Les demandeurs d'emploi sont alors dans une posture utilitariste relativement conforme à ce que Pôle emploi attend d'eux. Ils entrent dans un rapport serviciel à Pôle emploi et cherchent des alternatives à l'offre de service du Service public de l'emploi si cette dernière ne remplit pas toutes leurs attentes. C'est la valeur d'usage des services de Pôle emploi et leur efficacité qui sont alors remises en cause par l'affirmation d'une autonomie dans la recherche d'emploi.

### **S'inscrire pour les indemnités, un point c'est tout**

Pour les cadres notamment, le déclencheur de l'inscription à Pôle Emploi et le motif premier, sinon unique, est la perspective de percevoir des indemnités chômage. L'inscription à Pôle emploi relève donc d'une démarche administrative et ils n'ont pas d'attentes élevées à l'égard des services de recherche d'emploi.

Adèle Carré a vécu plusieurs recherches d'emploi marquées par le sentiment d'urgence : la peur de se trouver sans ressources et de ne pas trouver d'emploi la projette dans une recherche active dans laquelle elle ne se laisse pas beaucoup de temps de réflexion. Par « souci de sécurité financière », elle concède avoir pris l'habitude de prendre le premier emploi qui se présente dans son secteur. Ces recherches d'emploi se sont toujours faites sans l'aide de Pôle Emploi. Son premier emploi, elle le trouve avant même d'avoir fini son apprentissage. Lors de son dernier changement d'emploi, elle s'est bien inscrite à Pôle emploi mais n'a pas eu le temps de se rendre au premier rendez-vous auquel elle a été convoquée : elle avait déjà retrouvé un emploi dans une entreprise où elle est restée 4 ans.

« Donc j'ai démissionné. Ça m'a beaucoup stressée d'avoir démissionné, la peur d'être sans emploi. Surtout que quand on démissionne, on n'a pas droit au chômage. Je ne dormais plus du tout la nuit et j'ai commencé à chercher à fond du travail. »

« Donc j'ai quitté CMP en me disant "Je vais monter ma boîte". Là, mon copain m'a quittée donc je me suis dit "Il faut que je trouve un nouvel appart". Je me suis dit "J'ai besoin des fiches de paie donc il faut que je trouve un travail". Donc sécurité encore. »

(Adèle Carré, 31 ans, Guidé, inscrite depuis 3 mois)

Elle insiste sur le fait qu'à chaque épisode de changement d'emploi, elle n'a pas eu le temps « de toucher le chômage ». Lors du dernier changement, elle a retrouvé un emploi en 3 semaines en étant démarchée par des cabinets de recrutement.

Son inscription à Pôle emploi entre dans un plan organisé de reconversion professionnelle qu'elle a préparé bien avant de quitter son emploi : elle a négocié une rupture conventionnelle pour pouvoir justement bénéficier des allocations chômage en ayant anticipé l'inscription à une formation au métier de formateur pour lequel elle s'est assurée de pouvoir percevoir une aide couvrant quasiment 90% du coût de la formation. La peur de se retrouver « sans rien » la pousse à s'inscrire un jour trop tôt à Pôle emploi :

« Donc le 26 juin, j'ai fini mon travail. Comme je suis très stressée par le manque d'argent, normalement il faut s'inscrire le lendemain, mais je me suis inscrite le 26 juin. Là, j'ai reçu un courrier me disant que je n'avais pas droit au chômage. Après, j'ai fait un e-mail. On m'a appelée pour m'expliquer qu'en fait c'est parce qu'il fallait attendre le lendemain. Je me suis inscrite trop tôt. »

Pour ces cadres, Pôle emploi n'est pas une ressource pertinente pour trouver un emploi. Soit que, comme Valérie Pierre, ils soient d'ores et déjà insérés dans un marché du travail de type commercial :

« Et puis, comme j'ai dit à la conseillère à Pôle Emploi le premier jour, elle m'a dit "J'espère que notre réseau vous servira". Ecoutez, ça fait 30 ans que je travaille : mon réseau, je l'ai. Je sais que ça marche avec le bouche-à-oreille, donc je ne compte pas sur Pôle emploi pour me retrouver du travail. Voilà, c'est clair. »  
(Valérie Pierre, 49 ans, Suivi Cadre, inscrite depuis 3 mois)

C'est justement parce qu'elle ne compte pas rechercher d'emploi tout de suite qu'Adèle Carré s'inscrit à Pôle emploi, contrairement aux épisodes de chômage précédant. Elle exprime pourtant une déception quant à l'accueil dont elle fait l'objet et aux services qu'on lui propose :

« Là, j'ai eu mon rendez-vous Pôle emploi. J'ai eu une convocation. J'étais à [Lyon], je suis venue à Paris exprès. L'accueil, il y a beaucoup de monde, c'est un peu perturbant. Quand on monte à l'étage, il y a la femme qui m'a accueillie, clairement elle s'en fiche un peu de moi. Je suis une cadre donc elle m'a vraiment cochée toutes les cases avant même que j'aie le temps de lui répondre. Sous-entendu, je n'ai pas besoin d'elle pour trouver du travail. Ce qui n'est pas forcément faux, mais je pourrais avoir besoin de conseils, quand même. Sur les démarches à suivre pour monter mon entreprise puisque c'est ce que je veux faire.

*Enquêtrice : Vous lui avez dit dès ce premier rendez-vous que vous aviez ce projet de création d'entreprise ? Ou ce n'est pas à ce moment-là ?*

Elle a vraiment juste rempli ma fiche, en fait.

*Enquêtrice : C'était juste une fiche, d'accord.*

Oui, elle a rempli ma fiche et je lui ai dit que j'aimerais bien faire une formation sur la voix, le chant et que j'ai vu que ça pouvait être financé par Pôle emploi dans mon super benchmark, tableau que j'avais fait. Elle m'a fait "Non, vous faites déjà une formation sur ce type de truc, non, c'est plutôt pour les gens qui ne trouvent pas de travail". Ça a duré 2 secondes, elle n'a même pas essayé de savoir pourquoi et tout donc j'avais été un peu déçue. En soi, c'est tout. Elle m'a rassurée pour le côté financier. Elle m'a dit que c'est que je m'étais inscrite trop tôt. »

(Adèle Carré, 31 ans, Guidé, inscrite depuis 3 mois)

Thomas Sablais (37 ans, Suivi cadre, inscrit depuis 5 mois) se trouve peu ou prou dans le même cas de figure : en tant que jeune cadre, il n'en est pas à sa première recherche d'emploi mais il s'agit de sa première inscription à Pôle emploi, car c'est la première fois qu'il peut prétendre à des prestations sociales.

Si la demande d'autonomisation des cadres est reconnue comme légitime et même favorisée par Pôle emploi, il n'en est pas de même pour d'autres catégories de chômeurs, qui, du fait de la conditionnalité de leur revenu, ne peuvent s'émanciper de Pôle emploi même s'ils jugent le service peu pertinent par rapport à leur situation. Ainsi Michelle Bonnetterre ne prolonge son inscription que pour maintenir le versement du RSA :

« Moi, je reste inscrite à Pôle emploi, pour tout vous dire, pour pouvoir toucher le RSA. Ce n'est pas compliqué, sinon je n'ai pas le RSA. Alors je m'étais désinscrite, comme je disais à monsieur [Nicolas Gallois] il y a quelques semaines, parce que je disais que ça ne m'apporte rien. Ça m'oblige à m'actualiser, à les embêter alors que ça ne sert à rien puisqu'ils ne me versent rien. Et manque de bol, je ne savais pas qu'en me désinscrivant j'allais me faire jeter pour le RSA par la Caf. Donc je me suis réinscrite tout bêtement parce que je n'avais pas le choix. Et puis voilà, j'en suis là. Et puis Pôle emploi ne me sert absolument à rien. Je regarde quand même toujours les annonces. Mais là, comme je suis en galère depuis pas mal de temps avec ma mère... »

(Michelle Bonnetterre, 63 ans, Guidé, inscrite depuis 48 mois)

## Trouver un travail (rapidement) avec Pôle emploi : peu d'attentes vite déçues

Le manque de confiance dans les services de recherche d'emploi peut retarder l'inscription à Pôle emploi. Nathalie Ravon s'installe en Bretagne avec son conjoint en 2018 pour changer de cadre de vie. Elle recherche du travail dans l'animation ou dans un emploi qui lui permette de mettre à profit sa fibre artistique. Malgré une installation laborieuse, une année s'écoule avant qu'elle ne se décide à s'inscrire à Pôle emploi, car elle est peu convaincue de l'intérêt de cette démarche au regard de la « paperasse » qu'elle engendre. D'une certaine manière « le jeu n'en vaut pas la chandelle » :

« Je ne l'ai pas fait la première année puisqu'au début je me suis dit "non ça ne va servir à rien". Après j'ai vu qu'il y avait quand même des offres qui étaient réservées aux personnes qui cherchaient depuis longtemps par exemple. Je me suis dit "je vais m'inscrire" et puis "ça ne sert à rien, ça va être de la paperasse".

[...]

*Enquêtrice : Vous disiez, au début, que vous ne vouliez pas trop vous inscrire parce que vous n'en voyiez pas trop l'intérêt, enfin vous n'y croyiez pas trop que Pôle Emploi puisse vous aider à trouver un emploi, c'était un peu ce que vous disiez au début.*

Oui, après, c'était aussi par mes expériences passées. La fois d'avant, à part m'inscrire, faire des dossiers, après, je n'avais aucun suivi. Donc là, au bout d'un moment, en fait, je crois que c'est comme pour tout en général, il faut demander, si on ne demande pas de base on n'a rien, mais même en demandant il faut s'accrocher, il faut savoir quoi demander, mais franchement si on ne demande pas, le truc de base, je n'avais pas de rendez-vous ou quand j'avais demandé, on m'avait dit "oui, venez" et là je me suis retrouvée avec, franchement la personne, j'avais l'impression qu'elle était complètement débutante, elle-même elle ne savait pas, donc elle ne savait pas comment m'aider à faire les trucs que j'avais du mal à faire."

(Nathalie Ravon, 50 ans, Renforcé, inscrite depuis 36 mois)

Arrivée en 2018 en Bretagne, elle finit donc par s'inscrire à Pôle emploi mais sa première expérience ne vient pas corriger sa représentation du service. Elle demeure deux ans dans les listes de Pôle emploi sans aucun véritable contact avec les trois conseillers successifs qui lui ont pourtant été affectés et aucune proposition d'aide. On peut faire l'hypothèse qu'on l'a affecté pendant deux ans à une modalité d'accompagnement impliquant un suivi relâché :

« Et puis franchement la première année j'ai eu peut-être un échange par téléphone, je n'ai jamais rencontré... Je ne suis jamais allée dans les bureaux, enfin, on ne m'a jamais dit de venir dans les bureaux. Peut-être au bout de 2 ans j'ai eu des échanges par téléphone, genre une fois tous les 2 mois et la première fois que j'ai rencontré quelqu'un, c'était donc ma conseillère actuelle, c'était au mois d'avril ou au mois de mai. »

Mylène Gabras, de retour du Togo où elle a vécu pendant 15 ans, s'inscrit à Pôle emploi dans la foulée de démarches administratives courantes lors d'une installation (« toutes les formalités que ce soit la CPAM, la Caf, le Pôle emploi... J'ai été au centre médico-social aussi par rapport à ma situation avec mon ex-conjoint pour savoir un petit peu comment démêler la situation. »). Tout comme Ismaël Yaw, elle déplore les délais de prise en charge pour chacune de ces problématiques. Elle nourrit des attentes de service en termes de résultats tangibles, construites sur la base de la comparaison avec la situation des administrations « en Afrique » :

« Pour Pôle emploi, enfin pour ce qui concerne le travail, j'avais compté beaucoup sur ce premier rendez-vous Pôle emploi, me disant "On arrive en France." Je reviens de l'Afrique donc il n'y a aucune structure donc j'arrive en France, je me dis "Je vais profiter quand même des choses cadrées avec des structures..." Donc c'est vrai que j'attendais de Pôle emploi qu'on voit déjà un peu quelles sont les offres qu'ils ont et comment pouvoir démarrer presque tout de suite sur un travail. Eh non. Donc au début c'est vrai qu'avec mon conseiller, il y a eu un peu quiproquo où il a recadré



un peu les choses et j'ai dit "OK. Maintenant que j'ai compris, on ne va juste faire que répéter ce que j'ai déjà fait lundi". »

(Mylène Gabras, 40 ans, Guidé, inscrite depuis 2 mois)

Comme relaté plus haut, s'étant présentée avec l'espoir de se voir proposer des offres d'emploi, elle repart avec une orientation sur une prestation de Pôle emploi (*Activ' Projet*) dont elle ne sait trop quoi attendre. Par ailleurs elle souligne le manque de réactivité des services : chaque rendez-vous et donc chaque étape sont espacées de plus d'un mois et elle souhaiterait rapidement pouvoir postuler efficacement sur les offres d'emploi. Elle se trouve enfin confortée dans sa première impression par la réputation que charrie l'institution dans son entourage. La réputation de Pôle emploi qui prend la forme de préjugés n'a donc pas d'effet intrinsèque sur le comportement de Mylène Gabras, si elle n'est confirmée par une certaine expérience des services :

« C'est vrai qu'il y a peut-être plein de choses qui se peuvent ou qui se font avec Pôle emploi et c'est vrai que quand on le regarde de l'extérieur on se dit... je m'étais dit "Mais c'est bon c'est une structure magique qui aide vraiment et...", mais finalement c'est leur facteur temps qui les plombe. Et finalement, quand j'en parle dans mon entourage, des gens... que ce soit la famille, des amis ou même des gens, juste des rencontres où je dis que je suis en recherche d'emploi, que j'essaie ça... tous me répondent "Ah, mais ne compte pas sur Pôle emploi. Si tu comptes sur Pôle emploi pour trouver du travail, tu ne trouveras jamais. Pôle emploi, on y va parce que c'est obligatoire puisque tu dois faire des comptes rendus tous les mois, mais de toute façon, même si tu vas chez Pôle emploi, ils vont te proposer... je ne sais pas... d'être... un truc qui n'a rien à voir avec ton poste. Tu veux faire de l'administratif et financier, ils vont t'envoyer une offre qui..." Ça, c'est vraiment ce qu'on me dit. Je ne l'ai pas encore vécu. On va m'envoyer une offre... je ne sais pas... d'être ostréiculteur en pleine mer et puis après, on va me proposer d'être... je ne sais pas... manutentionnaire dans une entreprise... Et puis après, on va te dire "Si au bout de 2 offres refusées..." Qu'est-ce qui se passe au bout de 2 offres refusées d'ailleurs ? Je ne sais plus. »

L'absence de droits à faire valoir, c'est ce qui avait dissuadé Jenny Verrier (22 ans, CEJ, inscrite depuis 6 mois) de s'inscrire à la sortie de son DUT Carrières juridiques. Elle se résout à s'inscrire dans la perspective de trouver rapidement un emploi après que son compagnon, avec qui elle a passé plusieurs mois sous le toit de ses beaux-parents, se soit vu proposer un stage par son conseiller Pôle emploi. La perspective de rester seule chez ses beaux-parents, eux-mêmes revenus d'un long voyage, alors même que son compagnon travaille, la « stresse ». L'inscription représente un acte par lequel Jenny Verrier signifie refermer une parenthèse d'un temps quelque peu suspendu, « dans le brouillard », le temps où elle prolongeait un peu ses vacances « sans se poser de questions ». Tant que Pôle emploi semble peu efficace avec son compagnon (elle dépeint le conseiller auquel son compagnon est affecté comme « *un peu désintéressé* », « *faisant un peu le psychologue* »), Jenny Verrier n'est pas incitée à s'inscrire. Puis la proposition de stage faite à son compagnon déclenche chez elle un sentiment d'urgence en même temps qu'elle la rassure sur le fait que Pôle emploi pourra véritablement l'aider à trouver un emploi.

## L'AUTONOMISATION NORMATIVE

Un ensemble de pratiques autonomes des demandeurs d'emploi sont le résultat d'une mise à distance normative de tout ou partie de l'offre de service de recherche d'emploi. On relève plusieurs types de cette non-demande de service par conflit de valeurs.

Le premier type d'autonomisation normative concerne les demandeurs d'emploi qui réagissent à la logique de contrôle de Pôle emploi en cherchant à s'en protéger. La recherche d'emploi en autonomie leur permet d'échapper à des formes de surveillance ou de jugements moraux dont ils pensent être l'objet dès lors qu'ils en utilisent les services.

Le second type révèle une autonomisation du demandeur d'emploi par résistance au stigmatisme d'un accompagnement perçu comme disqualifiant. Le non-recours comme stratégie de résistance au stigmatisme est un phénomène depuis longtemps mis en lumière par les études sur l'accès aux prestations sous conditions de ressources dans la sphère de l'assistance. Il se manifeste lorsqu'une prestation apparaît comme ciblée sur une catégorie de la population disqualifiée socialement. Certains bénéficiaires potentiels de la prestation, souvent aux frontières de la cible d'un point de vue économique et social, préfèrent alors renoncer à leurs droits plutôt que d'être assimilés à cette catégorie.

Le troisième type de non-demande active par conflit de normes peut être qualifié à la suite de Philippe Warin comme le non-recours par civisme. Les personnes se restreignent dans le recours à des prestations car elles estiment ne pas être prioritaires ou légitimes pour en bénéficier : elles ne sont pas assez démunies ou incapables et pourraient avoir l'impression de profiter indûment de ressources de la solidarité alors que ces dernières sont perçues comme rares.

## **L'autonomie comme résistance au contrôle**

La logique de contrôle et de responsabilisation qui parcourt la politique de l'emploi trouve des échos dans les entretiens avec les demandeurs d'emploi, ces derniers pouvant y être plus ou moins sensibles.

« Donc la première, où vraiment, peut-être, j'ai eu un échange de 5 minutes, après, j'ai eu un monsieur, non avant d'avoir eu le monsieur j'avais une dame et c'était elle qui était un peu pète-sec. Alors, d'un côté, je me disais "D'accord, oui, elle a raison", mais en fait, après, je n'arrivais pas à faire le truc. Du coup, j'avais juste l'impression... mais les conseillers que j'avais eus avant, j'en avais eu un qui était bien, mais une qui était un peu... J'ai dit "oui, c'est un peu facile de dire ça" quand elle me dit : "Oui, il faudrait peut-être vous y mettre", justement, je n'y arrive pas, donc à part me culpabiliser, ça ne m'aide pas d'entendre ça." [...] À chaque fois que j'ai fait des formations par Pôle emploi, on nous a dit : "On vous met en garde : il y a du flicage, donc soyez prêts à prouver ce que vous faites."

*Enquêtrice : Pendant les formations, on vous disait... Point de vigilance...*

Ce n'était pas des formations par Pôle emploi.

*Enquêtrice : Oui, c'est des prestataires.*

C'étaient des prestataires de Pôle emploi mais qui disaient de faire gaffe.

*Enquêtrice : Vous aviez déjà un petit peu cette crainte du contrôle avant ou c'est eux, quand même, qui vous ont... ?*

Disons que la crainte du contrôle, c'est-à-dire que c'est plus ou moins clairement annoncé, de dire : "Voilà, qu'est-ce que vous avez fait et tout ?" Après, ça dépend aussi comment est fait le suivi. [...] Avant, quand j'avais un coup de fil tous les trois mois, eh bien, il fallait que je sois prête à répondre des trucs, ou c'était demandé dans les comptes rendus, c'était marqué : "Vous devez activement chercher" ou des trucs comme ça. Ce qui se comprend. Après, le truc, c'est : "Comment on fait ?" puisqu'on est tout seul et que c'est dur. »

(Nathalie Ravon, 50 ans, Renforcé, inscrite depuis 36 mois)

Nesayem Kriznar (52 ans, Renforcé, inscrite depuis 10 mois) bien que non indemnisée et se pensant donc moins sous surveillance que d'autres catégories de demandeurs d'emploi, évoque des interactions qui la rappellent à son obligation de disponibilité :

*« Enquêtrice : Comment ça se passe, du coup, ces entretiens ?*

Elle me dit : "Qu'est-ce que vous avez fait ?" On a le droit à cinq semaines de vacances... Comme je suis partie avec mon mari, je lui ai donné mes dates. Entre-temps, il y avait une dame qui m'a appelée. Donc ça, c'est parce qu'elle n'a pas vu les dates de congés. Elle était un petit peu énervée mais je... En plus, c'était un 09, donc les 09, vous savez, c'est l'arnaque. Moi, en vacances, 09... sachant que j'ai déclaré mes vacances. Après, elle m'a appelée trois, quatre fois. Elle s'est énervée un petit peu parce qu'elle va dire : "Pourquoi elle ne me répond pas ? Elle est à la recherche d'un emploi, elle ne me répond pas."

Enquêtrice : : C'était quelqu'un de Pôle emploi ou... ?

C'était une autre personne. Pôle emploi mais une autre personne. [...] Non, on peut lui [i.e. la conseillère] envoyer un message, on peut la contacter par... Mais là-dedans aussi... Parce qu'une fois, je lui ai envoyé un message et après, heureusement que j'avais la preuve, elle a cru que je n'ai pas envoyé. Il y a eu un quiproquo. J'ai dit : "Non, j'ai envoyé", parce que limite, je me faisais engueuler. "Non, je vous ai envoyé." Mais bon, je pense que si on envoie un message, elle le recevra. Après, peut-être, elle va me répondre par message. Je ne sais pas si elle va m'appeler... parce qu'ils ont des portefeuilles... je ne sais pas combien ils ont de demandeurs d'emploi dans chaque portefeuille. »

(Nesayem Kriznar 52 ans, Renforcé, inscrite depuis 10 mois)

L'autonomie des demandeurs d'emploi vis-à-vis du service de l'emploi qui prend la forme d'un retrait ou même d'un évitement recouvre une critique implicite de ses principes, et un désaccord avec cette logique de contrôle. Pour se soustraire au contrôle, les demandeurs d'emploi préfèrent parfois se passer complètement des services et évitent d'avoir à solliciter l'institution.

Xavier Bouillon, cadre informatique de 62 ans, quatre ans d'ancienneté au chômage, relate une interaction malheureuse avec Pôle emploi, « un mauvais souvenir », qui a freiné son usage de l'outil collaboratif numérique *Sphère Emploi*. *Sphère emploi*, rappelons-le, est présentée sur le site de l'institution comme « une plateforme collaborative dédiée à l'emploi, destinée aux personnes en recherche d'emploi ou souhaitant créer leur entreprise », et est réservée aux demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi dans la modalité Suivi. Le demandeur d'emploi y trouve des visio-conférences, des ateliers en ligne et la plateforme est vantée comme un réseau social professionnel qui met en contact les demandeurs d'emploi les uns avec les autres pour partager de l'information concernant le marché du travail. Impliqué dans la version expérimentale de la plateforme, Xavier Bouillon, nous l'avions évoqué, adhère au principe de « partage de l'info » et de « l'entraide » et s'y investit pleinement. Une interaction électronique vient toutefois jeter un doute sur l'usage de la plateforme par les conseillers Pôle emploi censés les animer, l'outil de coopération entre demandeurs d'emploi pouvant se retourner en instrument de surveillance. Pour rappel, suite à une question d'un autre demandeur d'emploi postée sur *Sphère*, Xavier Bouillon qui avait lui-même cherché la même information quelques jours plus tôt, élabore une réponse détaillée (« je cherche les liens, quel droit machin... Je copie, je prépare ma réponse : "vous avez ça à tel endroit, tel lien, tel machin, tel bidule etc.". »). Mais au moment où il poste sa réponse, il s'aperçoit que sa propre conseillère a déjà répondu de manière nettement plus succincte : « En gros, c'était "démerdez-vous" sa réponse. Parce que sa réponse c'était : "Vous avez tout sur le site". [rit] ». Celle-ci commente alors la réponse de Xavier Bouillon en levant l'anonymat de son pseudonyme et lui envoie le lendemain deux offres d'emploi décalées vis-à-vis de son profil qu'il craint d'être les fameuses offres raisonnables d'emploi auxquelles il doit répondre sous peine de cessation de ses droits. De cette expérience, il conclut :

« Bon donc, j'ai gardé en fait une approche mitigée avec *Sphère*. Surtout tant que j'étais sur Paris [...] C'est un peu dommage. Le point négatif de *Sphère*, c'est que c'est descendant, ça ne matche pas de mon point de vue avec les demandeurs d'emploi... [...] Il suffit de lire les conditions d'usage de *Sphère*, ce que j'ai fait quand j'étais sur Paris, où en fait c'était écrit en toutes lettres - je ne sais pas si ça a changé ou pas - mais en fait en vous abonnant à *Sphère*, vous autorisez *Sphère* à pomper toutes les données qu'il y a sur votre ordinateur et ils peuvent les communiquer à Pôle emploi. C'est marqué en toutes lettres ! »

(Xavier Bouillon, 62 ans, Suivi, inscrit depuis 48 mois)

Il se retranche alors dans une attitude de loyauté conformiste en répondant aux offres raisonnables d'emploi qui lui ont été envoyées, pour ne rien avoir « à se reprocher », « dans [sa] relation au contrat Pôle emploi » tout en critiquant l'offre de service. Il regrette que l'outil P2P *Sphère* ne soit pas totalement indépendant de Pôle emploi et préconise une « coupure totale » avec le Service public de l'emploi, « c'est-à-dire, qu'on ait les conseillers... que les gens mettent leur pseudo, mais que les

conseillers n'aient pas les moyens en fait de savoir qui alimente ou alimente pas, qui y va ou y va pas », « pour amorcer la pompe de l'entraide. »

## **L'autonomie comme résistance à la dégradation statutaire**

L'autonomie identitaire conduit à exprimer un rejet des propositions de services et de prestations de Pôle emploi qui semblent porter atteinte à l'image que les personnes ont d'elles-mêmes. L'évitement de ces services se présente comme une stratégie de résistance à la dégradation statutaire que représente leur assimilation au public-cible de ces prestations. La mise à distance de l'offre du Service public de l'emploi à laquelle ils sont assignés leur permet alors de se préserver de la stigmatisation. Les prestations sont moins appréciées pour ce qu'elles apportent (ou n'apportent pas) qu'au regard de la catégorie stigmatisée de public – réelle ou supposée – auxquelles elles s'adressent et dont les personnes cherchent alors à se distinguer.

Dans notre échantillon deux demandeuses d'emploi nous ont paru relever de ce type, toutes deux en accompagnement Renforcé. Ces deux femmes dans la cinquantaine expriment un rejet des prescriptions de services avec le sentiment « de ne pas être à leur place » là où elles ont été assignées. Ces deux femmes ont en commun d'avoir travaillé avant de se consacrer à leur famille et d'appartenir à un foyer stable avec un conjoint qui subvient aux besoins de la famille. Le retour sur le marché du travail ne découle pas d'une logique de nécessité mais traduit un attachement au monde du travail, aux liens au sentiment d'utilité sociale qu'il procure. Ces deux femmes demandeuses d'emploi se retrouvent aussi sur le rôle que l'âge a pu jouer dans l'étiquetage dont elles ont fait l'objet.

Au moment du premier entretien Nesayem Kriznar (52 ans, Renforcé) est inscrite à Pôle emploi depuis 10 mois. Titulaire d'un BEP administratif et secrétariat et après quelques années d'expérience sur ces fonctions dans des statuts plutôt précaires, elle arrête de travailler en 1999, à la faveur d'un déménagement à Marseille avec son mari. Elle se retire du marché du travail et s'occupe de ses enfants, ne maintenant qu'une activité occasionnelle et non déclarée de babysitting pour une voisine. Elle est alors très mobilisée par l'accompagnement d'un de ses fils qui souffre de troubles de l'attention et de dyslexie, nécessitant un suivi médical et scolaire important.

Les enfants grandissant (ils ont désormais 13 et 16 ans), elle éprouve l'envie, plus que le besoin, de travailler à nouveau, « histoire de [se] sociabiliser » en apportant un complément de revenu au foyer, et « sans [se] prendre la tête ». Elle insiste sur le caractère choisi de ce retour sur le marché du travail c'est-à-dire non instrumental, qu'elle met au même niveau que sa décision passée d'arrêter de travailler : « C'est moi qui veux aller parce que j'avais fait le choix, comme mon mari gagnait bien sa vie, il fallait bien s'occuper des enfants parce que ce n'était pas possible ».

L'inscription à Pôle emploi est donc motivée par la recherche d'un emploi. Pôle emploi lui semble être le lieu le plus approprié pour avoir accès à des offres d'emploi, dans la continuité de ses premières expériences de recherche d'emploi à l'ANPE, avant 1999.

Lors du premier entretien, alors qu'elle est invitée à présenter son parcours, elle peine à s'identifier au statut de chercheuse d'emploi (« Je n'ai pas un parcours de chercheur » ; « C'est vrai que ce n'est pas un parcours de chercheur »), du fait de son âge (52 ans) et de son retrait prolongé du marché du travail. Ce dernier a d'ailleurs justifié selon elle que Pôle emploi l'assigne à « un statut un peu plus spécial », « dans le truc insertion ». Elle est, de fait, affectée à la modalité d'accompagnement Renforcée, qu'elle n'identifie pas comme telle. Par là-même, elle a le sentiment que Pôle emploi la disqualifie comme chercheuse d'emploi :

« C'est l'histoire de l'âge qui me pose un petit peu souci. Ils vont me dire : "Vous n'avez pas travaillé depuis longtemps." »

*Enquêtrice : Vous pensez qu'il y a un problème avec l'âge. Mais est-ce que vous avez été confrontée à des situations où des employeurs, enfin, j'imagine qu'ils ne peuvent pas vous le dire, mais vous avez eu le sentiment que ça a déjà joué en votre défaveur pour un emploi ?*

Non mais c'est par rapport à Pôle emploi qui me dit... qu'ils me mettent... Parce qu'avant, quand vous vous inscriviez, vous aviez besoin aussi d'une feuille, d'une lettre, l'IAE, là. Je ne sais pas, il y a un nom spécifique. **On vous met déjà dans la case**<sup>24</sup>.

*Enquêtrice : Oui, vous pensez que c'est votre âge qui fait que vous vous retrouvez sur ce type d'emploi et dans cette catégorie un peu.*

Voilà. Eux-mêmes vous complexent dès le début déjà. Limite, s'ils n'avaient rien dit, je pense... Je ne vois pas pourquoi je ne peux pas aller travailler. [...]

*Enquêtrice : Vous dites que c'est Pôle emploi qui vous renvoie ça, très vite ? En tout cas, vous avez eu le sentiment que Pôle emploi, très vite, faisait de l'âge un problème ?*

Oui. Enfin, ce n'est peut-être pas l'âge mais il y a un tout. Ne pas avoir travaillé depuis longtemps, plus un petit peu l'âge, il y a un petit peu un tout. »

(Nesayem Kriznar 52 ans, Renforcé, inscrite depuis 10 mois)

Une fois mise « dans la case », elle perçoit les différentes orientations et propositions d'intermédiation de service vers lesquelles elle est renvoyée par sa conseillère comme des formes de disqualification sociale : la plateforme numérique pour l'inclusion qui collecte des offres d'emploi dans l'insertion par l'économie, c'est pour les « handicapés » ; elle exprime le sentiment d'être en décalage avec la figure de l'usager des structures d'insertion, comme l'intérim pour l'inclusion, (« l'autre qui est à la rue »). Les offres proposées lui semblent « bizarres » ; en entretien, elle comprend qu'elle présente trop bien pour le poste auquel elle postule (« Il aurait fallu que je vienne plus dépravée. »). Elle en vient à douter sérieusement que ce type de structure soit « adapté », « approprié » pour elle.

Sa conseillère, après avoir essayé de débloquent un accès à cette plateforme à distance, lui conseille de se rendre dans une association pour avoir accès à des ordinateurs plus performants et une aide mais « il ne faut pas exagérer non plus ». Elle leur préfère les « gilets bleus » de Pôle emploi bien que sa conseillère essaye de l'en dissuader, ou bien d'autres intermédiaires numériques comme *France Connect* :

« Parce que moi, je vais aller à Pôle emploi, je ne vais pas aller à [l'association]. Il ne faut pas exagérer non plus.

*Enquêtrice : Relais 59, vous connaissiez ?*

Non... Après, c'est vraiment... Je ne vais pas là-dedans. Je n'ai pas envie de me faire prendre la tête. Mais comme j'ai vu qu'il y avait *France Connect*, donc je vais passer par *Ameli*, je pense que ça passera mieux. »

La manière dont elle accueille les orientations de sa conseillère (elle n'ira pas « là-dedans ») doit se lire à la lumière de sa volonté de se distinguer de la frange la plus exclue des personnes en recherche d'emploi dont la prise en charge est concentrée sur des sous-traitants de l'accompagnement dans la modalité Renforcé. Pour éviter le recours à cette offre d'accompagnement au numérique, elle finit par trouver par ses propres moyens une ruse numérique : le détour par le portail *France Connect*. Le détour par le numérique permet à Nesayem Kriznar d'échapper à une assignation socialement disqualifiante et de choisir le type de service, universel, généraliste et de droit commun qui lui convient, celui du demandeur d'emploi – voir du citoyen – « normal ».

Au fil des entretiens, le sentiment d'être aux marges de Pôle emploi et d'y être en trop se cristallise autour de son statut de demandeuse d'emploi non indemnisée. Elle interprète le peu de suivi dont elle fait l'objet de la part de sa conseillère à la lumière de ce statut qui n'implique ni obligation, ni contrôle de ses obligations :

« Au niveau de Pôle emploi, ça va. La dame... Comme je ne suis pas indemnisée, ils ne sont pas très sévères avec moi. J'ai quand même un rendez-vous par mois ou téléphonique ou... avec ma conseillère. [...] Après, je n'ai pas trop d'obligations parce que comme je ne touche pas les... Parce que eux font plus attention, c'est vrai,

---

<sup>24</sup> Nous soulignons.

à ceux qui sont indemnisés. Comme je ne suis pas indemnisée. Ils s'occupent aussi de moi, il ne faut pas dire qu'ils ne s'occupent pas de moi parce que je ne suis pas indemnisée.

*Enquêtrice : Vous souhaiteriez être plus accompagnée ? Ou tel que ça se déroule en ce moment, ça vous satisfait ? Est-ce qu'il y a des choses qui vous manquent que vous aimeriez pouvoir obtenir de leur part ?*

Non, pas spécialement parce qu'en fait, sur le site, vous avez toutes les offres. Voilà, "ça m'intéresse." En plus, vous n'avez plus à écrire. Vous mettez : "Postuler". »

Après une première carrière d'avocate, Sophie Fellberg (58 ans, Renforcé), arrête de travailler pour élever ses enfants. Son mari qui travaille dans les assurances subvient aux besoins du foyer. Au tournant des années 2000, elle fait une première tentative de retour sur le marché du travail et s'inscrit à l'ANPE, sans succès. Elle passe un Certificat de qualification professionnelle (CQP) dans les assurances, travaille quelque temps chez AXA, mais supporte difficilement les formes de management par la mise en concurrence qui s'y pratiquent. Elle « fait une déprime », et s'inscrit de nouveau à Pôle emploi, passe un autre CQP en gestion de co-propriété en 2019 qu'elle juge « nul », fait un stage « horrible » dans un syndicat : elle est « dégoutée ». Dans sa confrontation aux jugements et évaluations sur le marché du travail, elle accumule les blessures et des formes de dégradation identitaire : son manager chez AXA lui dit qu'elle n'est pas « une killeuse » et « n'atteint pas ses objectifs » ; lors des entretiens d'embauche qu'elle passe dans les assurances on lui pose « une série de questions insupportables » du genre « qu'est-ce que les gens disent de vous ? » et une dernière expérience de recrutement ratée finit par « l'achever » :

« Puis dans le cadre de mes relations j'ai rencontré une femme qui était dans la gestion des loyers, j'ai eu un contact très positif avec elle. Elle en avait marre des jeunes, c'était un job qui n'était pas à temps plein, génial pour moi. Mais elle ne m'a finalement pas rappelé et ne m'a pas prise dans son cabinet. Elle m'a dit plus tard qu'elle ne voulait pas quelqu'un comme elle et qu'elle craignait que je ne sois pas assez dynamique, cela m'a achevée, puis il y a eu le Covid et là j'ai arrêté de chercher. »  
(Sophie Fellberg, 58 ans, Renforcé, inscrite depuis 72 mois)

À plusieurs reprises lors des trois entretiens réalisés, elle exprime le regret de ne « pas avoir droit aux services de l'APEC ». Selon elle, son statut de professionnelle en libéral lui barre l'accès aux services de l'APEC qui lui paraissent pourtant plus appropriés. Elle y voit plus d'utilité, en soulignant la qualité et la pertinence des services offerts par l'APEC, comparé à ce qu'elle peut trouver à Pôle emploi :

« Je n'ai pas pu bénéficier des services de l'APEC et je le regrette car j'étais indépendante ; je me suis inscrite à l'ANPE mais il ne s'est rien passé, contrairement à aujourd'hui. Donc à l'époque, je cherchouillais on va dire. » (Entretien 1)  
« Il y a des trucs super bien à l'APEC, je le sais, il y a des trucs de groupes, de coaching, des machins, des trucs, si je l'avais fait, je l'aurais fait avant, et ça, ça aurait été bien. Maintenant, c'est trop tard. [...] On ne m'a pas proposé un coaching de groupe, avec les gens, on leur dit : "Telle semaine, vous faites ça." Ça, c'est des trucs de cadres. Je sais parce que mon mari, on lui en a proposé, il a été au chômage et on lui en a proposé, et c'est super motivant. Mais moi, je n'ai pas le droit à ça. » (Entretien 2)

Elle formule des demandes de services associées aux fonctions de cadre, qu'elle estime ajustées à son cas et son rang, et qui lui sont refusées :

« Je ne comprends pas pourquoi je n'ai pas droit à l'APEC ni à l'accompagnement Cadre de Pôle emploi. Aujourd'hui, j'estime avoir des lacunes en informatique, j'ai demandé à Pôle emploi un stage en informatique, ils m'ont répondu "prouvez nous que vous n'avez pas eu d'emploi à cause de l'informatique". Ils m'ont dit la même chose pour une demande de stage en anglais. En 2019, j'ai suivi chez eux une formation en informatique, une auto-formation, mais c'était une formation bidon. »

Cette référence à l'APEC revêt également une dimension identitaire et statutaire importante lorsque Sophie Fellberg fait référence aux « gens » qui fréquentent les prestations de Pôle emploi vers lesquelles elle est orientée. On ne lui propose pas des « trucs de cadres ». Une conseillère l'a orientée vers l'Armée du Salut, et elle ressent un fort décalage avec sa condition :

« Mais ils sont gentils à Pôle emploi, ils ont fait beaucoup de progrès et Madame Vassort est très bien. Celle d'avant c'était atroce, juste après le Covid, elle m'a envoyée à l'Armée du salut ! Mais là ce sont vraiment des personnes en très grande difficulté et je n'étais pas à ma place. »

Au contraire, les expériences d'accompagnement qu'elle a appréciées sont celles où elle s'est sentie « à sa place », où elle peut se faire des amis. La première a lieu à la Cité des métiers de la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette qui propose des ateliers liés à la recherche d'emploi sans condition et sans inscription :

« Parce que j'avais fait un truc, je me rappelle, il y a longtemps, c'était avant de bosser chez AXA, j'avais été à la Cité des sciences de l'Industrie, et je m'étais inscrite à un truc qui s'appelait *45 ans et plus*. Et j'y étais allée, les gens étaient supers. D'ailleurs, je me suis fait une amie, qui est une très bonne amie maintenant, et les gens étaient supers. Je suis tombée avec des gens de tous les métiers, mais vraiment bien, et ça, ça me correspondait tout à fait, et c'était vraiment au hasard, parce que je suis allée là, je me suis dit : "Je ne sais pas du tout où je vais." Là, après...

*Enquêtrice : Vous vous sentiez à votre place, pour reprendre l'expression que vous avez utilisé la première fois.*

Oui, c'est ça, avec des gens tout à fait différents, mais c'était super ! Et il y avait de tout, et ça, j'aimais bien. »

Une deuxième fois, elle est orientée vers une association spécialisée dans l'accompagnement de femmes en recherche d'emploi dont elle garde un très bon souvenir, même si « [sa] coach était nulle ». Elle cherche à recontacter l'association mais ce service ne lui est plus accessible car il est sous condition d'ancienneté de chômage (moins de deux ans). Aujourd'hui, elle se dit « découragée », « paralysée » ; elle hésite à se saisir de l'offre de service de Pôle emploi, par « peur d'être déçue ». Pour elle, « Pôle emploi, ils m'aident, c'est une ressource, ils m'aident, ils font ce qu'ils peuvent, ils ne me harcèlent pas, ils compatissent, mais pour l'instant cela ne débouche sur rien. »

Le non-recours à une offre qui a été proposée bien souvent par un conseiller prend donc la forme d'une non-réception active : les personnes ne se présentent pas aux réunions d'information vers lesquelles elles sont dirigées, ne donnent pas suite aux propositions, ou abandonnent une prestation peu après l'avoir commencée et après avoir découvert la structure qui la met en œuvre. Elles tentent alors des démarches sans accompagnement avec plus ou moins de succès.

## L'autonomie civique

Le corpus révèle sur un cas une autre forme de retrait « réfléchi » du Service public de l'emploi manifestant cette fois-ci un ethos civique. Amandine Castanet éprouve elle aussi des difficultés à s'identifier à la figure idéal-typique du chômeur, ce qui retarde son inscription et le recours à des services d'aide à la transition professionnelle ; mais la mise en distance, contrairement aux cas précédents, s'opère sur la base d'une conception subjective de la citoyenneté sociale et « par le haut » : elle se considère comme privilégiée, trop privilégiée pour bénéficier en toute légitimité du SPE.

Amandine Castanet, 25 ans est une toute jeune infirmière. Après 3 ans d'exercice dont deux années pendant la crise sanitaire en CDD, elle décide d'abord d'exercer sous le statut d'intérimaire à partir de janvier 2022. Dans un premier temps, elle refuse de s'inscrire à Pôle emploi alors que les pratiques de ses collègues intérimaires l'y incitent, en mettant en avant une forme de probité qui récuse le principe du cumul chômage-activité :

« Donc je ne voulais pas m'inscrire à Pôle emploi parce qu'il y a beaucoup d'intérimaires qui s'inscrivent à Pôle emploi mais je me disais : "Non, on a de l'emploi, donc non." »

(Amandine Castanet, 25 ans, AIJ, inscrite depuis 3 mois)

Amandine Castanet réalise un effort sur elle-même pour s'autoriser à s'inscrire à Pôle emploi alors même qu'elle peut facilement trouver un emploi si elle le souhaite ; elle hésite aussi à affirmer sa volonté de changer de voie alors qu'elle est depuis peu dans un métier très demandé (« et en plus je suis infirmière »), qu'elle n'a elle-même aucune difficulté pour trouver un poste. Ce sentiment de ne pas être la bonne demandeuse d'emploi, pas assez démunie financièrement, pas assez professionnellement inapte, retarde sa décision par « honte d'aller à Pôle emploi ». Cette « honte » ne saurait être assimilée à la forme de répulsion ressentie par Nesayem Kriznar lorsqu'elle se trouve orientée sur l'offre d'insertion. Elle doit être reliée au fort sentiment d'illégitimité et à la faible identification à la catégorie de chômeur qui n'a pas évolué dans les mentalités des actifs aussi rapidement que dans les règlements de Pôle emploi et des conventions de l'assurance-chômage. Bien qu'appartenant à une catégorie de demandeurs d'emploi de plus en plus présente à Pôle emploi, celle des chômeurs intermittents, elle peine à se penser comme une chômeuse de Pôle emploi destinataire potentielle de l'aide du service public. Par son discours et ses hésitations, elle montre qu'elle a intégré et qu'elle valide une certaine définition de Pôle emploi comme une organisation de services, délivrant une aide, mais recentrée sur la frange des actifs les plus en difficulté, sans que les frontières de cette catégorie ne soit clairement délimitées.

Le non-recours à Pôle emploi par conviction d'Amandine Castanet est remis en cause 5 mois après par un accident de la route qui lui fait prendre conscience de la précarité de sa situation. Cet accident active aussi un processus de reconversion dormant depuis quelques temps. Pôle emploi apparaît alors comme le service pertinent pour lui permettre de réfléchir à une reconversion tout en apportant un filet de sécurité financière. Elle s'inscrit en août sans activer ses droits qu'elle présente comme des « aides » et une « sécurité », alors qu'elle « n'est pas démunie totalement » :

« Et au final, je l'ai fait quand même, donc premièrement pour une sécurité, même si je n'ai jamais eu les aides, pour l'instant, parce que je ne les veux pas. Je les veux juste en sécurité. Et deuxièmement, aussi parce que je me rends compte que je suis un petit peu à bout de souffle et que je pense que je veux changer mais je ne sais pas quoi. Du coup, j'utilise un peu aussi Pôle emploi dans ce sens-là, dans le sens de me donner des pistes de réflexion. »

Ainsi faire preuve d'autonomie pour résister au contrôle, pour sauver la face, en réponse à ce qui est perçu comme une dégradation statutaire ou par ethos civique sont autant de manière de faire – plus que d'être – qui s'inscrivent dans des expériences et des parcours professionnels et institutionnels. Dès lors, un effet d'âge se dessine au sens où le jeune âge demeure, en France, plus souvent associé à une norme familiale qu'institutionnelle en matière d'aide et de sécurisation de la période de primo-insertion, en tout cas pour les jeunes qui comme Amandine échappent aux catégories populaires davantage marquées par un encadrement institutionnel (Couronné et Sarfati, 2022 ; Lima, 2015b). Ainsi, le non-recours par crainte du contrôle et/ou de la stigmatisation peut-être relié, dans les situations mises en exergue, à la fois à des configurations personnelles où l'emploi a moins de valeur instrumentale – les conjoints de Sophie Fellberg (58 ans), Nesayem Kriznar (52 ans) et Xavier Bouillon (62 ans) sont tous les trois dans des emplois stables et décrits comme rémunérateurs – et à des âges auxquels peut-être associée une moindre docilité vis-à-vis d'une institution qui peine à intégrer et à pallier les effets de l'âge sur les chances de retour à l'emploi. À l'inverse, les plus jeunes sont un public-cible de programmes spécifiques et d'ampleur (à l'instar des dispositifs impulsés par le Fond social européen) tout en faisant l'objet de messages institutionnels ambigus susceptibles de les tenir à distance de Pôle emploi, à l'instar de la limite d'âge de 25 ans pour accéder au RSA ou de l'association couramment faite entre droit à indemnisation et accompagnement, notamment depuis la fusion ANPE/Assedic. L'identification au statut de demandeur d'emploi n'a de fait rien d'évident pour ces jeunes – nous y reviendrons dans le chapitre suivant – d'autant plus quand, comme dans le cas



d'Amandine Castanet, ils sont dans des métiers ou des secteurs plutôt porteurs, rendant d'autant moins légitime à leurs yeux le fait d'en appeler au Service public de l'emploi.

## DES DEMANDEURS D'EMPLOI AUTONOMES MALGRÉ EUX

Un dernier ensemble de situations regroupe des demandeurs d'emploi qui, à un moment donné de leur parcours de chômeur, passent à côté de Pôle emploi. Ils n'arrivent pas à comprendre ce qu'ils peuvent exactement attendre du service public de l'emploi et peuvent se sentir laissés à eux-mêmes.

### Dans le brouillard de Pôle emploi

Passée la première étape de l'inscription en ligne, pour beaucoup et notamment les cadres, la découverte de l'institution se fait dans une grande opacité. Plusieurs enquêtés, jeunes ou moins jeunes, soulignent la « complexité », des difficultés à se repérer dans leurs droits et dans l'organisation.

Thomas Sablais, bien que jeune diplômé de l'ESSEC, n'a pas trouvé la démarche d'inscription en ligne particulièrement simple. Les documents nécessaires au calcul de ses indemnités lui sont fournis par l'entreprise mais, même s'il a « essayé de tout comprendre », il n'a « pas tout compris » et avoue s'être « un peu perdu ».

« Et après, il faut entrer d'autres informations qui correspondent plutôt à des salaires, là, c'est toujours un peu délicat, on ne sait pas de quoi vraiment on parle, c'est quoi le brut, c'est quoi le net, les primes, ça rentre en compte, ça ne rentre pas en compte, donc j'avais passé un peu de temps à faire ça, mais c'était assez fluide. »

(Thomas Sablais, 37 ans, Suivi Cadre, inscrit depuis 5 mois)

Il s'est inscrit avec 15 jours de retard du fait d'atermolements de son entreprise. Dans la foulée de son inscription, il est informé du nom de son conseiller indemnisation qui lui demande de compléter son dossier, puis il reçoit dans les 8 jours une notification du montant de ses allocations. Il souligne l'incertitude qui pèse sur le calcul des droits au moment de l'inscription. Si bien que lorsque Pôle emploi lui propose un rendez-vous un mois après la date d'inscription :

« Je m'inquiétais déjà parce que je ne savais pas mes indemnités à ce moment, je vais en avoir, ne pas en avoir, est-ce que ça va se déclencher dans un mois ou pas, donc là, j'étais un peu perplexe. »

Enora Ulven fait partie d'un plan de licenciement économique qui l'oriente automatiquement sur Pôle emploi en 2018. Elle perçoit 80% de son salaire pendant un an puis une Aide au retour à l'emploi (ARE) « normale » pendant un an supplémentaire pour basculer enfin sur l'Allocation de solidarité spécifique (ASS). Là c'est la (bonne) surprise :

« J'étais hyper étonnée parce que je pensais n'avoir rien du tout. Je pensais que j'aurais zéro, et vu que j'avais de l'argent de côté, je m'étais dit "de toute façon, je me fais des virements régulièrement".

*Enquêtrice : Ce n'est pas sous condition ? De toute façon, ils ne vérifient pas "votre patrimoine" ?*

Non, pas du tout. En fait, j'avais 500 euros tous les mois, j'ai halluciné, j'ai fait : "C'est super !" Heureusement que j'ai eu ça. Là, j'ai encore pendant un an. En fait, j'ai eu de la chance parce que, on m'a dit que c'était très rare, en fait, vu que j'ai immatriculé mon entreprise, je pensais que je n'aurais plus rien, et en fait si, j'ai encore 500 pendant un an.

*Enquêtrice : D'ASS parce que vous êtes créatrice d'entreprise ?*

Oui, et parce que ça tombe comme ça, en fait, j'ai du bol, je ne sais pas par quel calcul ou par quel truc. En tout cas, je suis allée aux allocations, et il m'a dit : "Sur-tout, c'est précieux parce que c'est rare quand on a ce genre de choses." Alors, c'est

peut-être parce que j'ai eu chômage, licenciement économique ou je ne sais pas quoi. »

(Enora Ulven, 37 ans, Guidé TH, inscrite depuis 48 mois)

« Coup de chance », « coup de bol », le montant de ses allocations relèvent en tous cas du mystère et ne sont pas anticipées. Il en est de même pour Bertrand Anglade :

« Je ne sais pas pour quelle raison, mais mes allocations chômage courent encore pendant deux ans, je vais avoir trois ans... En tout, j'aurai trois ans d'allocations. »

(Bertrand Anglade, 45 ans, Guidé, inscrit depuis 18 mois)

L'inscription à Pôle emploi est motivée assez vaguement par l'idée qu'on pourra y trouver de l'aide, notamment pour chercher une nouvelle voie et se former au nouveau métier :

« Pourquoi, alors, Pôle Emploi ? Parce que... ben, je pensais que Pôle Emploi allait me permettre d'avoir des formations, des... des stages, aussi, et des rencontres, aussi, avec des professionnels. [...] Honnêtement je pensais qu'ils allaient me trouver une formation, des aides concrètes, mais les aides financières non, je ne m'attendais pas du tout ça. »

(Micha Lopez, 22 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois)

Pour Adèle Carré, la notification du montant des indemnités est une grande surprise. Quelques mois après la notification, elle ne comprend toujours pas comment ses indemnités journalières ont été calculées :

« Ensuite, j'ai reçu les premiers calculs. Les premiers calculs de Pôle emploi, en fait c'était assez compliqué et je ne comprends pas pourquoi ça fonctionne comme ça. Parce qu'apparemment la loi a changé. Déjà, je n'ai pas compris parce que mon calcul et le calcul de mes collègues n'est pas le même.

*Enquêtrice : Les collègues ?*

J'ai eu plein de collègues qui sont partis et qui touchent le chômage maintenant. Je touche presque 2 000 euros. Là, hier ça a encore changé. Et je suis passée à 1 980 euros le mois à 31 jours donc c'est quand même énorme. C'est cool. Je n'ai pas compris comment on calculait. AJR, c'est assez obscur. Et puis j'ai [une part] variable. J'ai une partie de salaire qui est variable, une partie de salaire qui est fixe. J'ai vraiment essayé. On est plusieurs à avoir essayé. On n'est pas trop bêtes. Mes collègues ne sont pas trop bêtes, on n'a pas compris. Et puis, c'est assez obscur parce que moi, ils sont remontés jusqu'à 36 mois. »

(Adèle Carré, 31 ans, Guidé, inscrite depuis 3 mois)

Le calcul de ses indemnités s'est fait en trois temps pour aboutir au montant de quasiment 2000 euros pour lequel elle s'estime « chanceuse ». Un premier courrier lui notifie qu'elle n'a pas droit aux indemnités ; elle comprend lors d'un entretien téléphonique avec son conseiller indemnisation vers lequel elle a été aiguillée lors de son premier entretien de diagnostic qu'elle a fait une erreur en s'inscrivant un jour trop tôt. « Après, il y a eu le premier calcul où on m'a dit que j'allais avoir 800 euros ». Elle se mobilise pour fournir ses fiches de paie remontant au-delà des 12 derniers mois.

« J'ai dû envoyer les 12 autres fiches de paie que bien sûr j'ai perdues donc je les ai demandées à mon employeur. Et là, je ne sais pas pourquoi, apparemment il y a une nouvelle loi avec le Covid qu'il ne faut pas pénaliser les employés si ça remonte jusqu'à 36 mois. Donc moi, ça a été calculé jusqu'à 36 mois. Et du coup, j'ai un résultat hyper avantageux. »

Elle trouve la situation qu'elle « ne comprend pas » très « bizarre », s'étonne que le principe de dégressivité, dont tout le monde lui parle, ne soit « inscrit nulle part » :

« Donc pour moi, elles [i.e. les indemnités] ne vont pas baisser. En tout cas, j'ai reçu un courrier qui me disait qu'en faisant la formation, ça bloquait la dégressivité. Si je suis concernée par la dégressivité, il est écrit que ça bloquait la dégressivité pendant

6 mois, pendant le temps de ma formation. Donc au pire ça veut dire que pendant au moins 1 an, j'ai ce salaire-là. Salaire, indemnisation. Pendant 1 an, j'ai cette indemnisation. »

Cette impression d'avancer dans le brouillard des droits s'étend à l'organisation de son agence, une des plus importante de France. Adèle Carré ne comprend pas le rôle de chacun.

« C'est elle la première [i.e. sa conseillère placement – Mme Yana] que j'ai vue. Ce n'est pas très clair parce que j'ai reçu un premier mail où on me dit qu'il y a une personne qui va gérer en fait ma partie financière. Et après en fait, il y a une autre personne qui, elle... mais en fait je ne sais pas trop ce qu'elle gère. Au final, j'avoue, je ne sais pas trop ce qu'elle gère. Peut-être qu'elle répond à mes questions. Je ne sais pas trop ce qu'elle fait. Je n'ai pas compris, en tout cas. Ce n'était pas clair. Si elle accompagne les personnes parce que même dans ce qu'elle m'a dit, j'ai sous-entendu que les personnes comme moi, juste cadres, n'avaient pas besoin d'aide. Donc je n'ai pas trop compris ce qu'elle faisait à part remplir la fiche. »

Valérie Pierre (49 ans, Suivi Cadre) semble elle aussi avoir du mal à se repérer parmi ses différentes interlocutrices :

« Et puis moi l'idée, c'était que tout soit au carré, que j'ai plus qu'à recevoir les sous tous les mois. Et du coup, j'ai eu mon premier rendez-vous avec une conseillère. Je n'ai pas retenu son nom et je serais infoutu de vous dire si c'est la dame que j'ai eue après au téléphone [i.e. Mme Yana]. »

(Valérie Pierre, 49 ans, Suivi Cadre, inscrite depuis 3 mois)

## Une autonomie par défaut productrice de non-recours

Une dimension importante de l'autonomie fonctionnelle dans la relation d'accompagnement réside dans la capacité à formuler les bonnes questions dans les bons termes et au bon moment, si possible pendant l'entretien auquel la personne a été convoqué au préalable.

« Enquêtrice : Et vous vous êtes réinscrite plutôt pour toucher vos droits au chômage ou aussi pour avoir de l'aide pour trouver un boulot ?

Déjà pour avoir mon indemnisation et le deuxième c'était aussi que vu quand j'étais en confinement j'ai essayé de me chercher moi-même, mais je n'avais pas les bonnes questions pour trouver les réponses, donc je me suis dit : "Autant demander de l'aide, en fait". »

(Aya Diop, 24 ans, AIJ, inscrite depuis 6 mois)

Pôle emploi est considéré comme le service public de référence sur les droits des chômeurs mais aussi les statuts d'emploi. Des interrogations reviennent à plusieurs reprises sur le statut d'auto-entrepreneur sur lequel on attend des éclaircissements de la part de Pôle emploi et de ses représentants. Pôle emploi est attendu sur de la confirmation ou infirmation d'informations glanées par des recherches ou lorsque l'information est venue aux personnes. Les demandeurs d'emploi opèrent alors une sorte de *fact checking* auprès de Pôle emploi. Cependant, hormis dans la modalité Suivi, l'organisation du service de Pôle emploi ne permet pas aux conseillers de répondre à des demandes d'information et d'éclaircissement ponctuelles. La plupart des autres modalités ne prévoient pas une véritable disponibilité des conseillers pour répondre « à la demande », dans la réactivité. Il faut donc que le demandeur d'emploi s'organise pour s'adapter au rythme des entretiens préfixés et les préparer. Cette relation convient sans doute particulièrement aux jeunes femmes comme Aya Diop, sorties récemment du système scolaire, habituées à se soumettre aux règles du jeu institutionnel et qui manifestent une « bonne volonté scolaire » qu'elles transposent dans la relation d'accompagnement. Aya Diop tient ainsi un carnet de ses recherches d'emploi dans lequel elle inscrit les questions qu'elle devra poser à sa conseillère lors de son prochain rendez-vous :

« Même des fois, je les note sur mon téléphone et après, je réécris dans mon cahier pour être sûre de bien les poser parce que quand je prends mon cahier, je suis obligée de sortir pour être sûre que je lui ai tout demandé alors que si je prends mon téléphone, ils sont à côté. »

Quand les rendez-vous sont trop espacés cette méthode est peu efficace car les questions ne sont plus d'actualité au moment où le demandeur d'emploi peut rencontrer son conseiller.

Lorsque Stéphanie Chevreau (40 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 24 mois) s'inscrit à Pôle emploi en 2020, elle n'en est pas à sa première expérience en tant que demandeuse d'emploi.

*« Enquêtrice : Vous aviez déjà été inscrite à Pôle Emploi, avant ? »*

Oui, longtemps. C'était au niveau des Assédic. Je peux le dire, les Assédic dans le 93 ne m'ont jamais trouvé ni de travail ni de formation. Parce que même la formation d'infirmière c'est moi qui l'ai trouvée, cherchée, fait toutes les démarches. Parce qu'en fait tout ce qu'a fait Madame Cadot, c'est moi qui le faisais. Je ne savais pas que les agents pouvaient faire ça. Ils ne nous le disent pas ; des fois, mais très peu. C'est parce qu'en fait, j'ai eu un projet professionnel dans le sport, j'étais trop vieille d'une année, je n'ai pas eu les subventions. J'avais démissionné d'une clinique et quand on démissionnait, en ce temps-là, on n'avait aucune indemnisation.

*Enquêtrice : Là, depuis que vous êtes inscrite, vous êtes avec madame Cadot ici ?*

Non, quand j'étais chez ma mère, je ne dépendais pas de [cette agence], de celle d'à côté, je crois.

*Enquêtrice : Là, vous n'aviez aucun contact, c'est ça que vous m'aviez dit.*

Je peux le dire, parce que c'est des faits, le minimum du minimum ils font, et encore. C'est une autre mentalité, c'est "on ne veut pas bosser", "on est censés tout connaître avant même de", "on avait qu'à se renseigner", je suppose. Mais si eux ne nous renseignent pas, qui nous renseigne ? Je ne demande pas à Google de me renseigner là-dessus : logiquement, j'essaie d'aller vers eux plutôt. »

(Stéphanie Chevreau, 40 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 24 mois)

Renvoyée à son autonomie, Stéphanie Chevreau fait état d'une succession de situations de non-recours par non-information et non-proposition qui l'ont précarisée. Elle fait valoir ses droits aux ARE avec deux mois de retard car elle croyait qu'il fallait attendre une attestation de son employeur avant de s'inscrire à Pôle emploi ; elle s'inscrit à Pôle emploi alors qu'elle est en arrêt maladie et elle apprend 3 mois plus tard par une assistante sociale, qu'elle a sollicitée car elle n'arrive pas à faire valoir des indemnités journalières, qu'elle aurait dû demander le RSA.

À l'occasion d'un changement d'agence consécutif à son déménagement, elle découvre l'étendue des possibilités d'action des conseillers Pôle emploi (« je ne savais pas que les agents pouvaient faire ça »). Sa conseillère en accompagnement Renforcé non seulement l'informe sur ses droits mais les administre directement. Sa conseillère « a eu l'idée » de l'achat d'un matériel de bureau ergonomique pour lui permettre de suivre sa formation chez elle dans des conditions nettement plus conformes à son état de santé puisqu'elle était jusque-là assise sur un fauteuil de salon bien usé. Cette conseillère gère les relations avec les fournisseurs du matériel et les ergothérapeutes prescripteurs du matériel. Elle lui obtient une aide de 500 euros qui est « une surprise » avec laquelle Stéphanie Chevreau achète un nouvel ordinateur.

*« Enquêtrice : C'est elle qui vous a parlé du matériel ergonomique ? »*

Oui, c'est elle qui a eu l'idée de tout. Je ne connaissais rien, je ne connais toujours rien, du coup c'est elle. Pour la deuxième formation, ça a été plus simple, mais elle en a bavé entre guillemets au début. Parce que même pour l'achat de l'ordinateur, j'ai pris sur ce que j'avais. Après, elle a réussi à avoir une enveloppe. Normalement, au bout de 15 jours je devais l'avoir, je l'ai eu 2 mois après, quelque chose comme ça. [...]

*Enquêtrice : Elle s'est pas mal démenée.*

Elle s'est plus que pas mal démenée, elle en a travaillé... C'était action, réaction. On a échangé beaucoup par mail et par téléphone parce que je ne peux pas me déplacer.

Là, la deuxième c'était un peu plus simple pour elle, un tout petit peu parce que c'est le même organisme donc même procédé et le même procédé pour tout. Mais il faut quand même qu'elle fasse les papiers de son côté, si elle ne travaille pas, je n'ai rien de mon côté. C'est un super travail d'équipe, je trouve. Une bonne triangulation entre le service Pôle Emploi de [langues], ma conseillère Madame [Céline Cadot] et puis moi, un petit peu ma volonté à moi. Et sans oublier l'AGEFIPH et les ergothérapeutes.

*Enquêtrice : En termes de prise en charge, ça a assuré.*

Oui. J'ai été même étonnée que ça existe parce que je ne connaissais pas du tout. »

Nathalie Ravon en modalité d'accompagnement Renforcé se plaint d'avoir été laissée à elle-même, alors même qu'elle a bénéficié de prestations d'accompagnement intensif comme *Activ' Projet* :

*« Enquêtrice : Et avec eux vous aviez fait quand même des ateliers, des prestations ? Ou juste, ils vous appelaient et puis vous échangez ?*

Oui, de me dire : "Qu'est-ce que vous avez fait ?" Sinon, j'avais fait des formations par le biais de Pôle Emploi, mais c'était d'autres personnes. Je me souviens, j'avais eu un suivi, je ne sais plus les noms, *Activ' trucmuche*.

*Enquêtrice : Ah oui, Activ'projet.*

Activ'projet. Il y avait eu une dame qui était gentille, mais c'était un peu... je remplissais, je faisais de la paperasse, je passais du temps avec elle et puis elle validait des trucs, mais au total j'étais toujours toute seule et puis, là où j'avais du mal, elle ne m'aidait pas. J'avais eu des bons contacts avec quelqu'un de la CCI, mais franchement c'était une fois par mois, ça ne me suffisait pas, j'étais quand même toujours toute seule avec mes blocages et je n'y arrivais pas. [...]

*Enquêtrice : Et là, depuis que vous êtes avec madame Cadot], vous sentez que ça vous aide quand même un peu ?*

Oui, mais je pense qu'il faut que je la sollicite plus, parce que ça ne me suffit pas, il y a des fois je m'y perds à faire des trucs, je ne me sens pas efficace, je suis vite fait pas efficace, je crois. [...] [Avec l'association d'insertion sociale et professionnelle, c'est une formation par la Région, enfin c'est financé par la Région, c'était bien parce que j'avais un accompagnement parce que c'est ça qu'il me faut en fait c'est de ne pas être toute seule, parce que c'est ça qui est dur, mais progressivement c'était devenu, quand même, un peu flottant et puis ma formatrice aurait dû réagir à certains trucs ou bien me dire "voilà, là, il vaut mieux faire ça que ça" parce que moi à la fin j'étais plus partie sur de la recherche d'emploi parce que je voyais des offres et je me disais "je ne vais pas les laisser passer", du coup, je m'écartais un peu de ce qui était prévu dans la formation, de faire des enquêtes professionnelles de telle et telle façon [...] Mais après, ce que j'ai trouvé pas très bien dans cette formation c'est qu'on avait beaucoup de papiers, on ressortait avec 30 pages et puis la fois d'après, c'était 2 jours après et on repartait un peu sur un autre sujet, au début, j'étais à fond et après, je n'arrivais plus du tout à suivre, à faire les trucs d'une fois à l'autre, et puis on était tout seul, donc on avait des trucs en groupe et puis après, plus rien ou après un suivi individuel, mais parfois un peu trop espacé, parfois 15 jours ça peut faire beaucoup et puis par contre des fois c'était toutes les semaines, des fois c'était par téléphone. Mais ça m'a aidée, pour mon projet, là où ça se concentrait c'était vraiment de relier art et environnement, ça m'a aidé à faire un book, parce que quand je voyais quelqu'un régulièrement ça me stimulait, même si je le faisais toute seule, ça me stimulait pour avoir un truc à faire pour la semaine d'après, mais au total, des fois c'était un peu vague, en fait elle me racontait un peu des généralités qui moi, me... genre "il se passe tel truc à Rennes" – "oui d'accord, mais je ne peux pas aller bosser à Rennes" (i.e. un peu plus de 100 km de chez elle). Des fois je creusais des trucs et puis il y avait des fois où j'avais du mal et puis en fait, j'étais quand même toute seule et du coup, je n'avançais pas comme il aurait fallu. [...] Et puis après, je pense qu'il faudrait que j'ai un site Internet parce que je me dis... mais je n'arrive pas aussi à faire ça toute seule, je n'arrive pas à aller jusqu'au bout. Si on veut faire ça bien, ça a un coût ou alors il faut, au moins, être accompagné. Mais je trouve le plus dur c'est... franchement pour moi, en tout cas, le plus dur c'est d'être seule. »

(Nathalie Ravon, 50 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 36 mois)

Nathalie Ravon se conforme aux normes de comportement du demandeur d'emploi actif, en se consacrant « méthodiquement » à la recherche d'offres d'emploi et aux candidatures en réponse à ces offres, dont elle tient avec beaucoup de sérieux le suivi administratif à l'aide d'un tableau. Elle adapte des méthodes transmises en formation à la recherche de stage comme celle consistant à constituer une fiche sur les offres d'emploi où elle pense postuler en renseignant une série de rubriques sur l'entreprise et le poste à pourvoir. Pour chaque candidature qu'elle évalue à une par jour en moyenne depuis deux mois, elle adapte ensuite son CV. Elle revendique à plusieurs reprises son autonomie fonctionnelle par exemple en précisant qu'elle « adapte » l'outil de l'enquête professionnelle « à sa sauce ». Elle diversifie ses stratégies de recherche sur le site *pole-emploi.fr* en recherchant par mots-clés ou par zone géographique, élargissant ainsi le périmètre de sa recherche. Elle multiplie les sites d'offres d'emploi, de Pôle emploi à un site spécialisé dans l'emploi environnemental (*reseau-TEE.net*), en passant par les sites des entreprises elles-mêmes. Elle garde des traces de toutes ses candidatures qui remplissent un classeur entier « au cas où on [lui] demande des comptes », si elle est contrôlée par Pôle emploi. Cette activité lui prend du temps, un temps qui perd de son sens et semble parfois « du temps perdu ». Elle se sent « bloquée », « perdue », « déprimée », « démotivée » et surtout « toute seule », une expression qui revient à 8 reprises dans l'extrait qui précède. L'entretien avec l'enquêtrice l'amène à formuler une demande d'accompagnement :

*Enquêtrice : Est-ce que vous avez demandé à votre conseillère, par exemple, comment savoir où étaient les offres d'emplois ? Ou ce qu'il fallait faire pour les contacter ?*

Non, je n'ai pas demandé, je devrais peut-être, oui.

*Enquêtrice : Parce que s'ils n'ont pas de page dédiée sur leur site Internet, c'est un peu délicat d'appeler et de dire : "Est-ce que vous avez de l'emploi ? Etc."*

Oui, je pense que ce qui pourrait m'aider, parce que je suis toute seule, c'est d'avoir une grille, en fait. Effectivement, d'arriver à comprendre pourquoi c'est dur, de formuler pourquoi c'est difficile et puis de contacter la... de faire le point, de moi-même, plus régulièrement avec ma conseillère. [...] Je regarde sur Internet, je regarde sur Pôle emploi et puis, des fois, je me dis : "Ça fait une heure, ça fait deux heures que je cherche" et puis j'ai l'impression d'avoir perdu mon temps. C'est recherche d'offres en général. J'épluche et puis je repère vaguement deux, trois trucs mais je n'arrive pas à la sélectionner. »

Malgré les besoins d'accompagnement qu'elle exprime et le fait qu'elle soit en modalité Renforcé, censée précisément pouvoir répondre à ces besoins, Nathalie Ravon se sent ainsi moins autonome que « seule », une situation dont sa conseillère a bien conscience et face à laquelle elle est elle-même démunie comme elle l'explique en entretien :

« Elle fait partie typiquement des personnes qui bénéficient de l'AAH, mais qui ne la touche pas parce qu'elle a un mari qui a un salaire. Voilà. Donc ça met en... C'est pour ça que je voulais que vous la voyiez, parce que je trouve ça intéressant, et ça met aussi en lumière les difficultés qu'ils peuvent rencontrer... les pauvres, quoi. Donc ça met le couple en péril, 'fin l'aspect financier du couple... est en grosse difficulté. Mme Ravon, je l'ai ramassée dans mon bureau, elle pleurait parce qu'elle avait accepté une mission intérimaire pour ramasser des gobelets, après un match de rugby, alors qu'elle est prof de dessin, quoi. Pour gagner 20 €. Voilà.

*Enquêtrice : Financièrement, effectivement ça a l'air extrêmement rude, et ouais, ouais, du coup tout tient sur le revenu de son conjoint, qui est pas non plus un revenu...*

Non... Et elle est bénéficiaire de l'AAH, tellement sa maladie, elle est grave, mais non, elle ne la touche pas parce que son mari a un salaire. Donc elle est aux crochets de son mari, parce qu'elle est malade, quoi. [...] Oui, ben là, du coup, on avait tablé sur une formation financée par la Région, qui lui ouvrait le droit à une rémunération. On en est là, de... Elle relevait plutôt d'un travail sur projet individuel, au vu du profil de la personne, en fait. Mais comme y avait ce côté aspect financier, voilà,

intégrer une formation Région, ça ouvre le droit à une rémunération. Elle l'a suivie, elle l'a appréciée, ça a été très bénéfique pour elle. Mais parce que ça lui ouvrirait une rémunération.

*Enquêtrice : Ouais, là, c'est un vrai casse-tête, quoi, une situation pareille.*

Ben, c'est ça, c'est un casse-tête, ça met en colère, après... on se sent complètement impuissant aussi, parce que pour le coup, y a une difficulté de santé, qui n'est pas vraiment prise en compte. [...] Oui oui, elle fait des candidatures, elle décroche des entretiens, elle est peut-être... elle va peut-être décrocher un emploi, là, pour... à partir des vacances de février. Voilà, mais en dessous de ce qu'elle pourrait avoir en termes de ressources, au vu de ses diplômes et de son expérience professionnelle, ça, toujours... Ça, je pense qu'elle a du mal à l'accepter. On le voit, quand elle dit : "Bon, c'est pas très cher payé, mais bon, tant pis", on voit que pour elle, c'est compliqué d'accepter ça... Mais encore une fois, parce qu'elle est malade, quoi. Elle pourrait très bien être à des postes bien plus élevés que ça, avec un salaire plus élevé... »

(Céline Cadot, 35 ans, conseillère Renforcé TH, 4 ans d'ancienneté)

Le cas de Nathalie Ravon met nettement en lumière le décalage entre d'un côté l'offre de service de Pôle emploi et les marges de manœuvre de sa conseillère, et de l'autre les besoins qu'impliquent sa situation médicale et financière. C'est bien ce décalage qui, à terme, favorise du non-recours et une autonomie forcée puisqu'aucune des institutions à laquelle Nathalie Ravon s'adresse (Pôle emploi, MDPH, prestataires...) ne semble pouvoir apporter de réponse pertinente à sa situation.

## Conclusion

Finalement, l'autonomie des chômeurs inscrits à Pôle emploi interroge la nature du Service public de l'emploi, universel dans ses principes, mais susceptible de favoriser une forme d'exclusion sélective d'usagers potentiels selon des critères de définition des besoins opaques et hétéronomes, fixés par l'institution ou par les professionnels. Les demandeurs d'emploi développent une représentation des services qu'ils peuvent attendre de l'institution, représentation qui est parfois en décalage avec l'offre de service que Pôle emploi a prévu ou est en capacité de leur offrir. De ces décalages naissent des situations d'autonomie objective, les demandeurs d'emploi mettant en place des actions ou des stratégies qui se construisent à l'écart ou même contre Pôle emploi.

Le sens que les demandeurs d'emploi donnent à cette mise à distance de Pôle emploi est multiple mais souvent sur fond de critique du service. Le sentiment de pouvoir faire sans Pôle emploi et peut-être mieux sans leur service est une des logiques de l'autonomie que l'on retrouve notamment chez les cadres et dans ce cas de figure, la définition de l'autonomie – fonctionnelle – des demandeurs d'emploi rejoint celle de l'institution. Cependant le non-recours à l'offre de service d'accompagnement de Pôle emploi peut recouvrir d'autres significations qui impliquent des valeurs ou des principes, des stratégies de préservation de soi qui restent dans l'angle mort de la relation d'accompagnement.

## CHAPITRE 4

## FAIRE SANS PÔLE EMPLOI, EST-CE FAIRE TOUT SEUL ? AUTONOMIE COLLECTIVE ET SOCIALISATION À L'AUTONOMIE

| Date              | Activité                                                                                                                                                                   | Objet                                                                                                                 | Avec qui                                                                                                                | Pour qui                                |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Lundi<br>18/07    | Démarche admin sur Internet                                                                                                                                                | Inscription Pôle emploi                                                                                               | Avec lui pour l'accompagner pour cette première expérience que je viens moi-même de découvrir (en visio)                | Mon fils aîné                           |
| Mardi<br>19/07    | RDV au CAVSP qui a duré 2H30                                                                                                                                               | Pour aider le père de mes enfants dans ses démarches admin. Il est MDPH                                               | Avec lui                                                                                                                | Le père de mes deux plus jeunes garçons |
| Mercredi<br>20/07 | Recherches Internet                                                                                                                                                        | Pour faire avancer mes idées de projet                                                                                | Seule et avec des échanges téléphoniques avec ma sœur                                                                   | Moi                                     |
| Lundi<br>25/07    | Recherches Internet et réponse à tous les mails reçus depuis vendredi                                                                                                      | Faire avancer mon projet et me préparer à la phase "Reprise d'un travail" que je me suis fixée pour septembre/octobre | Seule                                                                                                                   | Pour moi                                |
| Mardi<br>26/07    | Internet démarche pour comprendre comment s'articule les demandes ACRE/ARCE/Commencer son activité (recherche plus approfondie en raison de mon antécédent de liquidation) | Pour anticiper la rentrée d'octobre                                                                                   | Seule (+ efficace qu'en appelant les différents services dont pas 1 ne me donne le même renseignement ou... ne sait pas | Pour moi                                |

## Extrait du carnet d'activité de Valérie Pierre (49 ans, Suivi Cadre, inscrite depuis 3 mois), semaine 1

Cet extrait du carnet d'activité d'une demandeuse d'emploi, présentant les seules activités liées à des démarches d'insertion, donne à voir les liens d'interdépendances dans lesquels sont pris les demandeurs d'emploi. Si cette chômeuse relève de la catégorie d'accompagnement Suivi cadre, soit celle réservée aux personnes jugées les plus autonomes par l'institution, ces quelques lignes montrent combien l'autonomie des chômeurs ne se résume pas à une recherche d'emploi individuelle, solitaire et pour soi-même. Les démarches de recherche d'emploi auxquelles se livrent les individus peuvent en effet être réalisées seul ou en sollicitant autrui (ici par exemple une sœur, des services auprès desquels on se renseigne) mais aussi pour soi-même comme pour d'autres (un fils, un conjoint ou ex-conjoint). Dès lors, qu'est-ce que l'autonomie ? Valérie Pierre, dont un extrait du carnet d'activité est ici mis en exergue, est-elle autonome ? Elle semble l'être eu égard aux recherches qu'elle effectue pour son projet de création et/ou de reprise d'emploi ; toutefois, elle sollicite l'aide de sa sœur et divers organismes. De même, est-ce que le fait de consacrer du temps à accompagner les démarches d'insertion de son ex-mari et de son fils est une preuve d'autonomie et des compétences administratives acquises



ou, au contraire, une forme d'aliénation de son temps au bénéfice d'autrui, temps qu'elle pourrait consacrer à son projet propre ? Son ex-mari et son fils peuvent-il eux-mêmes être perçus comme manquant d'autonomie ou au contraire comme ayant su trouver des ressources utiles pour effectuer leurs démarches d'insertion plutôt que de s'en remettre aux institutions ? Et enfin, quelle place et quelle visibilité ces (inter)actions participant de l'insertion – ou au contraire de « freins » en la matière – ont vis-à-vis de l'institution et des conseillers chargés de l'incarner ?

C'est cette version plurielle et collective de l'autonomie en matière d'insertion que nous entendons analyser ici en nous penchant sur les liens d'interdépendances et les ressources qui soutiennent ou contraignent la recherche d'emploi. En somme, il s'agit de rendre visible des relations et des supports régulièrement invisibilisés par une lecture fonctionnaliste et individualisante de l'autonomie, telle que promue par les politiques sociales et d'emploi notamment depuis les années 1990 (Astier, 2015 ; Duvoux, 2009).

## **L'ESPRIT D'ENTREPRENDRE, UN GAGE D'AUTONOMIE ?**

Comme le chapitre précédent l'a montré, l'expérience vécue des demandeurs d'emploi peut conduire ceux-ci à s'autonomiser de Pôle emploi à la faveur d'un non-recours à son offre de services non pas tant du fait d'une absence de besoin mais de l'organisation de l'institution, d'incompréhensions, de refus du contrôle ou de catégorisations jugées stigmatisantes, de conflits de valeurs ou encore d'attentes déçues (Gonnet et al., 2024). À l'inverse, il est des situations où des demandeurs d'emploi sont autonomes selon les catégories de l'entendement institutionnel (autonomie fonctionnelle et numérique, dynamisme de la recherche d'emploi, ni réfractaires ni dépendants vis-à-vis de l'offre de service, etc.) mais dont les récits sont peuplés d'autrui significatifs agissant comme des soutiens et des supports non-négligeables, à commencer par des conseillers Pôle emploi qui de fait ont prodigué un accompagnement à des personnes qui ne s'y attendaient pas et n'en manifestaient guère le besoin. Ces situations contestent une vision potentiellement binaire et solitaire de l'autonomie : être capable d'agir sans autrui n'implique pas de ne pas pouvoir tirer parti de l'aide d'autrui.

## **Des tribulations de l'indépendance aux plis singuliers de l'autonomie**

C'est ce que montre le cas paroxystique des chômeurs créateurs d'entreprise, dont l'autonomie semble considérée comme sous-jacente à ce projet, en atteste leur catégorisation quasi systématique en modalité Guidé, voire Suivi. Toutefois, cette reconnaissance institutionnelle automatique, ancrée dans la représentation de sens commun du chef d'entreprise indépendant voire génie innovant s'avère nettement plus contrastée en réalité (Abdelnour, 2017 ; Aubert-Tardy et Perez, 2016).

C'est ce dont témoigne le cas d'Enora Ulven, cadre de 37 ans. Elle s'inscrit à Pôle emploi après un licenciement économique qu'elle accueille d'autant plus volontiers qu'il lui permet d'échapper à une situation de harcèlement : « Mais quand elle m'a annoncé ça, la DRH, j'ai pleuré. En fait, le réflexe, c'est de pleurer, mais je pleurais de joie en fait ! ». Si ce n'est que tardivement et avec l'aide de la médecine du travail qu'elle parvient à qualifier ainsi les pratiques et remarques récurrentes de son supérieur vis-à-vis, entre autres, du handicap pour lequel elle a une RQTH mais aucun aménagement de ses conditions de travail (n'en ayant jamais demandé), elle a déjà réalisé un bilan de compétences financé par le Fongecif et sans prévenir son employeur. À cette occasion, elle élabore un projet de création d'entreprise de confection de bijoux énergétiques basé sur la lithothérapie. Suite à son licenciement, elle s'inscrit à Pôle emploi et est rapidement orientée vers une prestation d'aide à la construction de projet dont elle se dit très satisfaite, quand bien même son projet était déjà plutôt abouti :

« Le premier [conseiller], vu que j'ai eu un an de chômage à 80%, je n'étais pas à Pôle Emploi, enfin, j'étais à Pôle Emploi, mais j'étais suivie par un truc extérieur, une boîte extérieure privée, je crois, et c'était vraiment pour créer un projet. C'était vraiment un super suivi. [...] En fait, j'ai été accompagnée pendant un an par un

monsieur super, vraiment, et incroyable parce que je lui parle de soins énergétiques, de machin, il ne m'a pas fait les gros yeux.

*Enquêtrice : Donc vous avez eu un sacré feeling avec lui.*

Oui, oui. Je rencontre tout le temps des gens, en fait, qui sont finalement hyper ouverts, donc ça, c'est trop bien, et je pense qu'il y en a de plus en plus aussi. Donc il y avait lui. Après je suis passée au Pôle Emploi classique, j'ai eu une dame, je crois, on ne se voyait pas souvent. Là, pour le coup, je n'ai pas eu trop de nouvelles. Elle me demandait où j'en étais, je donnais des nouvelles assez souvent parce que j'aime bien.

*Enquêtrice : Du coup, vous disiez que vous étiez en formation, etc. ?*

Oui, je lui disais, l'étape : "J'en suis rendu là. Là, je fais ma formation de telle date à telle date." J'ai toujours donné des nouvelles, de toute façon, parce que c'est plus correct. Ensuite, il y a eu monsieur Landraud, mais je ne l'ai plus, c'est terminé, parce qu'il ne prend plus, je pense, les personnes handicapées.

*Enquêtrice : Je crois qu'il a changé de modalité d'accompagnement.*

C'est ça. Donc la nouvelle, je ne la connais pas encore, et monsieur Landraud est super, franchement.

*Enquêtrice : Du coup, pendant deux ans quasiment vous l'avez eu ?*

En fait, je l'ai eu pendant le Covid, donc au début on ne s'est pas vus, je l'ai eu au téléphone, peut-être pas pendant deux ans, moins que ça. Après, on s'est vus en visio, mais je ne sais plus. Il m'a pas mal aidée aussi sur les formations que je pouvais faire, ou même les formations CMA<sup>25</sup>, tout ça. Très réactif, top. Franchement, je n'ai eu que des gens trop cools. [...] Des fois j'avais des questions à lui poser pour savoir : "Est-ce que je peux faire ça ?" Et il était tout le temps réactif.

*Enquêtrice : Donc lui, finalement, quand vous avez présenté votre projet, il l'a validé, si je puis dire, et il était juste là en soutien quand vous aviez besoin.*

Oui, complètement. C'est ça.

*Enquêtrice : Du coup, il ne vous a pas... ?*

J'avais bien avancé, en fait. C'est vrai que quand on s'est connu, j'étais déjà... Tout était...

*Enquêtrice : Sur votre lancée.*

Oui. Sinon, dernièrement j'ai fait une formation à la CMA sur tout ce qui est gestion, tout ce qui est gestion administrative, tous les documents obligatoires à faire, tous les registres à avoir, c'est toujours bon à savoir !

*Enquêtrice : C'est des formations payantes à la CMA ?*

Pour le coup, celle-ci je l'ai eue avec l'OPCA parce que c'est payant normalement. Vu que j'avais... Est-ce que j'avais immatriculé ? Je ne sais plus. En fait, ça dépend, si on a immatriculé... Il y a certaines formations, on peut l'avoir avec l'OPCA, d'autres, on peut l'avoir avec Pôle Emploi, d'autres il faut un peu payer. Il y a plein de choses.

*Enquêtrice : Du coup, ça va, vous balisez bien ?*

Je me suis bien organisée en amont pour savoir : ça, je peux avoir des aides ou pas. Oui, quand même. Quand vraiment il fallait que je paie, j'ai payé plein pot [...]

*Enquêtrice : OK. Du coup, pour Pôle emploi, vous avez été plutôt une demandeuse d'emploi...*

Autonome.

*Enquêtrice : Parce que vous vous êtes vraiment gérée du coup toute seule c'est ça ?*

Oui, oui. Pour moi, ça a pris du temps. Après, quand j'en parle, les gens me disent : "C'est normal, quand tu crées ton entreprise et que tu fais un 360 degrés."

(Enora Ulven, 37 ans, Guidé TH, inscrite depuis 48 mois)

Satisfaite de l'offre de service de Pôle emploi, Enora mobilise tout de même plusieurs autres dispositifs et services en parallèle et parfois sur fonds propres en vue de sa création d'entreprise : la CCI, la CMA, son OPCA ainsi qu'une coach professionnelle :

---

<sup>25</sup> Chambre des métiers de l'artisanat.

« Mais j'ai quand même décidé cette année, au mois de mars, que **j'avais besoin d'être accompagnée, mais vraiment sérieusement**<sup>26</sup> parce que ça faisait trois, quatre ans que j'étais toute seule, au bout d'un moment je me sentais un peu seule dans mon idée de création d'entreprise, et j'ai fait appel à une coach pour créer mon entreprise, et elle m'a aidée sur trois mois en fait. »

(Enora Ulven, 37 ans, Guidé TH, inscrite depuis 48 mois)

De fait, en modalité Guidé car en reconversion, Enora est placée dans une configuration d'accompagnement relâché. À l'instar des demandeurs d'emploi en modalité Suivi, le sens de la relation est comme inversé, le demandeur d'emploi devant être à l'initiative du contact pour des questions précises et des besoins ponctuels. C'est ce qu'illustre les propos qui précèdent, Enora exprimant d'ailleurs sa satisfaction vis-à-vis de l'efficacité et de la réactivité de son conseiller, Corentin Landraud, qui toutefois ne suffisent pas à faire avancer son projet suffisamment rapidement (« ça a pris du temps ») l'amenant justement à recourir à un coaching payé sur fonds propres, « parce que ça faisait trois, quatre ans que j'étais toute seule » et au chômage. Si son conseiller indique lui-même qu'« elle a pris vraiment beaucoup beaucoup de temps pour se lancer », il l'attribue lui à « un côté un peu procrastinatrice ». Si Enora convient qu'elle est passée par des phases de doute (« il y a encore quelques mois j'étais là : "Non !" »), le récit de son parcours révèle des contraintes difficiles à affronter seule et que les échanges ponctuels et à distance de l'accompagnement Guidé ne permettent guère de repérer alors même qu'elles ont lourdement pesé sur ce projet, malgré toute la motivation et l'autonomie fonctionnelle dont fait preuve Enora :

« En plus, il y a eu le Covid. En fait, j'ai eu deux ans où vraiment tout a été freiné, même mes formations, j'ai fait des formations à distance, ça a été la merde... Ce n'était pas terrible. Et moi je n'étais pas bien, en plus, je n'avais pas accès à mes soins pour ma maladie, donc ça a été une horreur. [...] 2021, ce n'était pas génial. J'en sors. Vraiment, je vais être honnête, j'en sors à peine, ce n'est que depuis cet été que ça va mieux, mais je n'étais vraiment pas bien. Donc non, ce n'était pas... Je n'ai pas eu que des années supers, et ça travaille vachement. C'est vrai qu'on n'en parle pas souvent, mais c'est comme un accouchement en fait. J'ai pris trente kilos !  
*Enquêtrice : Avec la création d'entreprise ?*

Oui.

*Enquêtrice : Ça a mis toute votre santé, votre corps en ébullition...*

Ça bouleverse tout, et là, vu que je suis au début, j'ai l'impression encore d'avoir un pied en arrière. C'est trop bizarre. J'ai l'impression d'être... Là, je suis entre les deux, je commence des trucs, mais en même temps... En fait, c'est fatigant. Psychologiquement, je pense que c'est fatigant, et je me dis : "mais les gens qui n'ont pas d'argent de côté, ils doivent péter des câbles !" Je ne sais pas comment ils font pour se lancer sans avoir un parachute. Ça doit être un truc de malade.

*Enquêtrice : Mais du coup depuis quatre ans, votre projet de reconversion, c'est quand même...*

Je n'arrête pas, mais en même temps j'ai des phases où je vais être à fond et d'autres phases où je vais être complètement morte et fatiguée et pas bien. J'ai des phases de digestion de... Donc c'est comme ça.

*Enquêtrice : Même la fin de votre emploi, vous me disiez que vous aviez envie de partir. Moralement, j'imagine qu'une fin de contrat, ce n'est jamais toujours facile ?* C'était compliqué, [ma boîte]. C'était super compliqué. Déjà, il y a eu du harcèlement, ce n'était pas une ambiance... Je m'entendais super bien avec mes collègues, que ce soit atelier ou bureau, mais au niveau de la direction, c'était très compliqué [...] Donc il y avait ça qui m'avait un peu fatiguée, et c'est vrai que quand je suis sortie de cette entreprise, j'étais vidée. Psychologiquement, physiquement. Et je ne pensais pas en fait. C'est quand je me suis posée : "En fait, je n'en peux plus ! Je suis trop crevée !" [...] Et ça aussi, ça m'a un peu foutu une claque, en faisant la formation *Cinq jours pour entreprendre*, et me dire : "Mais ça ne va pas la tête, en

<sup>26</sup> Nous soulignons

fait, ce projet tu ne peux pas le faire toute seule." [...] J'avais déjà une idée, donc j'ai abandonné l'idée, et je n'étais pas très très bien. Donc c'est vrai que c'est plein...

*Enquêtrice : C'est des hauts, des bas, c'est les montagnes russes.*

C'est ça. Mais encore une fois, j'ai quand même été... Tout ça, en étant sécurisé.

*Enquêtrice : Oui, financièrement.*

Je me dis : heureusement, parce que... ! »

(Enora Ulven, 37 ans, Guidé TH, inscrite depuis 48 mois)

À l'instar du cas d'Enora Ulven, les créations d'entreprise par des demandeurs d'emploi<sup>27</sup> sont des situations qui mettent particulièrement à l'épreuve la notion d'autonomie en cela qu'une autonomie fonctionnelle et numérique combinée à une volonté d'indépendance professionnelle voire, comme pour Enora, à la présence de capitaux économiques, scolaires et sociaux, conduit généralement à un accompagnement relâché de la part de l'institution. Toutefois, le cas d'Enora Ulven atteste du fait que ces ressources n'excluent pas la présence de contraintes et de « freins » selon la terminologie institutionnelle (Pillon, 2018) dont son conseiller ne prend connaissance qu'après avoir changé de modalité suite à quoi ils ont commencé à se voir dans un cadre privé, étant devenus « potes ». Autant d'éléments que les échanges ponctuels et à distance de l'accompagnement Guidé, n'ont guère permis d'évoquer faute d'un cadre propice (temps, face-à-face...) et malgré la bonne entente entre Enora Ulven et Corentin Landraud. De fait, et bien que la période ait été marquée par le Covid, Enora Ulven se trouve, lors de l'entretien, avoir cumulé 48 mois de chômage, épuisé ses droits à indemnisation et vivre de l'ASS qu'elle complète avec des économies qui s'épuisent : elle a dépensé la totalité de sa prime de licenciement, une partie de ses économies et de l'argent de sa mère (pharmacienne) en formations – non prises en charge par Pôle emploi – et services pour la création de son entreprise (coach, designeuse pour le logo, avocate pour le dépôt de la marque) :

« Sinon, je me suis formée à quoi d'autres ? En fait, j'ai fait plein de formations pendant trois ans, pour avoir plein d'outils et pour créer mon métier sur mesure.

*Enquêtrice : Du coup, tout ça grâce au CPF ? De votre poche ?*

Tout de ma poche ! Alors, j'ai de la chance parce que j'avais de l'argent... Déjà, je gagnais bien ma vie, j'ai été cadre supérieure, donc... J'avais dix ans d'expérience, donc j'ai dû avoir 10 000 euros, quelque chose comme ça, quand je suis partie. J'avais de l'argent de côté et j'ai eu de l'aide aussi de mes parents, par ma mère. Donc je n'étais pas en mode : "Houlala, comment ça va se passer ? Ça va être compliqué". [...] En plus, je n'ai rien financé du tout par Pôle Emploi. J'ai dû financer plus de 10 000 balles, je pense.

*Enquêtrice : Parce qu'ils ne voulaient pas ? Ou parce que vous n'avez pas demandé ?*

Ça ne rentre pas dans les cases. Si, j'ai demandé ! Ça ne rentre pas.

*Enquêtrice : Du coup, vous dites, près de 10 000 euros ?*

Oui, plus. Plus, même.

*Enquêtrice : En fait, toute votre prime de départ est partie dans les formations.*

Oui. Même plus. Je suis assez... En fait, mes formations, je ne les ai pas faites forcément dans la [région], j'ai beaucoup voyagé. J'ai fait à Toulouse, Paris, j'ai beaucoup bougé.

*Enquêtrice : En fonction de la réputation des formations ?*

Oui, oui. Il faut faire gaffe, parce que là-dedans, c'est là où il y a les pires... [...] Après, clairement, je n'ai pas lésiné sur l'argent pour les formations, pour les déplacements, j'ai acheté du matériel parce que je fais de la photo aussi, ça aussi c'est dans mes projets, d'autres trucs. Donc... Sinon je m'ennuie ! Mais non, j'ai dépensé beaucoup d'argent personnel, c'est clair. C'est clair. »

---

<sup>27</sup> D'après France Travail, 10% des demandeurs d'emploi optent pour la création d'entreprise et « une entreprise sur trois est créée en France par un demandeur d'emploi. »

<https://www.francetravail.org/accueil/actualites/actueuremploi/faciliter-les-projets-de-creation-dentreprises-des-demandeurs-demploi-une-des-solutions-pour-le-plein-emploi.html?type=article>

(Enora Ulven, 37 ans, Guidé TH, inscrite depuis 48 mois)

Le cas d'Enora Ulven met ainsi en exergue un autre aspect de l'autonomie des demandeurs d'emploi créateurs d'entreprise : le soutien financier que requiert de tels projets, et que l'ACRE et l'ARCE<sup>28</sup> ne suffisent pas toujours à fournir.

## Entre autonomie et autosuffisance : la création d'entreprise à l'épreuve du capital économique

Comme Enora Ulven, Adrien Prunel (22 ans, AIJ, inscrit depuis 5 mois) est pleinement engagé dans un projet de création d'entreprise qui occupe une part non négligeable de son temps, comme en atteste son carnet d'activité.

| Date                      | Heure      | Activité                                                                                        | Objet                          | Avec qui                       | Pour qui                         |
|---------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Lundi 28 novembre 2022    | Matin      | Rencontrer une freelance                                                                        | Créer le site                  | La freelance, moi et ma copine | Pour l'entreprise                |
|                           | Après-midi | Négocier le tarif pour la freelance, connaître le nouveau devis et l'accepter -> investissement | Créer le site                  | La freelance, moi, ma copine   | Pour l'entreprise                |
| Mardi 29 novembre 2022    | Matin      | Mise en place de chaque paramètre avec la freelance : lui expliquer exactement ce que je veux   | Créer le site                  | La freelance, moi, ma copine   | L'entreprise x3 (investissement) |
|                           |            | Réception des colis Vinted                                                                      | Achat revente                  |                                |                                  |
|                           |            | Réflexion et ajout au panier sur notre grossiste                                                | Création de bracelets          |                                |                                  |
|                           | Après-midi | Achat de tout ce qu'on avait besoin sur notre grossiste                                         |                                |                                |                                  |
|                           |            | Mise en vente et article vendu sur vinted                                                       |                                |                                |                                  |
|                           |            | Discussion avec Anaïs (freelance) pour d'autres paramètres de boutique                          |                                |                                |                                  |
| Mercredi 30 novembre 2022 | Matin      | Envoi des colis                                                                                 |                                |                                | Client Vinted                    |
|                           |            | Discussion avec Anaïs mise en place de nouvelles choses (live tchat, e-mail automatique)        |                                |                                |                                  |
|                           | Après-midi | Création de contenu Tiktok, Instagram                                                           |                                |                                |                                  |
| Jeudi 1er décembre 2022   | Matin      | Comprendre la psychologie des couleurs, changer la couleur du site                              |                                |                                |                                  |
|                           | Après-midi | Choix des couleurs et mise en place d'un branding cohérent                                      |                                |                                |                                  |
| Vendredi 2 décembre 2022  | Matin      | Vinted                                                                                          |                                |                                |                                  |
|                           | Après-midi | Réception de marchandises                                                                       |                                |                                |                                  |
| Samedi 3 décembre 2022    | Matin      | Suivi avec Anaïs                                                                                |                                |                                |                                  |
|                           |            | Contact d'une photographe Vannetaise (grâce à un contact)                                       |                                |                                |                                  |
|                           | Après-midi | Weekend tranquille                                                                              |                                |                                |                                  |
| Dimanche 4 décembre       | Après-midi | Préparation de contenu pour les réseaux sociaux...                                              |                                |                                |                                  |
|                           |            | Restaurant                                                                                      | Dimanche après-midi tranquille | Belle famille, copine          | Moi                              |
|                           |            | Match de l'équipe de France                                                                     |                                |                                |                                  |

### Extrait du carnet d'activité d'Adrien Prunel, semaine 1

De fait, lors du premier entretien Adrien Prunel vient tout juste de commander la matière première pour lancer son activité de confection de bijoux, étudie le devis d'une freelance qu'il a sollicité pour créer le site Internet en vue de la vente en ligne : « comme j'avais mis des économies de côté, j'ai quand même de quoi payer un petit peu. » En parallèle, et notamment pour dégager quelques revenus – il n'a pas encore ouvert de droits au chômage et est inscrit en AIJ – il s'est acheté du matériel pour une activité d'achat/revente de vêtements d'occasion en ligne, activité qu'il réalise depuis la maison

<sup>28</sup> L'Aide aux créateurs ou Repreneurs d'entreprises (ACRE) est une « exonération partielle ou totale des charges sociales pendant un an » ([francetravail.fr](http://francetravail.fr)). Quant à l'Aide à la reprise et à la création d'entreprise (ARCE), c'est un dispositif qui permet, sous condition, de recevoir une partie de ses droits ARE sous la forme d'un capital à investir.

dont ses parents sont propriétaires et où il vit toujours. Des parents qui, dans une certaine mesure ont participé à une forme de socialisation entrepreneuriale :

« Enquêtrice : *Ta mère aussi est commerciale, c'est ce que tu m'avais dit la dernière fois ?*

Oui, c'est ça.

Enquêtrice : *Elle est commerciale dans quel domaine ?*

Elle vend des plateaux-repas. Du coup, elle est salariée, mais elle est le bras droit du patron, c'est comme si elle était "patron" parce qu'en fait, quand elle n'est pas d'accord, ça compte autant que le patron. C'est comme si elle avait son entreprise.

Enquêtrice : *Du coup, elle participe aux décisions.*

Oui, c'est ça.

Enquêtrice : *Et ton père, il fait quoi ?*

Mon père, il est informaticien, mais il fait son dossier pour la retraite. Il galère ! Pour donner des papiers de 1978, des trucs qu'il n'a pas, qu'il a dû perdre, et tout, du coup il galère un peu.

Enquêtrice : *C'est marrant, dans tes projets, tu as un peu les deux, parce que tu me parlais aussi de l'école 42 la dernière fois, donc le côté informatique, et le côté commercial, quand même.*

Je reprends un peu les deux, oui. Je suis un peu entre les deux, c'est vrai.

Enquêtrice : *Tu leur demandes conseil, des fois, pour tes activités ?*

Non. Ils me donnent des conseils, et tout, j'écoute parce que j'écoute tout le monde qui me donne des conseils et après je filtre. Par exemple, après ma mère est commerciale, mais dans le physique, du coup ça ne correspond pas trop au digital, ce n'est pas du tout pareil. Du coup, elle me dit, justement, elle aussi, elle vient prendre des conseils, justement pour leur boîte, il faut un site, c'est un peu comme moi, un site e-commerce, parce qu'un site e-commerce, ça remplace un, voire plusieurs commerciaux, au final. »

(Adrien Prunel, 22 ans, AIJ, inscrit depuis 5 mois)

Ceux-ci sont d'ailleurs sur le point de payer les réparations de sa voiture dont il a besoin pour aller déposer les colis de ses deux activités, vivant dans un village à 10 km de la ville la plus proche. Ainsi, malgré son jeune âge, Adrien bénéficie du capital économique familial qui lui permet d'envisager une création d'activité à laquelle il aspire d'autant plus que ses quelques expériences professionnelles (employé dans un *fast food*, échec de plusieurs recrutements) et scolaires (il a quitté l'école après le lycée, et écrit un ouvrage auto-édité intitulé *L'école nous arnaque*) n'ont guère suscité d'enthousiasme chez lui. Combinées à ses origines et capitaux familiaux, ces expériences déceptives ont contribué à nourrir chez Adrien un ethos entrepreneurial (Chambard, 2020).

« Enquêtrice : *Vous me disiez que depuis vos 16 ans, vous aviez envie d'être créateur d'entreprise, enfin, chef d'entreprise. Qu'est-ce qui vous donné envie ?*

En fait... En fait l'école et tout ça, je me disais... Par exemple ce que j'aimais bien c'était l'aviation, j'aimais bien l'aviation, j'aimais bien coder aussi, faire des sites Internet, mais en fait je voyais le truc, je me disais : "il faut faire 5 ans d'études à chaque fois et puis il y a une sélection, c'est hyper dur, tout ça" je me suis dit c'est un peu... du coup, après, je ne voulais pas me retrouver à être smicard, je me suis dit : "Pourquoi ne pas faire mon business ?" , faire mon propre truc, ne pas avoir la pression du patron aussi, parce que je n'aime pas trop qu'on me donne des ordres, qu'on soit sur mon dos H24 et ça m'est venu comme ça. »

(Adrien Prunel, 22 ans, AIJ, inscrit depuis 5 mois)

Les cas d'Adrien et Enora donnent également à voir combien l'autonomie comme projet professionnel s'inscrit dans des parcours qui, s'ils n'en font pas complètement un choix par défaut, contribue à en faire une alternative désirable voire émancipatrice. De fait, à l'expérience de harcèlement et de licenciement d'Enora, l'amenant à former un projet de création d'activité, s'ajoute l'aggravation de la maladie auto-immune dont elle souffre, peu compatible avec un emploi salarié classique :

« En fait, en allant sur ce groupe [de malades], je me suis rendu compte que les gens ne bossent pas en fait, ils ne peuvent pas.

*Enquêtrice : Ah oui ?*

Très peu ou à mi-temps. Ceux qui ont une maladie vraiment évoluée... Et c'est là que je me dis : c'est vrai que moi, je ne me suis pas trop posé la question. Je n'ai jamais demandé d'aide.

*Enquêtrice : Pour l'instant, ça n'a jamais été... ?*

En fait, j'ai eu des moments où j'étais vraiment bloquée, je ne pouvais plus marcher, donc je ne pouvais plus aller travailler, mais des fois j'allais au boulot dans des états un peu... Je prenais la route alors que j'avais une sciatique à droite, à gauche, ce n'était pas terrible. Donc il y a ça aussi aujourd'hui, je me priorise beaucoup plus qu'avant. Avant, je me mettais complètement de côté, et : "On va au boulot." Maintenant, je me dis : "Si tu dois te reposer, tu dors." Si je ne peux plus marcher, si je n'arrive pas à respirer ou quoi, je me repose, quitte à dormir une journée et le lendemain au moins ça va mieux. Je ne suis plus du tout dans la même... Je ne gère plus du tout de la même manière. »

(Enora Ulven, 37 ans, Guidé TH, inscrite depuis 48 mois)

De son côté, si Adrien nourrit très jeune le projet d'être « patron », celui-ci devient réellement une option après que plusieurs autres projets se soient soldés par un échec :

*« Enquêtrice : Et après, le bac tu as continué quand même ou tu n'avais pas du tout envie de faire des études longues ?*

Je voulais m'engager dans l'armée, parce que je me suis dit la technique c'était d'économiser un max tout en voyageant et tout en prenant du plaisir, du coup je me suis dit "quoi de mieux que l'armée pour économiser, voyager, tout ça". Mon projet c'était de mettre cet argent de côté, tout l'argent que je gagnais chaque mois pour pouvoir investir dans des appartements pour pouvoir être rentier et puis être tranquille à 30 ans. J'avais tout mon plan dans ma tête et je me suis dit : je me fais des revenus passifs, mon livre, ça va faire des revenus passifs et après à 30 ans je serai en retraite, tranquille. En fait ça ne s'est pas passé comme prévu parce que la psy [de l'armée] m'a dit "OK, super, mais en fait tu postules à un poste où ton âge, ça ne correspond pas au truc".

*Enquêtrice : Pour rentrer à l'armée, tu étais trop jeune ?*

Je pouvais rentrer, mais en tant que moussaillon.

*Enquêtrice : C'était dans la marine ?*

Oui et je voulais être sous-officier pour gagner un peu plus et puis pour gérer une équipe, etc., parce que j'aimais bien justement le truc du leadership et elle m'a dit "ton profil est intéressant" en plus, j'étais arrivé quatrième aux tests sportifs sur 60, un truc comme ça, j'étais vraiment béton, dans les meilleurs [...].

*Parce que là, c'était un concours pour être sous-officier directement ?*

Oui, j'avais vu qu'après le bac on pouvait justement... c'était soit bac ou bac+2 pour postuler à ce poste du coup je me suis dit "je vais postuler directement à ça" et en fait elle m'a mis comme un gros bloc, je me suis dit "compliqué" et puis je n'ai pas envie d'être moussaillon, d'être le lardin de service et je me suis dit : "je vais me mettre en année sabbatique entre guillemets", je suis allé travailler au Mac Do au début puis après Burger King pour me faire un peu de sous, après, je me suis dit "il faut quand même que j'ai un petit peu de bagages au niveau des études pour au cas où avoir une sécurité" et je me suis dit "quoi de mieux que d'aller en commerce ?" C'est ce que j'ai fait, je me suis inscrit et la dame super gentille m'accueille, elle me fait mon dossier et elle me dit : "notre école propose des alternances, il faut que tu trouves une alternance", je lui ai dit "pas de souci, je vais trouver ça". J'ai envoyé des CV machin, j'ai trouvé une alternance en juillet, je crois, le gars m'a dit "viens travailler dès août en tant qu'équipier" et il me proposait un poste de manager, il m'a dit "tu vas faire un mois d'équipier pour te faire la main", j'ai dit "super !" Je signe le contrat CDD et au bout de 10 jours je ne me sentais pas bien dans son entreprise, je me suis dit "je ne me vois pas passer 2 ans avec ce patron-là" et clairement je lui ai dit "je ne me sens pas bien dans votre entreprise, je ne me vois pas faire 2 ans,

j'aimerais bien rompre le contrat CDD maintenant" il m'a dit "OK, on va rompre à l'amiable, les 2 parties d'accord". Après ma mission, c'était de trouver autre chose, une autre alternance. J'ai toujours kiffé le voyage et je me suis dit : "Quoi de mieux, justement, de trouver une agence de voyages ?" Pour être passionné et puis bien transmettre aux clients ce que j'aime. Quand j'étais jeune, j'ai fait près de 8 voyages, un truc comme ça : j'ai fait la Thaïlande, la Tunisie et tout ça, Prague.

*Enquêtrice : Avec tes parents ?*

Oui, on a pas mal voyagé, c'était super cool et je l'ai dans le cœur le voyage. [...] Et du coup, j'ai cherché et il y a une entreprise qui m'a appelé. Ils m'ont dit : "Je recrute, je veux bien te faire passer un entretien." J'ai dit : "OK, super." Elle me dit : "Vendredi." Je fais : "OK, super, vendredi, 17h, je suis libre", de toute façon, je suis tout le temps-là, je n'ai rien à faire. Et jeudi, elle m'appelle, donc un jour avant l'échéance et elle me dit : "J'ai trouvé une collaboratrice, je suis vraiment désolée, du coup, il n'y aura pas le rendez-vous." Je fais : "Ah ! Super..." En plus, ça m'a freiné dans ma recherche parce que je n'envoyais plus de CV [...] Et du coup, j'ai continué à chercher après, et puis tout le monde disait : "On ne prend que des BTS Tourisme, on ne prend pas de BTS MCO." Je ne me suis pris que des murs, un peu comme l'armée et je me suis dit : "OK. Qu'est-ce qu'il me veut le bon Dieu ? Peut-être que ce n'est pas fait pour moi." Après, Emmanuelle, la dame du [centre de formation] m'a dit : "Nous, c'est jusqu'à fin octobre. Après, je ne peux plus faire d'inscription, tu ne pourras plus rentrer en classe." Et je me suis dit : "Bon, je vais trouver une alternative" et je me suis dit : "Ce que je kiffe depuis longtemps, c'est monter des entreprises, faire des projets moi-même et coder", ce que je faisais à l'école au final ; coder, faire des sites et tout, trifulier. »

(Adrien Prunel, 22 ans, AIJ, inscrit depuis 5 mois)

Tout comme Adrien et Enora, plusieurs demandeurs d'emploi rencontrés sont engagés dans des démarches de création d'entreprise encore loin d'être rémunératrices. Toutefois à la différence des deux cas précédents, ils ne disposent pas d'autant de ressources personnelles et familiales ce qui se traduit par une incertitude voire une angoisse explicite et une dégradation de leurs conditions de vie peu propices au développement d'une entreprise. Ainsi, quand Enora et Adrien prennent le temps de se former, de peaufiner les détails de leurs activités et mobilisent des services experts pour ce faire, Thomas Sablais a dû se lancer très rapidement afin d'espérer sécuriser sa situation matérielle. Après avoir travaillé pendant 7 ans comme commercial chez un producteur de spiritueux, il est licencié et ne peut s'inscrire à Pôle emploi dans les trois mois qui suivent. Il passe quelques entretiens d'embauche pendant cette période qui le décident à créer sa propre activité de grossiste en spiritueux pour les bars. Il projette de louer un local dans Paris, de livrer les clients en vélo et de lancer un site de vente en ligne. Il précise qu'il ne se serait jamais lancé dans cette activité sans les indemnités chômage. Pendant les trois mois de carence qui recouvrent le solde de ses congés et son compte épargne temps, il vit avec la peur de se retrouver sans revenu. Il décide alors d'essayer de dégager quelques revenus de la revente en ligne de bouteilles rares sur des sites d'enchères P2P comme eBay :

« Il y a différentes plateformes Internet qui permettent de revendre aux enchères des bouteilles, donc j'ai essayé de développer un peu. Donc ça, j'ai déjà commencé, mais ça ne fait pas partie de mon projet professionnel, mais ça permettait de développer un peu de revenus pour l'entreprise et je me sentais un peu coupable de ne pas générer d'activité, finalement. Donc depuis début juin, je fais des ventes, mais ça ne me rapporte pas grand-chose, je fais pas mal même à perte, j'achète une bouteille et je n'arrive à la revendre que moins cher, mais en trois mois, j'ai gagné 600 euros. Vu le temps que j'y ai passé, ce n'est pas satisfaisant, donc 600 euros, j'ai dû faire 60 ventes, ça fait 10 euros par vente en moyenne, sachant que je passe une heure à emballer mon colis, beaucoup de temps à aller acheter, à le mettre en vente, à suivre la vente et à suivre les complications qu'il peut y avoir par derrière avec l'acheteur, "vous n'avez pas reçu votre colis / vous l'avez reçu, c'est bien", c'est toujours ça, mais ce n'est pas assez par rapport à l'engagement de temps que je mettais derrière et tout le temps que j'ai utilisé pour faire ces ventes, finalement, ça m'a ralenti dans



mon projet de développement de site Internet, et je pense que ça aurait été plus utile à développer ça. [...] Derrière, les bouteilles, il faut aller les acheter, donc il faut acheter son pass Navigo, tout ça, après il faut le rentabiliser. Oui, parce que, maintenant, chaque déplacement, je pensais que les demandeurs d'emploi avaient des facilités avec la RATP, mais non, pas du tout. Il faut aussi peser ça et après, les produits, il faut les emballer, il faut trouver du carton, acheter du carton, ça fait pas mal de temps passé, mais c'est intéressant parce qu'au moins, j'ai pu voir ce qui était faisable ou pas faisable ; donc mon salon est devenu un peu un chantier pendant quelque temps. C'est comme ça que j'ai essayé de répondre à cette angoisse de me dire : "Oh la la, tu n'as pas de revenu, qu'est-ce que tu fais pour pallier à cette absence ?", donc j'avais développé ces ventes par Internet. »

(Thomas Sablais, 37 ans, Suivi Cadre, inscrit depuis 5 mois)

En septembre, il gère parallèlement la boutique en ligne sur Shopify pour sa société nouvellement créée et la revente aux enchères de bouteilles rares sur eBay, deux activités qu'il prend soin de distinguer dans son carnet d'activité alors qu'elles requièrent peu ou prou le même type de tâches. Par exemple le lundi matin, il indique « Envoyer une vente réalisée sur eBay pour lui » puis « Préparer un colis vendu pour [ma société] et le poster pour moi et mon entreprise ». Petit à petit il bascule l'activité de revente aux enchères sur son entreprise tout en travaillant à structurer sa boutique en ligne sur Shopify. Il s'agit toujours d'acheter des bouteilles à l'unité au prix le moins élevé possible pour les revendre avec un maximum de marge. Il s'approvisionne pour ce faire dans des supermarchés ou des grossistes à distance de Paris où il se déplace en transport en commun de préférence. En novembre, au troisième entretien, les ventes aux enchères ont un peu repris mais pas assez pour en vivre :

« J'ai repris les ventes aux enchères et j'ai été racheter des produits pour les remettre sur le site. Là, c'est les mois d'hiver donc ça fonctionne un peu mieux. J'arrive à gagner une dizaine d'euros par vente en moyenne. Alors, j'en fais une douzaine par semaine. 10 x 12 x 4, ça ne fait que 500 euros par mois donc ce n'est pas quelque chose de viable à long terme. »

(Thomas Sablais, 37 ans, Suivi Cadre, inscrit depuis 5 mois)

Cette activité peu lucrative occupe quasiment toute sa journée du lundi (6 colis emballés, en poster 7 en 4 allers-retours et un aller-retour dans une grande surface à Franconville pour acheter des bouteilles de whisky) car beaucoup de ventes se font le week-end. Le jeudi matin il se déplace à Clamart pour acheter des bouteilles pour la vente aux enchères, l'après-midi, il met en vente des bouteilles sur une plateforme, emballe et va poster un colis pour honorer une vente et achète des cartons d'emballage (il a arrêté de faire des emballages "maison" qui lui prenaient trop de temps). Le vendredi il passe toute la matinée à emballer et poster des colis et retourne à la Poste en début d'après-midi.

Du point de vue institutionnel, Adrien comme Thomas font partie de la frange autonome des demandeurs d'emploi. Ainsi, ce dernier est inscrit en Suivi Cadre, modalité entièrement dématérialisée et pour laquelle l'initiative du contact avec le conseiller est laissée au demandeur d'emploi. La conseillère d'Adrien (en AIJ), n'identifie pas chez lui de véritable besoin d'accompagnement :

« Ah, il est unique, Adrien. Bon, je... lui, il est sûr de la création d'entreprise, donc... [...] Pour moi, l'essentiel, c'est que, voilà, il avance sur son projet. Et effectivement, il était toujours en pleine action sur son projet de création d'entreprise, et... c'est génial !

Enquêtrice : Et lui, du coup, ça vous paraît, en tout cas, un peu plus... ?

Oui, parce qu'il y met du cœur, vous voyez, avec sa copine, ils font le montage des bracelets, par exemple. C'est pas juste j'achète et hop, je rebalance. Ils y mettent de leur patte, entre guillemets, donc on sent qu'il y a une volonté de s'investir dedans, et puis vu comme il m'a expliqué la création de son site Internet, il est vraiment en pleine élaboration, et en plein développement. Donc je sais qu'il va développer, effectivement, les projets qu'il va vendre, aussi. Donc... j'ai envie de dire que lui, potentiellement, bon... »

(Séverine Pinet, AIJ, Conseillère depuis 12 ans)

Le conseiller d'Enora quant à lui, nous l'avons vu, est plus réservé sur le développement de son entreprise, réserves qu'il émet toutefois alors qu'il n'est plus son conseiller, et sur la base des échanges qu'ils ont eu en dehors de Pôle emploi :

« Mais elle... alors elle, particulièrement, oui, enfin elle, parce que j'ai pu... parce que maintenant, j'ai un contact hors Pôle Emploi et que c'est devenue une bonne amie, elle a suffisamment les pieds sur terre pour se rendre compte de la situation, et c'est pour ça qu'elle rebondit en disant : "Mais moi, je vais quand même aller voir par ailleurs, je vais chercher un boulot par ailleurs, parce que je pourrai pas en vivre", et même si elle est pas dans le besoin financièrement, au sens où elle va pas être à la rue, y a un moment où elle a quand même envie, à 38 ans, de se dire : je vais être un peu indépendante, je vais pas avoir à piocher tous les mois sur mon livret pour pouvoir vivre et pour pouvoir me faire plaisir. Donc là, il faut... elle m'a envoyé un message, faut qu'on retourne dans un autre restaurant... On est très restau', donc on a envie de faire ça, je crois que c'est la semaine prochaine, et... Et puis elle avait eu aussi... elle a une situation personnelle, bon, chagrin d'amour, machin, sans rentrer dans le détail, qui font que, voilà, elle avait aussi la tête un petit peu ailleurs, donc y avait déjà à régler ça pour après travailler sur son projet. »

(Corentin Landraud, 37 ans, conseiller Suivi, 2 ans d'ancienneté)

Ainsi, il apparaît que si la très grande majorité des demandeurs d'emploi engageant une création d'activité tendent à être considérés comme autonomes ou en tout cas comme n'ayant guère besoin d'un accompagnement régulier, ils sont alors renvoyés à des ressources personnelles et familiales peu discutées avec les conseillers, quand bien même elles sont susceptibles d'infléchir la réussite du projet. Le cas d'Enora et de son conseiller donne aussi à voir que d'autres éléments, plus personnels, sont susceptibles d'entraver le développement d'un projet voire d'envisager son abandon, éléments qui ne sont discutés qu'une fois franchie la frontière du cadre institutionnel.

## DE L'INTERCONNAISSANCE À L'INTERDÉPENDANCE : QUELS USAGES DE L'ENTOURAGE ?

Le rôle du « réseau » en matière d'insertion est régulièrement mis en avant par les acteurs de l'insertion, au motif notamment du poids du « marché caché » dans les recrutements (Larquier & Rieucan, 2010 ; 2014). Le virage numérique pris par Pôle emploi, et décrit dans les premiers chapitres, a de fait conduit à faire des réseaux sociaux numériques un enjeu important des démarches de recherche d'emploi, ce qu'illustre notamment la création de *Sphère emploi*. Toutefois, pour les demandeurs d'emploi rencontrés, les réseaux sociaux numériques sont très loin de constituer un axe central de leurs stratégies de recherche d'emploi, presque aucun n'en faisant mention en entretien comme dans les carnets d'activité, à la différence des sites de recherche d'emploi. Si plusieurs d'entre eux disposent de profils LinkedIn, ils s'avèrent pour le moins sommaires et fort peu alimentés. Ewen Levasseur (21 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois) a d'ailleurs souhaité travailler cet aspect, en lien avec son projet de devenir *community manager*, et s'est inscrit à une formation *Valoriser son image sur les réseaux sociaux*, qu'il suit entre le premier et le deuxième entretien et dont il ressort déçu :

« Et puis ça m'a pas vraiment réellement apporté quelque chose, parce que c'était plus pour ceux qui voulaient créer un compte LinkedIn, des choses comme ça. Moi, ce que j'aurais voulu, c'est plus souvent comment poster sur LinkedIn, ou des choses comme ça. Et donc, ça m'a pas vraiment apporté de solution.

*Enquêtrice : Ah oui, c'était juste créer le compte, et après... ?*

Oui, voilà, on a plus parlé des réseaux sociaux, par exemple des réseaux qu'on connaissait, et puis après, on a parlé de LinkedIn, comment créer un profil... Et puis la dame qui présentait ça nous a montré des exemples de profils. Et puis, c'est vrai que

c'est pas vraiment ce à quoi je m'attendais, en fait. Je m'attendais vraiment à qu'on parle, par exemple, de comment créer un post, ou des choses comme ça. [...]

*Enquêtrice : Et vous postez du coup pas trop dessus, pour l'instant ?*

Ben non, justement, parce que je sais pas comment poster... Mais je pense que je vais devoir faire mes recherches par moi-même, alors. »

(Ewen Levasseur, 21 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois)

À l'instar de Xavier Bouillon (62 ans, Suivi, inscrit depuis 48 mois), échaudé par *Sphère Emploi*, Ewen Levasseur mobilise pleinement et volontairement l'offre de service de Pôle emploi, tout en suivant les préconisations de sa conseillère. Toutefois cette docilité et l'autonomie numérique dont ils font preuve ne produisent guère d'effets, les amenant à s'autonomiser vis-à-vis de l'institution dont ils attendaient justement des ressources pour parvenir à « réseauter ». Ces cas montrent que si le réseau comme le marché caché sont perçus par bien des chômeurs comme des ressources potentielles, si ce n'est incontournables, leur mobilisation n'a rien d'évident à la faveur d'usages variés et différenciés.

## Opportunités et limites du réseau

Qu'ils le nomment ou non « réseau », les demandeurs d'emploi rencontrés s'inscrivent tous dans des tissus d'interconnaissances qui revêtent toutefois une dimension amplement matérialisée et de proximité. Certains des cas rencontrés mentionnent effectivement la mobilisation de réseaux personnels en matière de recherche d'emploi, et tout particulièrement dans la phase d'investigation des pistes professionnelles envisagées, qu'il s'agisse de discuter de métiers spécifiques, de manière informelle ou *via* des enquêtes métiers plus cadrées, mais aussi de tester le métier à l'occasion de stages, de journée de découverte ou d'immersions professionnelles.

« Du coup, j'ai appelé Pôle emploi et je leur ai dit : "Je veux trouver une formation dans le code pour être développeur" et elle m'a dit : "OK, très bien, mais le truc, c'est qu'il faut que tu trouves une entreprise pour faire..."

*Enquêtrice : Une alternance ?*

Non, une immersion pro et j'ai dit "OK, super je vais trouver ça très vite" je lui ai dit "je vais vous trouver ça très vite et ça va y aller" elle m'a dit "OK, super" et du coup j'appelle ma sœur, parce que ma sœur habite sur Paris, je lui dis "Séb n'est pas dispo ?" parce que Séb c'est un développeur, je lui dis "il n'est pas disponible pour me prendre en insertion et tout ?" Elle me dit "je vais en parler à Séb" parce que Séb c'est un pote à elle et c'est un peu un pote à moi aussi, après elle revient vers moi, elle me dit j'ai un pote qui s'appelle Thomas, il a une entreprise avec 15 salariés, sur Paris, développement web et tout ce que tu veux faire, je lui dis "super, je vais lui envoyer un mail !" Je lui envoie un mail, je lui dis "je veux faire ça, je dois faire une immersion professionnelle pour faire une formation" il me dit "pas de souci je te prends, viens quand tu veux" et après j'ai fait les démarches, le petit papier à remplir pour avoir l'assurance, je suis allé à Paris, peut-être 10 jours après, je crois, ça tombait à mon anniversaire en plus, donc c'était parfait, on est monté sur Paris, on a fêté mon anniversaire, après, j'ai fait mes 15 jours d'entreprise et je suis revenu. Ça s'est super bien passé, je suis devenu pote avec tous les développeurs, on sortait un soir sur deux, on sortait au bar, on se faisait des trucs, c'était trop bien, ils me disaient : "Tu fais tes études et tout et après, si tu veux, je te prends dans mon entreprise, ça va être cool." Je me suis dit "super ! Chaud et tout" parce qu'en fait, maintenant, je suis pote avec Thomas et je suis pote aussi avec sa femme, du coup, je suis pistonné de partout maintenant. »

(Adrien Prunel, 22 ans, AIJ, inscrit depuis 5 mois)

Toutefois, cette catégorie générique de « réseau » tend à voiler des distinctions en termes de densité comme de qualité des relations renvoyant de fait à l'inégale distribution du capital social selon notamment, ses origines sociales mais aussi, selon son âge si l'on considère plus particulièrement le capital social « professionnel ». Ainsi, si Adrien bénéficie du réseau familial, d'autres jeunes, dont

les parents ne jouissent pas de situations socio-professionnelles aussi favorisées, ne peuvent compter que sur leur réseau propre, dont l'ampleur et la pertinence est fortement corrélée au niveau et type d'études réalisées ainsi qu'au nombre et à la qualité des expériences professionnelles passées.

*« Enquêtrice : Dans votre carnet, ce jour-là, il y a "Café, discussion, visite à mon ancienne responsable". C'est la personne avec qui vous, enfin, votre responsable de... ?*

*De chez M\*... l'entreprise de prêt-à-porter.*

*Enquêtrice : Vous êtes restées amies ou... ?*

*Oui, on se voit quand je sors comme ça là, comme c'est en ville, je passe régulièrement la voir.*

*Enquêtrice : Vous avez gardé de bons contacts ?*

*Oui.*

*Enquêtrice : Ça s'était bien passé, oui vous m'aviez raconté, ce n'était pas le métier de vos rêves mais ça s'était...*

*Mais humainement oui, j'aurais pu rester pour elle en tout cas. »*

Plus affinitaires que stratégiques, ces relations ne relèvent toutefois guère du « réseautage » ou en tout cas ne sont que peu présentées et entretenues dans cette perspective, rappelant que le travail est aussi un lieu de rencontre et de sociabilité qui participe à donner du sens à cette expérience y compris quand le métier et les conditions d'emploi en tant que tels en sont relativement dénués, comme c'est le cas ici pour Julie Bringand qui, titulaire d'un bachelor en Communication Web et Marketing, peine à trouver satisfaction dans cet emploi de vendeuse, pris par nécessité.

*« Enquêtrice : La candidature un peu spontanée ça vous est déjà arrivé d'en faire ?*  
*Oui, alors là pas spécialement, c'est vrai que parfois, c'est pareil, je me base sur avant mon expérience-là en CDI mais on se balade des fois et on voit des... justement c'est pour ça aussi quand je me balade je regarde des fois quelques... des vitrines ou des choses comme ça mais oui des fois il y a des infos comme ça, ou du bouche-à-oreille d'amis justement, d'anciens collègues qui peuvent nous mettre sur des pistes.*

*Enquêtrice : Ça vous est déjà arrivé que des gens vous parlent d'une offre, d'un truc ?*

*Oui, mais justement une sur laquelle j'avais postulé la veille et une connaissance dans le bar où on va boire des fois des coups avec mon chéri, une des connaissances de ce bar-là dit : "il y a une offre, est-ce qu'elle a postulé ? Ça pourrait peut-être...", "oui, la veille, tu ne peux pas me faire coopter, c'est déjà fait".*

*Enquêtrice : Donc le réseau peut vous servir quand même un petit peu...*

*Voilà, ça pourrait...*

*Enquêtrice : C'était un collègue avec qui vous aviez déjà travaillé ?*

*Du tout, non vraiment, lui est dans une structure qui recherche un assistant commercial...*

*Enquêtrice : Et qui sait ce que vous recherchez comme poste et, du coup, qui a pensé à vous ?*

*Et puis on s'était vus quelques jours ou la semaine d'avant, donc il avait tilté.*

*Enquêtrice : Et vous avez eu des nouvelles de ça ou pas spécialement ?*

*Pas du tout.*

*Enquêtrice : Lui a pu en avoir, ou vous lui en avez demandé ?*

*Il m'a demandé si j'avais été contactée pour un entretien, donc peut-être que ça avait un peu bougé mais en même temps, 2-3 jours après j'ai vu que l'offre avait été remontée... »*

*(Julie Bringand, 27 ans, AIJ, inscrite depuis 9 mois)*

Si les relations nouées au travail ne servent pas toujours à « réseauter », des relations personnelles peuvent, elles, en revanche remplir cette fonction et permettre de trouver un emploi, ce qui peut s'avérer particulièrement utile dans le cas de jeunes régulièrement bloqués dans leur insertion par les exigences d'expérience qui leurs sont formulées par les employeurs et vis-à-vis desquelles les

conseillers s'insurgent sans pour autant parvenir à véritablement s'y opposer, faute de contacts avec les entreprises et de dispositifs tels que les contrats aidés comme vu plus haut. C'est ainsi qu'Aya se voit proposer des emplois non par sa conseillère mais par son entourage :

*« Enquêtrice : Donc vous avez [noté que vous avez] scanné les documents ce jour-là, vous cherchiez un job d'été ?*

Oui, je cherchais un job d'été et c'est mon gardien qui m'a dit qu'il avait peut-être un plan et de lui envoyer certains documents et qu'il les transmettrait.

*Enquêtrice : Pour du gardiennage aussi ou autre chose ?*

Oui, il me semble que c'est ça mais c'est de nuit, donc je serai tranquille, je ne ferai pas grand-chose !

*Enquêtrice : Donc, vous êtes allée au cybercafé près de chez vous pour faire vos scans et c'est quoi, scanner le CV ?*

C'est ça. Mon CV, mon RIB, ma carte vitale et ma carte d'identité.

*Enquêtrice : C'est tout ce qu'ils vont ont demandé ? C'est une boîte d'intérim ?*

Ils passent par l'intérim mais comme ça revient plus cher, ils essaient de voir avec les gens avec qui ils ont déjà travaillé. Et comme ils ont déjà travaillé avec mon gardien, mon gardien a dit : "J'ai potentiellement des personnes."

*Enquêtrice : Mais c'est au black ou c'est quand même officiel ?*

Non, c'est déclaré. Pour les deux semaines.

*Enquêtrice : Oui, c'est cool ; c'est votre gardien avec qui vous vous entendez bien qui vous trouve des plans ?*

En plus, il s'appelle Omar Sy ! Je vous jure.

*Enquêtrice : C'est improbable !*

J'aime trop dire ça : "Regardez, c'est Omar Sy."

*Enquêtrice : Il est obligé d'être sympa, question de réputation ! Vous avez déjà trouvé des petits jobs comme ça ?*

Après, c'est du bouche-à-oreille. Mon meilleur ami aussi m'avait proposé un truc sauf qu'il faut se déplacer un peu loin et on n'aurait pas forcément les mêmes horaires, donc pour m'amener, ça aurait été compliqué. Après, j'ai une autre copine qui m'a proposé aussi de faire un truc à Versailles ; là aussi, c'est un peu trop loin. Pour les transports c'est compliqué.

(Aya Diop, 24 ans, AIJ, inscrite depuis 6 mois)

Inscrite en Accompagnement Individualisé Jeunes (AIJ), Aya Diop échange fréquemment avec sa conseillère. Jugée plutôt autonome par celle-ci, ses démarches de recherche d'emploi s'avèrent scindées en deux : d'un côté, un travail sur son projet professionnel mené avec sa conseillère, de l'autre des emplois ponctuels dont elles discutent peu, voire pas, et qu'Aya trouve par elle-même, au gré des opportunités, et au risque aussi d'entretenir une mobilité sur le marché de l'emploi qui soit avant tout horizontale et faites d'expériences professionnelles peu qualifiées.

De fait, le réseau que l'on mobilise c'est celui auquel on a accès et pour des demandeurs d'emploi peu qualifiés, issus de milieux modestes, cette voie d'accès à l'emploi est susceptible de favoriser une certaine inertie socio-professionnelle (Gonnet, 2020) d'autant plus forte que ce type de recherche emploi est renvoyée à des démarches autonomes.

C'est ainsi qu'Aya Diop raconte qu'avant de s'inscrire à Pôle emploi, elle a réalisé un CAP Petite enfance en alternance pendant deux ans. À l'issue de cette expérience qu'elle a appréciée, elle ne souhaite pas poursuivre dans cette voie, ce qu'elle fait pourtant car une opportunité se présente via un contact noué au cours de cette même expérience :

*« Vu que c'était ma première expérience j'avais envie de voir un petit peu autre chose et j'ai commencé à faire des recherches, sauf qu'au même moment, j'ai eu ma collègue qui est éducatrice en petite enfance, enfin, des jeunes enfants, qui avait eu le poste de directrice en crèche et comme elle sait un peu comment je travaille et que comme ça, ça lui fait déjà une recrue en moins, elle m'a demandé si ça m'intéressait et du coup, on s'est suivies et j'ai travaillé en crèche pendant 2 ans aussi. La crèche était bien, les enfants aussi, c'était à côté de la maison. C'était bien, c'était une bonne*

expérience sauf que c'était plus au niveau de la direction, pas ma collègue, mais la personne qui était au-dessus, il y avait des trucs qui n'allaient pas, par exemple, les normes de sécurité. En fait, à chaque fois que je faisais remonter des choses, je n'avais pas l'impression d'être écoutée, donc les normes de sécurité, le ménage et certains collègues qui... Voilà, même mon ancienne collègue, vu que c'était ma directrice maintenant, qui les a fait remonter et qui était d'accord avec moi. [...] Donc voilà, vu qu'il n'y avait rien qui était fait, ma collègue, au début je ne le savais pas, mais quand je lui ai parlé de mon envie de partir elle m'a dit qu'elle aussi elle allait partir donc déjà que c'était un peu, pas un pilier, mais je comptais énormément sur elle dans la crèche, donc je ne me sentais pas du tout... encore moins, c'était encore plus quelque chose qui me faisait encore plus partir et après il y a eu le confinement qui m'a permis de réfléchir. »

(Aya Diop, 24 ans, AIJ, inscrite depuis 6 mois)

Forte de cette mauvaise expérience, Aya Diop est désormais convaincue de ne pas vouloir retourner vers la petite enfance, mais sa conseillère conserve toutefois cette piste (d'après les entretiens avec celle-ci et avec Aya) au motif précisément qu'elle est capable d'y retrouver du travail de manière relativement autonome. C'est alors par le biais d'un autre type de réseau d'interconnaissance, non plus professionnel mais personnel, qu'Aya explore d'autres pistes : le développement web métier qu'exerce son cousin, et le secrétariat médical où travaille une amie proche. Ainsi, ce cas éclaire sur le sens – et les contresens – de l'autonomie en matière de recherche d'emploi en cela qu'il donne à voir la force et les limites du réseau d'interconnaissance comme de l'accompagnement professionnel.

### **Orientation, insertion et socialisation professionnelles : une construction collective... et familiale.**

Si le réseau professionnel et personnel ne fonctionne pas toujours comme pourvoyeur d'emplois directs ou indirects, il peut en revanche jouer un rôle majeur en matière d'orientation et d'insertion professionnelle comme de construction de projet. De fait, bien que Pôle emploi propose toute une gamme de services en la matière, les demandeurs d'emploi rencontrés citent de nombreux autres acteurs ayant pesé sur leurs choix professionnels, notamment dans leur entourage et tout particulièrement pour les plus jeunes d'entre elles et eux. C'est le cas précédemment cité d'Aya Diop, mais aussi de Romain Coulon (23 ans, CEJ, inscrit depuis 5 mois) qui a commencé à travailler deux ans comme conducteur de travaux « parce que dans la famille, on était dans le bâtiment. [...] Mon grand-père était maçon, mon père était maître d'œuvre, donc on était un peu baigné dedans » ; ce jusqu'à ce que l'entreprise familiale où il était embauché (avec sa mère et un autre employé) mette la clé sous la porte et les amène lui et sa mère à s'inscrire à Pôle emploi.

C'est aussi le cas de Flore, 18 ans, qui après avoir fait plusieurs stages pas toujours rémunérés, hésite entre plusieurs métiers :

*« Enquêtrice : Peintre en bâtiment c'est [votre conseillère] qui vous en a parlé ou c'est vous qui avez eu l'idée ?*

Non c'est moi. Vu que j'ai le beau-père à mon copain qui est entre guillemets peintre en bâtiment, il m'a parlé de son entreprise. Je l'ai vu faire sur ses chantiers. J'y ai été avec lui et au final ça m'a plu de voir ce qu'il faisait et je me suis dit "Pourquoi ne pas essayer de me mettre à la tâche ?" On va voir si ça me plaît, et puis si ça ne me plaît pas tant pis je change, il y a d'autres trucs. »

(Flore, 18 ans, CEJ, inscrite depuis 7 mois)

L'entourage familial est ainsi un acteur majeur de la socialisation professionnelle au sens large, c'est-à-dire en matière de choix professionnels mais aussi de transmission de normes et pratiques de recherche d'emploi comme de développement professionnel :

*« Enquêtrice : L'après-midi, [vous avez noté] "recherche d'offres d'emploi", donc là, vous regardez sur Internet, j'imagine ?*

C'est ça.

*Enquêtrice : Vous faites quels sites un peu ?*

Indeed, Pôle emploi, sur Place de l'emploi public aussi, sur les conseils de mon papa, parce qu'il y a des opportunités qui peuvent être intéressantes parce que c'est souvent des CDD longs de quasi 3 ans pour certains, et desquels on peut partir un peu comme ça si jamais on trouve quelque chose... [...]

*Enquêtrice : C'est quoi, je ne sais pas, c'est vraiment tous corps professionnels, de l'administratif, technique... ?*

C'est ça, oui, employé de paysage pour la Ville par exemple, ou responsable événementiel. C'est hyper large, c'est ça qui est bien aussi, ce n'est pas que de la catégorie C.

*Enquêtrice : Parce que votre père est dans le public ?*

C'est ça.

*Enquêtrice : Il fait quoi ?*

Il est DRH aux impôts.

*Enquêtrice : Donc c'est lui effectivement qui vous a conseillé d'aller voir là ?*

Voilà, de regarder s'il pouvait y avoir des pistes.

(Micha, 22 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois)

Cette fonction de socialisation professionnelle jouée par l'entourage peut également concerner d'autres aspects du travail et de l'emploi à l'instar par exemple des questions de formations :

*« Enquêtrice : Et vous avez fait d'autres trucs avec Pôle Emploi ? Le permis ou des trucs comme ça ?*

Non, je ne peux pas être financée par le permis, parce que c'est à partir d'un certain montant et je crois que j'ai 1€ de plus et pour 1€, ils ne peuvent pas [rit].

*Enquêtrice : Ah oui ?*

Oui, ils me disent qu'il y a un quota, qu'ils doivent le respecter. Donc je vais le passer cette année, normalement, avec mon compte CPF, vu que j'ai une certaine somme ; je crois que j'ai 1720 €, un truc comme ça.

*Enquêtrice : Oui, normalement, ça couvre le permis. Et le CPF, vous l'aviez déjà ouvert avant ou c'est avec votre conseillère Pôle Emploi que vous l'avez... ?*

Non, je l'avais déjà.

*Enquêtrice : Vous étiez à fond, surtout à moins de 25 ans, ce n'est pas forcément des trucs dont on se soucie particulièrement.*

En fait, c'est un ami qui m'en a parlé et du coup, je suis partie regarder.

*Enquêtrice : Parce qu'il connaissait la formation, un peu le secteur ?*

Oui.

*Enquêtrice : Et vous en avez fait ouvrir un aussi à votre mère ? Parce qu'elle va avoir des droits.*

Oui, elle en a un elle, mais elle ne m'en avait pas parlé [rit], après, quand je lui en ai parlé, elle m'a dit : "Oui, je connais, j'en ai un." J'ai dit : "OK, donc c'est comme ça." [fronce les sourcils, fait la moue d'un air suspicieux puis éclate de rire]

*Enquêtrice : On ne se parle plus des trucs et tout.*

Grave, on ne se donne plus les bons plans.

(Aya Diop, 24 ans, AIJ, inscrite depuis 6 mois)

Qu'il s'agisse d'emploi ou d'informations, le réseau amical est également un opérateur de socialisation institutionnelle, parfois plus efficace que des organismes généralistes et/ou qui requièrent inscriptions et diagnostics pour donner accès à certaines informations, à l'instar de toute une partie de l'offre de services de Pôle emploi. Si, comme nous l'avons vu, l'entourage familial ne permet guère aux jeunes chômeurs inscrits à Pôle emploi de trouver directement de l'emploi, il participe en revanche très directement de la socialisation au « travail » de recherche d'emploi (Demazière, 2017) à commencer par l'inscription à Pôle emploi.

*« Enquêtrice : Et donc pourquoi à la base vous vous êtes inscrit à Pôle Emploi ?*

Parce qu'on m'a dit de m'inscrire. Mes parents m'ont dit "Ce serait bien que tu t'inscrives à Pôle Emploi". Comme je ne faisais pas vraiment grand-chose, je m'y suis

inscrit. Et après j'ai eu une réunion où ils ont parlé un peu des choses, ils nous ont présenté également le Contrat d'Engagement Jeune. J'ai trouvé ça bien parce qu'on a une conseillère qui nous suit régulièrement et on nous propose des formations, des choses comme ça. Et aussi ça permettait de toucher une allocation. [...]

*Enquêtrice : Quand elle a changé de restaurant [votre sœur], elle s'est inscrite à Pôle Emploi ou elle s'est débrouillée toute seule pour retrouver, vous savez ?*

Je ne lui ai pas demandé. Mais je crois qu'elle s'est inscrite à Pôle Emploi. Je crois que mes parents lui ont dit "Inscris-toi à Pôle Emploi".

*Enquêtrice : Vos parents justement eux-mêmes vous savez s'ils ont déjà été inscrits à Pôle Emploi ?*

Je sais que mon père est à Pôle Emploi, mais ma mère je ne sais pas et je ne pense pas.

*Enquêtrice : Il est toujours actuellement inscrit ?*

Toujours.

*Enquêtrice : Parce que quand il a quitté la vente, il a dû s'inscrire à Pôle Emploi ?*

Oui, je pense. Il a dû déclarer sa formation de chauffeur de bus.

*Enquêtrice : Et il reste inscrit parce que les boulots qu'il fait, ça peut changer souvent ? Vous savez un peu ?*

Ça, je ne sais pas. Mais je pense qu'il s'inscrit au cas où. Parce que quand on trouve un boulot, on peut se désinscrire de Pôle Emploi ?

*Enquêtrice : Normalement une fois que vous avez un contrat, vous n'êtes plus obligé de vous inscrire. Par contre vous pouvez rester inscrit, ça dépend de vous. Si vous voulez arrêter de vous actualiser, personne ne va rien vous dire, c'est juste que vous n'êtes plus inscrit. Vous savez s'il est accompagné votre père ? Ou il s'actualise juste ?*

Je pense qu'il s'est juste inscrit, mais il n'a pas forcément de rendez-vous. »

(Ewen Levasseur, 21 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois)

Le cas d'Ewen Levasseur donne à voir combien cette socialisation institutionnelle est socialement située. De fait, les jeunes les plus dotés ne sont pas ceux les plus susceptibles de garnir les portefeuilles des conseillers AIJ et CEJ, à l'instar d'autres dispositifs d'insertion dédiés au moins âgés des actifs (Couronné & Sarfati, 2018 ; Lima, 2015b ; Sarfati, 2015), non seulement parce qu'ils bénéficient d'autres ressources et capitaux à même de faciliter la primo-insertion mais également en raison d'un rapport potentiellement différencié à une institution généralement associée à une phase « anormale » de la carrière professionnelle, eu égard à la norme d'emploi prédominante (Benarrosh, 2014 ; Lallement, 2019 ; Maruani, 2018). De fait, chômage et institution du chômage sont davantage normalisés dans les fractions plus précaires de la société, comme l'illustre le cas de la famille d'Ewen Levasseur dont l'ensemble des membres majeurs sont ou ont été inscrits à Pôle emploi, ce dès leurs premiers pas dans la vie active pour sa sœur (18 ans) et lui (21 ans).

De même, Annie Brasseur (58 ans, Renforcé TH, sans diplôme) évoque une première inscription à l'ANPE « Quand j'étais toute jeune, quand je sortais de l'école en fait ! ». Ayant quant à lui fait l'expérience – positive – des services que Pôle emploi est susceptible d'offrir Romain Coulon recommande à sa sœur cadette de s'inscrire :

*« Enquêtrice : Vous avez des frères et sœurs ?*

J'ai une sœur.

*Enquêtrice : Elle, le bâtiment aussi ou pas ?*

Non, elle, c'est un peu la galère. Elle vient d'avoir son bac, mais bon, c'est un peu la recherche, le début dans la vie active qui n'est pas facile.

*Enquêtrice : Parce que là, elle part sur quoi ?*

Elle est en recherche. Elle ne sait pas trop. C'est un peu compliqué pour elle.

*Enquêtrice : Typiquement, par exemple, est-ce qu'elle pourrait aller à Pôle Emploi aussi pour se faire accompagner pour chercher ?*

C'est ce que je lui ai conseillé, après, c'est à elle de faire les démarches.

*Enquêtrice : Oui, et vous lui avez même recommandé pour quoi ?*

Au moins être accompagnée, avoir les conseils. »



(Romain Coulon, 23 ans, CEJ, inscrit depuis 5 mois)

Ces situations donnent également à voir le fait que les liens d'interconnaissance ne fonctionnent pas que dans un sens – de personnes en emploi vers des personnes sans emploi. Les chômeurs peuvent ainsi aussi être des agents de socialisation et/ou d'intermédiation pour d'autres chômeurs, à la faveur de formes de mises en relation avec les institutions de l'emploi (Pôle emploi, Mission locale, agence d'intérim, employeur, etc.).

Ainsi, « perdue » face au fonctionnement de Pôle emploi qu'elle ne parvient pas à saisir, Annie Brasseur (58 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 48 mois) se fait aider par sa fille, laquelle s'appuie elle-même sur son expérience passée de chômeuse. Valérie Pierre (49 ans, Suivi Cadre, inscrite depuis 3 mois), citée en exergue de ce chapitre, accompagne son fils à Pôle emploi et aide son ex-mari dans ses démarches d'insertion. Stéphanie Chevreau (40 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 24 mois) aide son compagnon ainsi qu'un ami, tous deux réfugiés, dans leurs démarches d'insertion. Samara Keita (25 ans, AIJ, inscrite depuis 14 mois), est régulièrement sollicitée par d'autres mère célibataire, hébergées dans le même foyer social qu'elle, pour traduire et remplir des documents administratifs.

Dans d'autres cas, des chômeurs, y compris parmi les jeunes, échangent des « bons plans » en matière d'emploi, jouant ainsi un rôle d'intermédiaire de l'emploi vis-à-vis de proches :

*« Enquêtrice : Votre père bosse dans quoi ?*

Il ne bosse pas pour l'instant mais il est en recherche de travail sur les panneaux solaires. C'est un électricien.

*Enquêtrice : Et votre mère ?*

Maman travaillait en vendeuse en boulangerie et là, elle est en arrêt parce qu'elle a des problèmes au dos.

*Enquêtrice : Et elle vit avec son copain ?*

Oui.

*Enquêtrice : Qui lui fait quoi ?*

Il travaille au Super U. Il a pris ma place.

*Enquêtrice : C'est vrai ? C'est quoi, c'est magasinier ?*

Non, il travaille dans les rayons. J'étais en caisse mais lui est en rayon. »

(Flore, 18 ans, CEJ, inscrite depuis 7 mois)

« Ouais [rit]. Je pensais pas être pris. J'étais en mode vas-y pfff. Moi, je pensais que la SNCF c'était que du piston. Et maintenant en plus, j'ai des adresses de pistonnage, du coup j'ai fait rentrer plein de potes à la SNCF. Du coup moi oui, j'ai des adresses de piston, mais je n'ai pas envie d'y aller parce que genre, je ne me vois pas dans quinze ans ici. »

(Arthur Lupin, 25 ans, CEJ, inscrit depuis 36 mois)

Ce sont alors les chômeurs, et ici de jeunes chômeurs, pour l'un d'entre eux demandeur d'emploi de longue durée, qui font fonction de « réseau professionnel » pour leur entourage, contestant une conception univoque de la « distance à l'emploi » et plus encore, une appréhension individualisante de l'autonomie.

## CHÔMAGE ET (IN)DÉPENDANCES : LES DYNAMIQUES DE L'AUTONOMIE

### De l'indépendance à l'émancipation en passant par l'individualisation : un accompagnement sous tension

Le cas des jeunes demandeurs d'emploi met particulièrement en exergue les tensions entre autonomie et accompagnement. De fait, les modalités jeunes n'impliquent pas *a priori* une catégorisation en fonction du degré d'autonomie, que ce soit en matière de recherche d'emploi ou d'aisance numérique. Qu'il s'agisse du CEJ ou de l'AIJ, le principal critère d'orientation vers ces accompagnements est un critère d'âge (entre 16 et 30 ans pour l'AIJ ; entre 16 et 25 ans pour le CEJ, et jusqu'à 30 ans pour les

jeunes en situation en handicap), auquel est associée une autonomie réduite en matière de recherche d'emploi, modulo le niveau de qualification distinguant généralement AIJ et CEJ. Bien que ne formant pas un principe organisationnel ici, la question de l'autonomie apparaît embarquée non seulement dans les normes propres à Pôle emploi – auxquelles sont familiarisés les conseillers Jeunes puisqu'ils ont généralement été sur d'autres modalités auparavant –, mais aussi, plus généralement par la société française et les institutions de jeunesse (Gaviria, 2012 ; Lima, 2015b) qui lient spontanément jeunesse et manque d'autonomie, justifiant d'un accompagnement plus cadré. De fait, si les deux dispositifs reposent sur un accompagnement intensif, le CEJ comporte une perspective de contrôle des actions de recherche d'emploi plus forte au travers notamment d'échanges hebdomadaires, alors qu'ils sont mensuels en AIJ. Surtout, ces modalités d'accompagnement, impliquant des contacts fréquents et réguliers que facilitent de petits portefeuilles, permettent d'une part de rappeler que l'association entre jeune âge et faible autonomie n'a rien d'évident, notamment pour ceux dont la famille n'est pas une ressource sur laquelle on peut compter ; d'autre part que faire preuve d'autonomie n'implique pas de n'avoir besoin de personne ; et enfin que l'accompagnement, loin d'être incompatible avec la capacité à faire seul, peut soutenir l'autonomie, à condition toutefois de parvenir à cerner les besoins et les ressources des chômeurs, dépassant une lecture catégorielle de ces besoins (selon son âge, son niveau de qualification, son statut et parcours migratoire, sa situation de santé, ou même, son caractère).

Le cas de Samara Keita éclaire tout particulièrement les tensions et les limites de l'autonomie comme échelle d'évaluation des besoins d'accompagnement. Âgée de 25 ans, Samara Keita est arrivée en France à 18 ans à l'issue d'un mariage coutumier avec un homme de 20 ans son aîné, ayant déjà au moins une autre épouse provenant du même village que Samara et vivant aux Pays-Bas où il refuse toutefois que ses épouses s'installent :

« Quand je suis venue ici aux Pays-Bas après quatre mois, il m'a dit : "bon il faut aller en France pour demander l'asile". J'ai dit : "mais c'est quoi l'asile et tout ?". Mais les histoires qu'il voulait que j'aie raconter aux gens, à l'OFPRA et tout... J'ai pas pu parce que moi j'ai dit : "je ne peux pas mentir à tel point en fait" ». (Samara Keita, 25 ans, AIJ, inscrite depuis 14 mois)

Enceinte, elle demande l'asile sous la contrainte de son mari mais ne l'obtient pas, se refusant à mentir et à dénoncer de fausses persécutions et autres violences subies dans son village d'origine, voire en famille. Après 3 ans dans les foyers de l'asile et parfois à la rue avec les deux enfants qu'elle a de cet homme, elle dépose une demande de titre de séjour qu'elle obtient immédiatement, avec l'aide d'« une assistante sociale qui me disait comment faire mais c'est moi je l'ai fait à 80% ». Elle arrive alors en région parisienne où elle obtient un logement par le 115, le service d'urgence sociale. Alors qu'elle avait démarré un cursus d'études en relations internationales en Côte d'Ivoire, que son mari avait promis de l'aider à poursuivre, elle se résigne rapidement à prendre des petits boulots (nettoyage de trains, de locaux professionnels, d'hôtels) puisque son mari ne « donne pas de l'argent pour les enfants, il ne prend pas soin de ses fils et depuis 2020 jusqu'à aujourd'hui, il m'a jamais envoyé un petit centime pour l'école même pour la rentrée, tout ça. Jamais. C'est moi qui fais tout. »

Surtout, bien que venant d'un pays francophone et de surcroît d'une famille de la classe moyenne supérieure ivoirienne, elle ne parle pas le français à son arrivée mais a entrepris de l'apprendre seule :

« Mais j'ai fait mes études en anglais en fait, parce qu'il y avait des écoles anglophones là-bas. Et quand il y a eu des guerres au Libéria, les réfugiés du Libéria, ils sont venus en [Côte d'Ivoire] et ils ont eu l'opportunité de s'inscrire à l'école pour qu'ils ne chôment pas, tout ça. Donc mon papa a décidé de nous mettre en école anglophone au lieu de francophone même si le pays est un pays francophone. Donc j'ai fait mes études et je n'ai jamais été dans une classe pour étudier le français en fait. Donc je l'apprends de manière... je fais des cours en ligne gratuits et tout. Enquêtrice : Ah oui, vous n'avez jamais eu de cours et vous avez appris toute seule comme ça ? »

Oui oui. Ici aussi, j'ai eu aussi un peu le courage parce que je ne me suis jamais imaginée venir en France un jour. Et quand ça a été le cas, je me suis dit bon, il faut que j'y arrive parce que... »

(Samara Keita, 25 ans, AIJ, inscrite depuis 14 mois)

Chaque jour, quand ses enfants dorment, elle s'astreint à regarder des leçons de français en libre accès sur Internet, à écrire ce qu'elle entend puis à vérifier grâce aux sous-titres afin de corriger ses fautes. Maîtrisant suffisamment la langue pour envisager de travailler plus régulièrement et dans des postes plus satisfaisants, Samara exprime toutefois le besoin d'être soutenue :

« Et comme j'ai eu... j'ai eu un peu de manque de confiance en moi à propos du français, quel métier il faut faire ? C'était difficile parce que je n'étais pas parfaite en français et tout et je n'avais pas quelqu'un qui me dit : "Samara, tu peux faire en fait. Tu peux faire. Il n'y a rien d'impossible dans ce monde". Il y a eu des phases où j'étais triste parce que j'ai passé la moitié de ma vie sur un banc [d'école] et là je viens dans un pays qui fait que je peux pas écrire comme les autres, je ne peux pas parler comme les autres. Donc je suis obligée de faire des métiers comme les gens qui ne sont pas du tout partis à l'école, comme le ménage, les femmes de chambre et tout. Des fois ça me rendait triste. Et le jour où j'ai rencontré Madame Hadj [i.e. sa conseillère AIJ], vraiment tout a changé. J'ai eu beaucoup de confiance en moi et je me suis dit "pourquoi je ne l'ai pas rencontrée depuis ?" [rit]. Franchement, ouais. »

(Samara Keita, 25 ans, AIJ, inscrite depuis 14 mois)

La débrouillardise dont fait preuve Samara amène rapidement Amina Hadj, conseillère AIJ qu'elle rencontre un an après son inscription à Pôle emploi, à la juger autonome :

« Elle est autonome, hein, elle a déjà pris contact avec un centre de formation, formation conventionnée, tralali, tralala. Donc digitalement, elle est autonome, d'accord. Sauf qu'elle a besoin de travailler, elle n'a pas d'expérience en tant que secrétaire médicale [le métier que souhaite faire Samara], et donc, au début, elle avait un CV sans le *profil de compétences* complété, mais elle avait quand même un CV, dans agent de nettoyage, puisqu'elle a fait ça pendant trois mois. Bref. Et là, je lui dis : "Ben moi, je peux joindre l'utile à l'agréable." Elle me dit : "Pardon ?". Je lui dis : "Oui, secrétaire médicale, on peut le faire en alternance. Moi, je connais un centre de formation...". En plus, son indemnisation, depuis le mois de mars, elle était pas débloquée, je lui ai dit : "Vous me donnez tous les documents, nanani, nanana", elle a été débloquée, elle a eu une régul' de 2 600 €, et là, voilà, donc... Vous voyez, c'est du praticopratique. Bon là, ça fait dix jours que je l'ai pas vue, en plus elle a une petite fille de 2 ans, qu'elle se débrouille de faire garder... Donc moi, pour moi, cette fille, elle est... vous voyez, voilà, quoi, tant qu'on peut... qu'on peut y aller... »

(Amina Hadj, 50 ans, conseillère AIJ, 9 ans d'ancienneté)

Ce cas illustre combien l'autonomie ne peut être un attribut absolu. Du point de vue de l'institution, Samara est autonome : elle sait trouver les informations et les documents dont elle a besoin, se servir d'un ordinateur, d'Internet et des outils bureautiques, s'investir pour acquérir seule des compétences, trouver un emploi, un logement, s'occuper de ses enfants, mobiliser ses voisines pour les faire garder, faire un CV, etc. Dans le foyer où elle réside, elle est même une personne référente pour d'autres femmes en difficulté avec différentes procédures administratives et l'utilisation de plateformes numériques. Mais cette autonomie manifeste n'implique pas que Samara n'ait pas bénéficié notablement du soutien de sa conseillère, qu'il soit matériel (débloquer une indemnisation, l'informer d'une possibilité de formation en alternance et donc rémunérée) ou moral (lui donner confiance en elle, se sentir accompagnée).

« Franchement. A chaque fois que je la vois, je sors avec un sourire, une confiance en moi, un espoir qui fait que j'ai envie de la voir tout le temps. Avant quand je partais avec Pôle emploi, je partais avec le visage fermé. »

(Samara Keita, 25 ans, AIJ, inscrite depuis 14 mois)

Ce cas rappelle les accointances potentielles entre autonomie et émancipation, pour peu que la version de l'autonomie retenue ne se limite pas à une autonomie numérique, ou plus encore à la capacité à naviguer seul parmi les outils et plateformes déployés par le Service public de l'emploi, ni même à sa situation sociale et à son parcours migratoire. Que ce soit sur un plan moral, matériel ou temporel, l'accompagnement est en effet susceptible de soutenir jusqu'au plus indépendant des (jeunes) chômeurs.

En effet, ici, c'est bien l'accompagnement d'Amina Hadj qui fournit à Samara Keita ce qui lui manquait – du soutien, de l'encouragement, une oreille attentive –, démontrant l'importance d'une appréhension de l'autonomie qui ne se limite pas à une approche fonctionnelle et à la capacité à faire montre d'indépendance et à « se débrouiller » seul.

De surcroît cette approche individualiste et fonctionnelle de l'autonomie, voire comportementale quand elle prend place dans le cadre d'accompagnement jeunes, peut conduire à des confusions, et à déduire de la docilité vis-à-vis de l'accompagnement une forme de dépendance, si ce n'est des incapacités. C'est ce qu'illustre le cas de Marine Métais, 24 ans, en CEJ depuis « 2 ou 3 mois ». Elle s'est inscrite à Pôle emploi juste après avoir validé une licence professionnelle d'analyse de bases de données informatique en alternance, prolongée par un CDD de deux mois dans la même entreprise mais sur un poste qui ne lui convient pas complètement en termes de contenu. Elle entreprend donc d'affiner son projet avec son conseiller, dont elle se dit satisfaite de l'accompagnement, un accompagnement qui mobilise amplement l'offre de service de Pôle emploi. En effet, lors des entretiens, Marine décrit les différentes prestations et formations (*Convaincre en entretien, VSI, Regards croisés, etc.*) qu'elle a suivie sur prescription de son conseiller, sans toujours que celle-ci ne soit discutée :

*« Enquêtrice : Vous avez des ateliers toutes les semaines ?*

Non, ça dépend. Quand mon conseiller m'en met.

*Enquêtrice : Vous, vous le voyez souvent ?*

Deux fois par mois, quelque chose comme ça.

*Enquêtrice : Vous le voyez à chaque fois ou vous appelez, aussi ?*

Je le vois en présentiel souvent.

*Enquêtrice : Tout à l'heure, j'ai vu un autre demandeur d'emploi qui me montrait, il y a une application CEJ ?*

Oui.

*Enquêtrice : Vous l'utilisez aussi ?*

Oui. Il nous envoie des messages et on lui répond dessus aussi.

*Enquêtrice : [...] Vous vous en servez beaucoup ?*

Non, juste pour regarder l'agenda des ateliers pour me souvenir quand ils y sont parce que des fois, j'oublie et quand je dois aller à un atelier ; il y a juste le rappel quand c'est, c'est la date et le lieu mais après, souvent, on reçoit des confirmations mais quand ce sont les entretiens en agence, il vaut mieux regarder.

*Enquêtrice : C'est noté dessus aussi ?*

Oui.

*Enquêtrice : Vous pouvez aussi noter ce que vous faites ?*

Non.

*Enquêtrice : Donc ce sont juste les rendez-vous que lui prend pour vous ?*

Oui et on peut aussi regarder des offres d'emploi.

*Enquêtrice : Et les rendez-vous, à chaque fois qu'il vous propose un atelier, il vous demande votre avis, entre guillemets ?*

Oui. Ou des fois, c'est un peu aussi imposé.

*Enquêtrice : Comment ?*

Ça peut être aussi imposé parce qu'il pense que j'en ai besoin.

*Enquêtrice : Par exemple, celui d'aujourd'hui, c'est vous qui aviez envie ou c'était un peu imposé ?*

Imposé. »

(Marine Métais, 24 ans, CEJ, inscrite depuis 10 mois)

Au travers des deux entretiens, et de la description des activités dans son carnet, Marine semble, si ce n'est proactive du moins très docile et disciplinée vis-à-vis de l'accompagnement mené par son conseiller, Gaël Magda (40 ans, conseiller CEJ, 4 ans d'ancienneté) : « Ça peut être aussi imposé parce qu'il pense que j'en ai besoin ». Toutefois, celui-ci indique dans l'entretien réalisé après avoir rencontré Marine à deux reprises, que le CEJ n'est pas adapté pour elle, qu'elle « ne respectait pas les trucs qu'on se disait » et avait « une recherche d'emploi trop élevée » par rapport à ces capacités « car elle n'avait pas le niveau ». De surcroît, elle « avait d'autres freins » ce qui l'a amené à la « basculer sur un collègue TH ». De fait, Marine Métais est porteuse d'un handicap, ayant, comme elle l'explique, des difficultés « par rapport à la gestion du stress » et « des problèmes au niveau de l'intégration avec les autres », ce sur quoi elle travaille grâce à une association spécialisée par le biais de laquelle elle a rencontré des amis qui comme elle, sont passionnés par le Japon et la culture japonaise. Elle apprend d'ailleurs le japonais depuis 3 années et prépare un voyage avec des amis de l'association, autant d'éléments dont son conseiller n'a pas connaissance, du fait d'une relation d'accompagnement qui, d'après leurs propos à tous les deux, est centrée sur sa recherche d'emploi et la mobilisation de l'offre de services afin de la rendre autonome. Lui déniaient pour l'instant cette capacité à faire seule, Gaël Magda ignore toutefois que pour Marine Métais, s'engager dans l'accompagnement c'est faire ce qu'il lui demande. Depuis, Marine Métais s'est inscrite en master en Management de l'innovation en alternance comme apprentie cheffe de projet à la direction des services administratifs et financiers d'un Ministère.

Les limites d'une approche individualiste de l'autonomie ne surgissent pas seulement dans le cas de jeunes demandeurs d'emploi, comme l'illustre le cas d'Annie Brasseur. Âgée de 58 ans lors du premier entretien, Annie Brasseur a été licenciée 4 ans plus tôt pour inaptitude, suite à un cancer et après 28 années passées à faire le ménage dans un foyer, un emploi qu'elle décrit comme « alimentaire » qu'elle a pris à l'origine parce qu'il était compatible avec sa situation de mère célibataire. Elle est alors « perdue », tant professionnellement – ne pouvant plus exercer d'emplois physiques comme l'indique la RQTH qu'elle obtient – qu'administrativement puisque que si elle a été brièvement inscrite à l'ANPE « quand j'étais toute jeune », elle a toujours travaillé depuis. Loin de baisser les bras, elle démultiplie les démarches pour trouver de l'aide notamment pour pouvoir trouver un projet qui convienne à sa nouvelle condition physique mais bute sur le sentiment de solitude et d'isolement que suscite les accompagnements individuels et « en autonomie » qui lui sont proposés par Pôle emploi comme par les organismes spécialisés en matière de handicap.

« J'ai longtemps travaillé, en fin de compte. J'ai eu des problèmes de santé, du coup j'ai été licenciée pour inaptitude. Quand je suis arrivée à Pôle Emploi, un peu perdue, parce que moi... Ça ne s'appelait pas comme ça, d'ailleurs à mon époque.

*Enquêtrice : ANPE, à l'époque.*

Oui. Et le fonctionnement, je ne connaissais pas trop. J'ai ma fille qui avait été à Pôle Emploi, donc elle m'a quand même bien soutenue à ce niveau-là, mais Pôle Emploi on ne comprend pas le fonctionnement au départ, en fait. Ils ne sont pas... On ne sait pas tous les outils qu'on peut avoir et comment s'en servir, je trouve. Ils nous disent : "Vous allez sur le site Pôle Emploi, il y a plein d'outils." C'est un peu : "débrouillez-vous". On ne sait pas si on doit leur demander, pas leur demander. Ce n'est pas clair, en fait. Moi, j'ai toujours travaillé en fait, et quand je suis arrivée là-dedans, je ne savais pas comment faire. J'étais un peu perdue, en fait. C'est pareil, j'ai demandé un accompagnement. Comme je ne savais pas quoi faire, parce que je suis plutôt quelqu'un de manuel, moi, j'étais dans le ménage, mais je suis plutôt quelqu'un de manuel à la base, et il fallait que j'oublie le côté manuel [i.e. pour raisons médicales], donc je ne savais pas du tout ce que je voulais faire. [...] Comme je ne savais pas quoi faire, du coup j'ai fait... Je perds mes mots, je suis désolée. Pour savoir ce qu'on veut faire ?

*Enquêtrice : Un bilan de compétences ?*

Voilà, c'est ça ! Donc j'ai fait un bilan de compétences. J'habitais à [Laval], du coup, j'ai déménagé après [ici], parce que ma fille est venue [ici], pour des raisons familiales, je suis venue [ici]. Donc re-Pôle Emploi, du coup, on a refait comme une

espèce de bilan de compétences, c'était à peine pareil, mais ça ressemblait beaucoup. Du coup, je suis sortie toujours ne sachant pas trop quoi faire.

*Enquêtrice : Le premier bilan, il avait... ?*

Ça n'aboutissait à rien. Je parlais sur des pistes, et quand je voyais le métier que c'était et par rapport à ce que je ne voulais pas, la pression dans le travail, j'ai connu ça trop longtemps, et j'aime quand c'est clair, carré. Chacun sait quoi faire, etc., tu vois. Pardon...

*Enquêtrice : Ce n'est pas grave, on peut se tutoyer aussi.*

Pardon. Donc, ça ne me convenait pas trop. Après, j'ai fait, avec un autre centre de formation, c'était une reconversion, ça s'appelait Inclu Pro, et par contre, là, mais tout s'est décanté.

*Enquêtrice : Ah oui ? D'un coup cette formation a été... ?*

Oui, parce que l'accompagnement a été très très bien. L'autre, on travaillait beaucoup par soi-même, et sur Internet, en fait. On était très seul. Alors que là, c'était en présentiel, et oui, toutes les questions qu'on peut avoir, on avait des rendez-vous individuels très très fréquents, du coup elles nous ont très bien cernés. Elles savaient exactement comment on était, et tout. Quelque part, elles ont pointé le doigt où moi je bloquais en fait, parce que du coup, oui, je vais partir sur de l'administratif en fait ! »

(Annie Brasseur, 58 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 48 mois)

Ce bref résumé de l'expérience du chômage telle que vécue par Annie Brasseur permet de mettre en exergue les limites d'un accompagnement individualisé reposant sur la capacité à faire seul et à se saisir d'une offre de service simplement mise à disposition. Si de fait, c'est sa conseillère Renforcé qui l'inscrit à la prestation *Inclusion professionnelle*, c'est d'un accompagnement plus personnalisé qu'individualisé, mais aussi collectif et resserré – en termes de liens, avec les autres participants comme avec les conseillères - que vient « le déclic » :

« C'est en groupe, j'ai beaucoup apprécié parce qu'on était tous en RQTH, donc on avait tous des problèmes de santé, donc il n'y a pas de jugement, c'est plus facile. C'était très soutenant. Il y a beaucoup, beaucoup d'entraide. D'ailleurs, on a créé un groupe, on se revoit encore de temps en temps.

*Enquêtrice : Ça a vraiment créé un esprit promo ?*

Oui, oui. C'est très très bien, avec des âges très différents. Il y en a, elles peuvent être ma fille ! Ça pourrait être mes enfants, ils sont déjà plus âgés, mais très soudés, tout le monde s'entraidait.

*Enquêtrice : Le principe de la formation, c'était quoi ? C'était plutôt... ?*

De se créer un projet. Et après de construire son projet.

*Enquêtrice : Du coup, ça ressemblait quand même au bilan de compétences ?*

Oui. Mais c'était plus... C'est l'accompagnement qui était complètement différent, c'est le gros plus, moi, c'est ce que j'en ressors. C'est cet accompagnement très individualisé, en fait, mais avec le groupe aussi, parce que quelque part personne... Ce qu'on disait en individuel, on pouvait le dire en groupe, aussi, il y avait beaucoup de... transparence »

(Annie Brasseur, 58 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 48 mois)

Ainsi dans le cas d'Annie, à côté d'acteurs institutionnels qui ont, en partie, participer à la mise en relation décrite, d'autres acteurs jouent un rôle majeur dans son parcours d'insertion et de recherche d'emploi à l'instar de ce « groupe » créé avec les autres participants à la prestation, qu'elle continue de voir en dehors de l'accompagnement. Une autre personne apparaît également dans son récit : sa fille. C'est en effet celle-ci qui, s'appuyant sur son expérience de chômeuse, l'a aidé à s'inscrire à Pôle emploi, participant de cette socialisation institutionnelle décrite précédemment. C'est ensuite le déménagement de sa fille qui l'amène dans la région où elle vit désormais et se sent « bien ». Ce déménagement conjoint est amplement motivé par le fait, que loin d'être oisive durant ses années de chômage, Annie participe pleinement à la prise en charge de son petit-fils handicapé mental, un handicap qui a d'ailleurs conduit sa fille à devenir technicienne de l'intervention sociale et familiale :

« Elle suit les familles, elle aide les familles. Moi, si je suis venue, c'est parce qu'elle a un petit garçon qui a un trouble, du coup pour le faire garder, à ce moment-là, c'est très très compliqué, donc c'est moi qui le gardais. Maintenant, il a plus un suivi, donc c'est un petit peu plus simple. »

(Annie Brasseur, 58 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 48 mois)

Le cas d'Annie met en exergue la manière dont l'entourage familial peut simultanément soutenir et limiter l'insertion des demandeurs d'emploi, à la faveur d'interdépendances rarement univoques.

## **(In)dépendances familiales**

Les deux dernières décennies ont été marquée par la montée en charge de la sécurisation des parcours professionnels et la création de dispositifs publics associés. Toutefois, en la matière, les dispositions individuelles et les ressources personnelles demeurent encore déterminantes qu'il s'agisse des choix d'orientation et de réorientation – nous l'avons vu –, de mobilisation de mesures d'aide publique mais aussi de stratégies professionnelles (Dain, 2024 ; Denave, 2015 ; Gonnet et al., 2024), eu égard notamment à la dimension temporelle des transitions et à la plus ou moins grande urgence à retrouver un emploi et un revenu (Demazière & Zune, 2019 ; Matus, 2023).

C'est ce qu'illustre la situation d'Amandine Castanet qui est infirmière intérimaire depuis 3 ans et s'est inscrite à Pôle emploi en vue d'une potentielle reconversion suite à un accident de voiture, en revenant d'une mission professionnelle. Bien qu'elle ne soit pas en tort, la fatigue suscitée par l'enchaînement de nombreuses missions courtes, éloignées de son domicile et à des horaires variables a amoindri ses réflexes et aggravé l'accident dont elle sort indemne mais choquée et privée de véhicule. C'est échaudée par cet accident, les conditions de travail en hôpital public et deux années de Covid alors même qu'elle débutait qu'elle se tourne vers Pôle emploi, en quête de sécurité comme évoqué dans le chapitre précédent :

*« Enquêtrice : Pour l'instant, l'idée, c'est de préciser votre projet et quand vous parlez tous les mois à votre conseillère, vous racontez un peu ce que vous faites, c'est ça ? »*

Oui. Et puis je ne sais pas si ça tombe exprès mais, en ce moment, il n'y a vraiment pas beaucoup de missions d'infirmière. Après, c'est que je suis très ciblée : je ne veux faire que de la nuit parce que, psychologiquement, je ne me sens pas de me lever à 5 h ou 4 h pour faire quarante-cinq minutes de route.

*Enquêtrice : Je comprends, on n'est pas tous du matin.*

Je l'ai fait mais là, franchement, par rapport à l'accident, je sais qu'il ne faut pas que je me crève trop, donc je ne le fais plus, et aussi parce que je ne veux pas l'agitation de la journée avec les médecins qui demandent de faire des trucs dans tous les sens. Donc que la nuit et, en ce moment, il n'y a pas beaucoup de demandes la nuit, et je persiste là-dessus. Après, j'habite avec mon copain qui a un salaire fixe, donc je sais que je ne prends pas trop de risques. »

(Amandine Castanet, 25 ans, AIJ, inscrite depuis 3 mois)

Ainsi, l'enquête confirme le rôle crucial des ressources personnelles en matière de sécurisation des parcours tout en mettant en exergue les effets ambigus de ces ressources. En effet, si le compagnon d'Amandine Castanet lui assure une certaine stabilité, préserver celle-ci amène cette dernière à jouer un rôle de variable d'ajustement, ne prenant pas de missions lorsque son compagnon est en congé pendant les fêtes, et assurant une bonne partie des tâches domestiques ainsi que l'entretien des relations avec sa famille et ses amis à lui (achat et préparation des cadeaux à l'approche de Noël). S'ils envisagent tous les deux de déménager pour se rapprocher de leurs familles – et surtout de la sienne à lui –, la ville retenue devra être celle où il retrouvera un poste permanent d'infirmier, elle étant encore en hésitation sur sa création d'activité ; un projet d'autant plus retarder qu'elle ne sait pas encore où celle-ci serait développée et quel sera donc le marché.

La question de la mobilité met particulièrement en exergue l'intrication de ces phénomènes d'in(ter)-dépendances. Elle est également un enjeu majeur, et loin d'être méconnu, en matière d'autonomie, contraignant fortement la recherche d'emploi mais aussi, l'accès aux services d'insertion et d'accompagnement. Si ce type de difficulté n'est en rien réservée aux jeunes, ils sont particulièrement dépendants des transports publics mais aussi, et très souvent, de proches pour pouvoir se déplacer, face notamment au manque de dispositifs d'aide à l'achat d'un véhicule, en regard des possibilités de financement du permis de conduire. Ainsi, Jenny Verrier (22 ans) dépend de son compagnon pour tous ses déplacements, lequel la dépose à l'entrée de la ville la plus proche lorsqu'il va au travail et qu'elle a des rendez-vous. Quand elle y est obligée, elle parcourt à pied les 3,5 kilomètres de route départementale qui séparent le centre de cette ville de la maison de ses beaux-parents où elle se sent quelque peu assignée, sans emploi et sans mode de transport. De même, c'est la mère de Flore Blanchard (18 ans) qui l'amène au café où l'entretien est réalisé, après l'avoir conduite plus tôt à un salon pour l'emploi, ce alors qu'elle est en arrêt maladie consécutivement à des douleurs au dos et devrait donc être à son domicile à ce moment. Ewen Levasseur (21 ans), quant à lui, a échoué une première fois à l'examen du permis de conduire et doit le repasser, ce qui soulève également, la question du financement d'une voiture. Comme son cas l'illustre, les ressources familiales et publiques (transports) conditionnent les démarches d'insertion mais aussi le type d'emploi recherché.

*« Enquêtrice : Une fois que vous aurez eu le permis, il va falloir acheter une voiture, j'imagine ? Vous savez un peu déjà quand vous allez pouvoir le gérer ?*

Justement je pense que je vais attendre de travailler pour pouvoir l'acheter. Pour les courts trajets, je demanderais à mes parents s'ils peuvent m'en prêter une. Parce que mon père a une voiture et ma mère aussi.

*Enquêtrice : Donc eux peuvent vous dépanner de temps en temps.*

Voilà de temps en temps.

*Enquêtrice : Parce que là vous êtes piéton ou en bus ?*

Le bus, et comme j'habite [un village] les bus ce n'est pas toutes les 10 minutes.

*Enquêtrice : Et pour aller à VSI par exemple, vous vous débrouillez en bus ou on vous dépose ?*

Non, je me débrouille en bus. Enfin, ils me déposent au bus le matin.

*Enquêtrice : Parce que l'arrêt de bus n'est pas tout à côté de chez vous en plus ?*

À 1 kilomètre, ce n'est pas trop loin. 8 ou 10 minutes de marche, ça va.

*Enquêtrice : S'il ne fait pas un temps affreux comme ça.*

Ce matin encore ça allait. Mais c'est vrai qu'hier matin... [...] Puis aussi, avec l'essence qui est en train de monter...

*Enquêtrice : C'est sûr que ça complique encore la mobilité.*

Parce que du coup mes parents ne vont pas faire l'aller-retour tous les jours pour m'amener. Donc c'est pour ça qu'il faut que je trouve un travail qui corresponde un peu aux horaires de bus que j'ai, je ne peux pas faire par exemple du 9h-19h parce qu'à 19h le soir je ne serais pas forcément rentré, il faudrait que mes parents viennent me chercher. Sauf si j'ai bientôt le permis et que j'ai ma voiture.

*Enquêtrice : Parce que pour l'instant vous vous en sortez avec le bus ?*

Après mes parents, il y a 1 mois, ont pris 2 vélos électriques, ils vont des fois au travail en vélo électrique donc si j'ai le permis je pourrais prendre une voiture. Il y a de quoi s'arranger. Après aller en vélo électrique par ce temps... »

(Ewen Levasseur, 21 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois)

À cela s'ajoute le fait que sa sœur aînée emprunte régulièrement la voiture de leur mère pour se rendre elle-même au restaurant-buffet où elle travaille, suite à un accident ayant eu raison de la sienne.

À côté de la question de la mobilité, celle du logement s'avère également structurante en matière d'indépendance et de sécurisation face au chômage tout en étant susceptible d'agir comme une contrainte en termes de disponibilité et d'autonomie personnelle et professionnelle, ce que traduit particulièrement le cas des jeunes chômeurs :

*« De base, en allant à Pôle Emploi, je voulais qu'on m'aide à trouver un appart, et ils trouvaient que ce n'était pas la priorité. [...] En fait, le problème, c'est que je ne*



me vois pas vivre chez [les] parents [de mon copain] pendant la formation parce que du coup on va avoir tous les deux un rythme. Parce que là, je suis chez eux, je suis un peu enfermée dans sa chambre, parce que je n'ose pas trop... Ça fait longtemps maintenant, ça doit faire presque un an, mais bon, je pense que ça leur pèse aussi, et ça me pèse aussi à moi, surtout, donc je n'ai pas non plus envie que ça reste comme ça, et je me vois mal tous les soirs rentrer à 18h, être contrainte, parce que ce n'est pas ton mode de vie, c'est le mode de vie de quelqu'un d'autre, et ce n'est pas mes parents en plus, donc... J'avais mon indépendance à Rennes [en licence], et maintenant je n'ai même plus mon indépendance et ce n'est même plus chez mes parents. [...] Ses parents, du coup ils sont tout le temps à la maison parce qu'ils travaillent à la maison. »

(Jenny Verrier, 22 ans, CEJ, inscrite depuis 6 mois)

De fait, si cette question du logement s'avère à la fois centrale et équivoque en matière d'indépendance des jeunes tout particulièrement, elle ne leur est pas réservée. Ainsi Mylène Gavras (40 ans, Guidé, inscrite depuis 2 mois) rentre en France après 15 ans au Togo et, n'ayant pas de droits sociaux ouverts, emménage chez sa tante ; Bertrand Anglade (45 ans, Guidé, inscrit depuis 18 mois) profite lui du temps libéré par le chômage pour rénover la maison où il a déménagé avec son fils depuis la région parisienne où vit toujours sa femme, en attendant notamment que la maison soit prête. Marc Giroud (52 ans, Renforcé TH, inscrit depuis 48 mois), habite chez sa mère depuis qu'il est rentré de Madagascar, 4 ans plus tôt, où il a vécu et travaillé plusieurs années dans le bâtiment. Il rentre en France pour être opéré d'une rupture des ligaments de la coiffe de l'épaule qui fait elle-même suite à un accident professionnel au cours duquel il se brise le col du fémur. Il a depuis obtenu une RQTH. Ce retour est bien loin d'être simple, bien qu'il puisse compter sur sa mère et son logement, ce qui n'est toutefois pas sans effets :

« Ben... baisse de régime, le moral en a pris un bon coup quand même, hein... Me retrouver à 50 balais chez ma mère... Ça va, je suis pas... Avec ma mère, dans un logement qui appartient à ma mère... Sans ressources, hein, au RSA... »

(Marc Giroud, 52 ans, Renforcé TH, inscrit depuis 48 mois)

C'est alors la rencontre de sa conseillère Renforcé qui lui donne un nouveau souffle, conseillère qu'il décrit comme une « rencontre super » :

« Elle s'est vachement investie, je trouve. Et ça a été hyper rapide, deux jours après : "Tiens, y a cette formation-là", elle m'appelait, elle m'envoyait des messages : "Est-ce que ça vous intéresse ?" Ben ouais, tiens, pourquoi pas... Et puis ça a démarré comme ça, quoi. Donc voilà, je suis en reconversion... dans le bâtiment, métreur, donc bureau d'études, quoi. »

(Marc Giroud, 52 ans, Renforcé TH, inscrit depuis 48 mois)

Lors du deuxième entretien, Marc Giroud a démarré cette formation qui se déroule à 60 km du domicile de sa mère. L'AFPA, qui propose cette formation, lui attribue toutefois un logement sur place et ainsi d'économiser les déplacements, ce qui lui permet de recouvrir une certaine indépendance mais très relative :

*« Enquêtrice : Tous les jours, vous allez [sur place] ? »*

Non, je suis logé sur place. L'avantage de l'AFPA, c'est qu'ils ont des logements sur place, en fonction de si on est loin ou pas, on a des priorités... à bénéficier... pouvoir bénéficier d'une chambre. Et j'ai bénéficié d'une chambre. Alors, c'est pas terrible, mais bon, au moins, ça évite les frais de route...

*Enquêtrice : Oui, c'est une chambre étudiant, ou un truc comme ça ?*

Ouais, ouais ouais. Étudiant des années 70.

*Enquêtrice : Y a du plomb dans la tuyauterie et compagnie ?*

Oui, oui. Oui, oui... Ben, on me l'a présentée : "Voici votre cellule." Et c'est effectivement... c'est effectivement ça, quoi.

*Enquêtrice : Ouais, un truc de 10 m²...*

Un monastère... Voilà, un lit une place, un petit bureau, une chaise, un lavabo...

*Enquêtrice : Et vous partagez les douches et la cuisine ?*

Voilà, sanitaires en commun, ouais.

*Enquêtrice : Et du coup, c'est que des gens de l'Afpa qui sont dans cet endroit ?*

Ouais. Ouais ouais.

*Enquêtrice : D'accord, je savais pas du tout qu'ils proposaient ça...*

Si si, en général, l'AFPA propose des logements.

*Enquêtrice : Et du coup, le reste du temps, le week-end ou quoi, vous êtes toujours dans l'appartement de votre mère, c'est ça ?*

Oui, je reviens... C'est ça, c'est ça. [...]

*Enquêtrice : Et vous, l'idée, c'est quand même de rester dans la région, ou en tout cas... ?*

Dans un premier temps, parce que... ben, ma mère me soutient bien, quand même, donc... y a pas... y a pas d'urgence pour qu'elle récupère son logement. Puisqu'au départ, c'est un logement qu'elle avait acheté pour nous, quand on rentrait... Parce qu'en fait, dans ma valise, j'ai mis ma frangine, quand je suis parti à Madagascar, ce qui était pas du tout prévu. Donc... [rires] Donc...

*Enquêtrice : Elle, elle est restée là-bas ?*

Là, elle vient de rentrer, là. Elle vient de rentrer cette année, enfin, elle a fini l'année scolaire, et...

*Enquêtrice : L'année scolaire, parce qu'elle est toute jeune, ou... ?*

Les enfants, les enfants, ses enfants, ouais ouais. Ses enfants, et... Donc elle aura fait neuf ans là-bas, quoi.

*Enquêtrice : Et vous, du coup, sept ans ?*

Six ans, ouais. Et donc, elle avait acheté ce logement pour, quand on rentrait en France, avoir un petit pied-à-terre sans qu'on se marche dessus, parce que... Et puis donc là, ça va pas trop trop... Dans un premier temps, j'aimerais pouvoir bosser quand même dans le secteur, me refaire un peu une santé financière, parce que j'avoue que c'est compliqué. »

(Marc Giroud, 52 ans, Renforcé TH, inscrit depuis 48 mois)

Le cas de Marc Giroud témoigne de l'importance cruciale de la solidarité intergénérationnelle et des ressources familiales, et pas uniquement pour les publics jeunes ni seulement des plus âgés en direction des plus jeunes ou des personnes en emploi vers les chômeurs. Le cas de Romain Coulon met tout particulièrement en exergue cet entrelacs des solidarités intergénérationnelles et l'équivocité de leur sens en matière d'autonomie.

Romain Coulon (23 ans) profite du chômage pour finir de rénover une petite maison de famille où il doit emménager : « C'est surtout ma rénovation qui prend du temps mais une fois qu'elle sera finie... faut tenir décembre aussi. Je pense qu'à partir de janvier, c'est bon, la maison est finie, la formation commencée, ça sera bon. » Si cette maison lui permet d'envisager de prendre son indépendance vis-à-vis de ses parents, ceux-ci en restent propriétaires et financent une partie des travaux :

*« Enquêtrice : Avec l'indemnisation ça vous permet de couvrir les frais des travaux de la maison ?*

Non, pas du tout.

*Enquêtrice : Vous aviez mis un peu de côté ?*

Il y a mon père, il y a moi, on se met un peu tous d'accord.

*Enquêtrice : C'est vous qui êtes propriétaire ou c'est avec votre père que vous êtes propriétaire ?*

Non, je ne peux pas. Ce n'est pas moi qui ai la propriété. C'est mon père qui a l'usufruit. Il y a une histoire d'usufruit et tout.

*Enquêtrice : C'est une légation en avance ?*

C'est ce qu'on est en train de voir. C'est compliqué dès qu'on saute des générations.

*Enquêtrice : C'est votre grand-mère paternelle qui est sur le terrain ?*

Oui c'est ça. »

(Romain Coulon, 23 ans, CEJ, inscrit depuis 5 mois)

Ses parents soutiennent d'autant plus ce projet qu'il ne vise pas seulement à permettre à leur fils de quitter le domicile familial, mais également à la grand-mère de se rapprocher des médecins. En effet, la famille est originaire d'une petite île, limitée en termes d'emploi comme de services publics. Romain Coulon est ainsi parti sur le continent avec sa grand-mère malade, dont il s'occupe tout en rénovant cette maison et en préparant une reconversion professionnelle. Si sa conseillère constate qu'« en termes d'autonomie, c'est vrai que c'est compliqué », elle a conscience qu'« il a pas mal de projets à côté, il retapait une maison tout seul, il s'occupait de sa grand-mère qui est malade, 'fin voilà, y avait beaucoup de contraintes... ».

Ces différentes situations mettent en exergue le fait qu'en plus de ne pas être un attribut absolu, l'autonomie n'est pas non plus irréversible. Or, si l'accompagnement prodigué par Pôle emploi peut participer d'une sécurisation face à des retournements de situation et des difficultés d'insertion, la famille demeure un maillon essentiel de la chaîne de solidarités susceptible d'assurer une certaine sécurisation des parcours. Une solidarité qui n'est toutefois pas sans équivoque puisque ces interdépendances peuvent également conduire à faire, en retour, du chômage une ressource temporelle mais aussi matérielle dont la famille dépend.

### **De la (dés)utilité du chômage : une affaire d'âge et de genre**

Bien qu'ils ne soient pas les seuls, les jeunes et les femmes expriment plus souvent le fait que les ressources familiales permettent de temporiser l'urgence du retour à l'emploi et ainsi d'explorer différentes pistes professionnelles et d'en trouver de satisfaisantes (en termes de conditions de travail, de statut d'emploi, d'environnement professionnel, d'emplacement géographique comme de métier et de contenu du travail). Ce sont aussi ces deux groupes qui déclarent le plus souvent consacrer le temps « libéré » du chômage pour aider ces mêmes familles et prendre en charge notamment des tâches domestiques à la faveur de la construction d'équilibres familiaux susceptibles de restreindre à la fois une gestion autonome de son temps (dépendance vis-à-vis des horaires d'autrui, des magasins, des administrations) mais aussi de contraindre le temps dédié à la recherche d'emploi comme le type d'emploi recherché.

C'est le cas d'Ewen Levasseur (21, CEJ, inscrit depuis 2 mois) déjà évoqué plus haut, attestant de la manière dont la situation de chômage d'un des membres de la famille peut être mise à profit pour construire une certaine autonomie collective. Ainsi, la présence d'Ewen rend d'autant plus tenable une situation familiale où les deux parents travaillent (bien que son père continue de s'actualiser) tout en ayant deux jeunes enfants à charge, en plus d'Ewen dont le temps chôme est alors mobilisé pour garder ses frères quand besoin est, et prendre en charge une partie du travail domestique :

*« Enquêtrice : Vous commencez à vous émanciper en prenant ces choses en charge, sur l'organisation de la maison... ? »*

*Je fais ce qu'ils me demandent. Les tâches ménagères.*

*Enquêtrice : Vous êtes obéissant [rit].*

*[Rit] Non mais au moins comme ça, ça leur permet le soir de rentrer et de ne pas avoir des choses à faire comme le ménage et tout.*

*Enquêtrice : Ils sont à temps plein tous les 2 ?*

*Oui. Ma mère [qui est éducatrice de jeunes enfants] euh... oui, si elle est à temps plein. Parce qu'avant elle était à temps partiel, mais c'est fini. Mon père au début comme il était nouveau en tant que chauffeur de bus, il voulait un 35 heures, mais au début ils ne lui ont pas proposé et puis là ça fait je crois 3 mois qu'il est passé en 35 heures. Donc ce n'est pas mal pour lui. »*

*(Ewen Levasseur, 21 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois)*

En plus de cette contribution « en nature » à l'équilibre familial, Ewen met également au pot commun une partie de son allocation CEJ :

« J'ai trouvé ça bien [i.e. le CEJ] parce qu'on a une conseillère qui nous suit régulièrement et on nous propose des formations, des choses comme ça. Et aussi ça permettait de toucher une allocation.

*Enquêtrice : C'est combien l'allocation ?*

En fonction du revenu des parents. Comme je suis encore chez les parents.

*Enquêtrice : Au foyer fiscal de vos parents.*

Je touche 520 €.

*Enquêtrice : C'est plutôt de l'argent de poche ?*

Et ça permet d'aider mes parents s'ils en ont besoin.

*Enquêtrice : [...] Vous me disiez que votre allocation peut vous aider à aider aussi un peu vos parents, vous faites les courses ou des trucs comme ça ?*

C'est ça. Mes parents payaient mon abonnement de téléphone avant et là c'est moi qui le paye. C'est pareil pour la mutuelle, je leur donne un peu. »

(Ewen Levasseur, 21 ans, CEJ, inscrit depuis 2 mois)

Plusieurs des jeunes rencontrés, et notamment les plus précaires participent ainsi financièrement aux dépenses de la famille, malgré la faiblesse de leurs revenus. C'est tout particulièrement le cas des jeunes dont les familles appartiennent aux classes populaires eu égard notamment à la petitesse de leur statut socio-professionnel et à l'étroitesse de leurs ressources économiques (Schwartz, 2011) :

« Enquêtrice : Vous me dites si c'est indiscret, mais votre allocation c'est plutôt pour vous ou... ?

Maman ne veut pas que je participe mais quand je vais sortir l'après-midi, je vais l'appeler, je vais lui dire "Il manque quelque chose ?" elle va me dire "Non". J'ai déjà regardé avant et je sais qu'il va manquer des yaourts ou un truc à boire, je vais le ramener mine de rien. Je sais qu'elle n'aime pas, elle m'engueule, mais quand j'ai des sous je lui dis "Tiens, 10 balles". Elle me dit "Je n'en veux pas, garde-les", je fais "Non c'est comme ça", elle me fait "Non mais je suis ta mère", "Mais c'est rien, garde-les". Ça me fait plaisir mais elle n'aime pas ça. »

(Flore Blanchard, 18 ans, CEJ, inscrite depuis 7 mois)

« Enquêtrice : [regardant le carnet] Après-midi remplie ! Le repas à 13 heures, après, vous êtes retournée acheter des vêtements [pour votre famille au Cameroun] ?

Oui, il me semble.

*Enquêtrice : Vêtements et jeux. Vous y êtes allés toute seule ?*

Avec ma mère.

*Enquêtrice : Pour faire le plein toujours de vêtements ?*

Ouais. En plus, mon neveu qui nous a demandé des trucs.

*Enquêtrice : Celui que vous gardiez ce weekend ?*

Oui.

*Enquêtrice : Mais c'est tout sur votre indemnité chômage que vous payez tout ça ?*

Ouais. Mais je ne fais pas grand-chose pour le moment. En plus, j'ai mis de côté puisque je n'ai pas vraiment fait de sorties, à part pour aller à Marseille en mai mais sinon, je ne vais nulle part.

*Enquêtrice : Donc ça va, ce n'est pas trop complexe à gérer le budget ?*

Non, ça va. En plus, depuis 4 ans, je ne suis pas partie au Cameroun. »

(Aya Diop, 24 ans, CEJ, inscrite depuis 6 mois)

Du côté des publics échappant à la catégorie « jeunes » c'est moins la cohabitation ou le défaut de mobilité qui favorise une certaine dépendance vis-à-vis de familles offrant par ailleurs des ressources permettant de sécuriser une transition, que la mobilisation du temps disponible pour la prise en charge de tâches parentales et familiales. Ainsi, Mylène Gabras (40 ans) s'occupe d'une vieille tante dont elle occupe le logement tout en accompagnant ses premiers pas en maison de retraite (visites, préparation de repas, gestion administrative, tri et mise en vente des meubles et affaires, etc.). Nathalie Ravon vit elle « aux crochets » de son mari, selon l'expression de sa conseillère, car celui-ci travaille ce qui la prive de l'Allocation adulte handicapée (AAH) à laquelle elle aurait droit si elle était célibataire. Toutefois, détaillant son quotidien sur la base du carnet d'activité, ce n'est pas tant sa

condition de santé qui apparaît contraindre le temps disponible pour la recherche d'emploi et le type d'emploi recherché que la prise en charge de ses enfants et du domicile :

*« Enquêtrice : Après toutes ces activités de recherche d'emploi, vous avez recherché des meubles sur Leboncoin.*

Oui, je l'ai noté puisqu'en fait, je me suis dit : "Ça fait une heure que je suis là en train de rechercher un placard", donc je l'ai noté. Et puis c'est pour ça aussi, des fois, j'avais... Je ne suis pas tout le temps en recherche d'emploi et du coup, ça me gênait un peu aussi de remplir. Je me dis : "Est-ce que je vais dire qu'à tel endroit, j'ai fait des courses, à tel endroit, j'ai... ?"

*Enquêtrice : Oui. Ça nous intéresse aussi. C'est aussi votre quotidien.*

Oui.

*Enquêtrice : Ce n'est pas que, effectivement, votre quotidien sur la recher... Enfin, vous ne faites peut-être pas ça toute votre journée, de rechercher un emploi ; il y a aussi d'autres choses.*

Du coup, je n'ai pas tout marqué, des trucs comme aller à l'école, être maman...

*Enquêtrice : Vous emmenez vos enfants, vos filles tous les matins et vous les récupérez tous les soirs vous-même ?*

Dans l'ensemble, oui. Comme j'en ai deux, qui ne sont pas à la même heure, mon mari en fait une et je faisais l'autre, pour le matin. Et puis pour le soir, je récupère les deux. Des fois, on s'organise autrement mais... Et puis justement, quand j'aurai un emploi, il y a des trucs qui vont changer. Celle du collège, je ne pourrai pas la ramener.

*Enquêtrice : Elle pourra prendre le bus ou... ?*

Faudra voir parce que les horaires du collège, c'est 17h45. L'école primaire, c'est entre 17 et 19.

*Enquêtrice : Il y a un peu plus de battement.*

Il y a de la souplesse, et l'autre, il n'y a pas. Mais on va bien trouver.

*Enquêtrice : Il y a des bus ou des choses comme ça, non ?*

Non, on n'a pas toujours... [Traçant un trajet imaginaire sur la table] On habite là, on a ça comme trajet et les bus font ça... On n'est pas sur un trajet de bus. Tant pis. On habite là où on habite. Mais c'est vrai qu'il n'y a pas les bus qui vont pour au collège.

*Enquêtrice : J'imagine que vous occupez de vos filles, aussi, c'est une partie de votre quotidien ?*

Oui. Les enfants, les repas, la maison. Il n'y a pas que moi... Je ne fais pas tout mais justement, comme mon mari bosse plus tard, clairement, je fais quand même plus de trucs que lui. »

(Nathalie Ravon, 50 ans, Renforcé, inscrite depuis 36 mois)

C'est là toute l'ambiguïté de supports familiaux qui tout en amoindrissant les coûts du chômage sont susceptibles de fonctionner, dans le même temps, comme de potentiels « freins » à l'emploi. Il en va ainsi notamment de la construction d'équilibres familiaux qui confèrent au chômage une certaine utilité sociale par la mobilisation du temps libéré à des fins domestiques pouvant nourrir des formes de dépendance de sentier. C'est ce que donnait à voir le cas d'Annie Brasseur (58 ans, Renforcé TH, inscrite depuis 48 mois), évoqué plus tôt, qui d'une part, est contrainte dans ses choix professionnels originels par le fait d'être mère célibataire sans ressources pour faire garder sa fille, et d'autre part consacre un part non-négligeable de son temps de chômage pour soutenir sa fille dans la prise en charge de son petit-fils. Le « déclic » professionnel qu'elle ressent suite à la prestation *Inclusion Professionnelle* coïncide d'ailleurs avec une moindre prise en charge de celui-ci qui a grandi et est en partie pris en charge par un hôpital de jour, sa mère ayant elle-même trouvé un compagnon qui l'aide.

Michelle Bonnetterre, quant à elle, est âgée de 63 ans et au chômage depuis 4 années après avoir été à la tête de son entreprise de lunetterie. Lorsqu'elle met la clé sous la porte, elle déménage de la région parisienne pour se rapprocher de ses parents de plus en plus dépendants, emménageant à quelques mètres de chez eux pour mieux s'en occuper : « C'est pour ça que je suis là d'ailleurs. Parce qu'ils habitaient juste en face donc c'était pratique pour moi. Je n'avais qu'à traverser le parc et puis j'y étais. » Lorsque son père décède, il est décidé de vendre l'appartement devenu trop grand pour elle

et d'en acheter un plus petit, plus proche de la côte et des commerces mais qui se trouve désormais à près de 30 minutes en voiture de chez Michelle Bonnetterre. La dépendance de sa mère, loin de s'alléger, s'accroît peu à peu, rendant d'autant plus complexe la reprise potentielle d'un emploi pour Michelle, ce que ne facilite pas son âge :

« Elle était bien, un beau petit appartement, tout ça. Et au mois de juillet, elle s'est cassé la figure et elle s'est cassé le fémur. Et c'est là que les grosses galères ont commencé, il y a déjà 6 mois. C'était déjà la galère avant de toute façon. Il fallait être là, disponible. Il fallait déjà les courses, il fallait déjà s'occuper de la maison. Ça fait 3 ans que je fais le repassage, par exemple, parce que toutes ces choses-là, non.

*Enquêtrice : C'est vous qui la prenez en charge.*

Voilà.

*Enquêtrice : Sur tous les aspects de la vie ?*

Voilà, exactement. Après, il y a les infirmiers, il y a tout ça quand même. Tout ce qui est médical. On en est arrivé là. Elle n'a pas été hospitalisée tout de suite parce que le médecin a pensé que ce n'était pas nécessaire.

*Enquêtrice : Quand elle est tombée ?*

Oui. Alors qu'il avait vu que c'était cassé quand même. On a fait une radio dans l'urgence quand même. Donc au bout de 3 semaines on s'est dit : "On va aller voir un autre médecin", qui l'a fait hospitaliser tout de suite. Et elle a été hospitalisée à 40 kilomètres d'ici. Donc re-galère, donc re-hospitalisation pendant 3 semaines. Et puis après on s'est dit "Quand elle va sortir, qu'est-ce qu'on va faire ?". Et là c'est devenu encore plus compliqué parce que je ne la voyais pas rester toute seule. Parce que je me suis dit "On va encore avoir des accidents de toute façon". Et c'est là qu'on a décidé de la mettre en...

*Enquêtrice : Dans une maison de retraite ?*

Oui, ce n'est pas vraiment une maison de retraite. Ils appellent ça une résidence seniors. Là je l'ai fait visiter à la personne qui va louer son appartement parce qu'on ne veut pas le mettre à la vente pour le moment. Quand elle a vu, c'est top, c'est le Club Med pour les vieux. Mais c'est ça, ce n'est pas un EHPAD. Donc elle est dans un très bel endroit, on s'occupe d'elle quand même.

*Enquêtrice : Donc elle est dans le coin du coup ?*

Oui, c'est à 10 minutes d'ici. Ça vient d'ouvrir. Ça a ouvert il y a 1 an. Là elle est bien et tout mais elle me prend la tête quand même à longueur de journée. Parce que c'est quand même moi toujours qui fais le chauffeur. Il y a les médecins... Ça fait 2 semaines de suite qu'elle a une bronchite par exemple donc je l'emmène. Il faut l'emmener chez le dentiste, il faut l'emmener pour ses oreilles. Exceptionnellement aujourd'hui je ne vais pas y aller parce que j'ai mon frère qui vient. J'ai un frère qui est dans le coin mais il n'est pas là de la semaine. Il travaille à plein temps, il fait des chantiers donc souvent il n'est même pas là pendant des semaines. Je me retrouve avec ma mère à charge, tout simplement. »

(Michelle Bonnetterre, 63 ans, Guidé, inscrite depuis 48 mois)

Entre son âge et la dépendance de sa mère, Michelle Bonnetterre en vient donc à préférer le chômage, à la faveur d'un calcul économique où c'est moins la désutilité du travail qui est considérée que l'utilité du chômage. Son carnet d'activité donne également à voir les coûts temporels de la prise en charge de sa mère, notamment en termes de disponibilité quotidienne, difficilement compatible non pas tant avec la recherche d'emploi qu'avec l'emploi :

| Date                     | Heure      | Activité                   | Objet                    | Avec qui      | Pour qui        |
|--------------------------|------------|----------------------------|--------------------------|---------------|-----------------|
| Lundi 5 décembre 2022    | Matin      | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | Courses magasins           | Cadeaux Noël             | Ma mère       | La famille      |
|                          |            | Consultation mails         | Divers                   |               | pour moi        |
|                          | Après-midi | RDV véto + promenade chien | Visite annuelle          | Hooper        | Hooper          |
| Mardi 6 décembre 2022    | Matin      | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | RDV agence                 | Location appartement     | Agence immo   | Ma mère         |
|                          |            | Consultation mails         | Divers                   |               | Moi             |
|                          | Après-midi | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | Travail de la journée      | Garde-enfants            | Alice, Arthur | Alice et Arthur |
| Mercredi 7 décembre 2022 | Matin      | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | Magasin                    | Courses maison           |               |                 |
|                          |            | Consultation mails         | Divers                   |               | Moi             |
|                          | Après-midi | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | RDV Dentiste               | Pose appareil            | Ma mère       | Ma mère         |
|                          |            | Démarche internet          | Demande retraite         |               | Moi             |
| Jeudi 8 décembre 2022    | Matin      | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | RDV Audition 56            | Réglage appareil auditif | Ma mère       | Ma mère         |
|                          |            | Consultation mails         | Divers                   |               | Moi             |
|                          | Après-midi | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | Travail de la journée      | Garde-enfants            | Alice, Arthur | Alice et Arthur |
| Vendredi 9 décembre 2022 | Matin      | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | RDV tel Yoopala            | Faire le point           | Agence        | Moi             |
|                          |            | Consultation mails         | Divers                   |               | Moi             |
|                          | Après-midi | Promenade chien            |                          | Hooper        | Hooper          |
|                          |            | Travail de la journée      | Garde-enfants            | Alice, Arthur | Alice et Arthur |

### Extrait du carnet d'activité de Michelle Bonnetterre, semaine 1

Proche de la retraite, Michelle Bonnetterre est au RSA qu'elle complète avec une activité de garde d'enfants qui n'a pas toujours été déclarée – à la demande des parents dont dépend ce complément de revenu – et qui lui coûte d'ailleurs plus que ça ne lui rapporte, du fait des jouets qu'elle achète et des frais de déplacement pour les récupérer :

« On ne se rend pas compte les allers-retours, tout ça. C'est pour ça que je sais que j'y suis de ma poche, il ne faut pas rêver. C'est une occupation. Franchement, les gosses, j'adore. »

(Michelle Bonnetterre, 63 ans, Guidé, inscrite depuis 48 mois)

C'est alors l'utilité marginale du travail qui surgit : moins qu'un revenu, cette garde d'enfant en vient à constituer « une occupation » voire une distraction pour Michelle dont le quotidien est principalement occupé par sa mère et son chien, Hooper. Si les parents des enfants qu'elle garde sont architecte et médecin, Michelle se voit imposer les tarifs appliqués par la société de service à la personne par laquelle elle les a rencontrés et avec laquelle ils fonctionnent encore majoritairement, ne prenant pas en compte les frais divers que cela induit et que sa conscience professionnelle comme son affection pour les enfants l'empêchent de réduire. Un décalage majeur se dessine alors entre les conditions matérielles de vie de Michelle Bonnetterre et de celles et ceux à qui elle consacre son temps et son énergie que ce soit sa mère, logée en résidence « club Med », ou les parents des enfants qu'elle garde. Ce cas illustre la manière dont le chômage des uns en vient à recouvrer une utilité sociale pour d'autres, ici à moindre frais pour ces derniers. C'est d'ailleurs aussi sa situation de chômage qui permet à son frère de ne pas avoir à aménager son emploi du temps professionnel pour s'occuper davantage de leur mère.

Ainsi, qu'il s'agisse de contribution temporelle ou financière, le chômage des uns est susceptible de faciliter la vie des autres voire de rendre tenable l'emploi des autres, parfois au détriment des premiers. Ces interdépendances sont également à même de nourrir des formes de dépendances de sentier en façonnant les stratégies et les critères de recherche d'emploi afin d'éviter de bousculer des équilibres

familiaux d'autant plus difficile à remettre en cause qu'ils fournissent un filet de sécurité et permettent régulièrement d'éviter que des situations de chômage ne deviennent des situations de pauvreté.

## **Conclusion**

Au terme de ce chapitre, il apparaît clairement qu'une acception purement fonctionnelle et individuelle de l'autonomie ne permet pas d'appréhender l'ampleur des ressources mais aussi des freins qui façonnent les expériences du chômage comme les rapports à la recherche d'emploi et à l'emploi. Qu'ils s'agissent d'orientation professionnelle, de socialisation institutionnelle, d'intermédiation, de mise en commun de ressources et d'informations ou de sécurisation matérielle, les réseaux d'interconnaissance jouent un rôle majeur dans le vécu et les dynamiques du chômage, sans toujours être pris en compte. L'accompagnement et l'offre de services de Pôle emploi sont alors loin de constituer le seul, ni même parfois le principal support en matière d'assurance chômage – au sens large du terme – et de recherche d'emploi. Ils sont toutefois à même de jouer un rôle décisif dans les parcours de chômeurs en permettant notamment de ne pas renvoyer ceux-ci uniquement à leurs ressources personnelles, inégalement distribuées. C'est typiquement – voire paradoxalement, dans la perspective institutionnelle – le cas des demandeurs d'emploi créateurs d'entreprise qui, en raison de ce projet, tendent à être automatiquement considérés comme autonomes menant à un allègement de l'accompagnement. Or, si la plupart d'entre eux font effectivement preuve d'une autonomie fonctionnelle réelle, la création d'entreprise est une opération dont le succès est notoirement conditionné par la capacité à engager des ressources matérielles, sociales, temporelles et morales dont tous ne disposent pas et qui ne peuvent être simplement compensées par la motivation et l'esprit d'entreprendre.



## CONCLUSION GÉNÉRALE

Au terme de cette recherche, plusieurs résultats se dessinent, à commencer par le fait que l'autonomie n'est ni un attribut individuel, ni une aptitude innée ou encore un acquis définitif. Elle est un continuum susceptible d'évoluer dans le temps, au gré des expériences et des épreuves biographiques et professionnelles, mais aussi des ressources et des supports sociaux accessibles, lesquels peuvent d'ailleurs tout à la fois être des supports d'indépendance et de dépendance. Enfin, l'autonomie n'est pas univoque : être capable de faire seul n'implique pas qu'on ne puisse pas faire mieux avec autrui ; de même que faire seul n'est pas toujours le fruit du libre arbitre ou d'un choix.

En effet, le fait de faire seul peut relever moins d'une préférence que de formes de défiances ou de déception vis-à-vis de Pôle emploi, nourries par des représentations mais aussi par des expériences propres. Ce peut également être une manière de résister aux formes d'encadrement et de contrôle voire de stigmatisation produites par l'institution, ou encore d'une option par défaut, c'est-à-dire faute de mieux, notamment dans les premiers mois d'inscription.

Ces différentes formes d'autonomie par non-recours sont de fait, en partie le fruit de l'organisation de l'institution et de ses évolutions. Il en va ainsi de la transformation du sens du placement que sont censés favoriser les conseillers éponymes, du placement dans l'emploi vers le placement dans une offre de services largement sous-traitée et dématérialisée.

C'est d'ailleurs cette dématérialisation – du marché du travail comme des services publics – qui s'avère être le principal moteur de la promotion d'une norme d'autonomie, bien davantage qu'une croyance intrinsèque dans les vertus de celle-ci. De fait, l'autonomie apparaît d'abord et avant tout comme une variable d'ajustement organisationnelle de répartition de cette ressource rare qu'est le temps-conseiller.

Plus largement, la recherche a montré une surdétermination organisationnelle de l'autonomie des demandeurs d'emploi dans la relation d'accompagnement. L'autonomie des demandeurs d'emploi est pensée dans l'institution pour résoudre des enjeux d'organisation du travail dans un contexte de mise sous tension du service public de l'emploi universel. La répartition des chômeurs selon leur autonomie fonctionnelle dans la recherche d'emploi est vu comme une solution gestionnaire à l'équation organisationnelle de l'universalisation du service public sous contrainte de ressource en temps de conseiller. Ce point de vue pratique conduit implicitement à poser l'intervention du conseiller placement comme subsidiaire : il intervient dans l'accès à l'emploi lorsque les actions du demandeur d'emploi ont démontré leur inefficacité et par voie de conséquence, lorsque le demandeur d'emploi, rendu à son autonomie, a révélé ses incompétences dans le domaine. Cette vision capacitaire de l'accès à l'emploi réduit à la recherche d'emploi tend à obérer la spécificité de l'intermédiaire de l'emploi qui réside moins dans son expertise ou ses savoir-faire que dans sa position sur le marché du travail, propre à produire l'appariement sur le marché du travail. Nous démontrons par cette recherche que l'autonomie de tous les demandeurs d'emploi est attendue sur le placement du fait du retrait des conseillers de la fonction d'intermédiation entre chômeurs et entreprises. Le plus gros malentendu découle du décalage entre la représentation de la fonction de Pôle emploi que peuvent avoir certains demandeurs d'emploi (« trouver du travail aux gens ») et ce que l'accompagnement est susceptible d'offrir : une plateforme d'équipements du chercheur d'emploi et, dans les formes d'accompagnement les plus intensives, un soutien moral. La concentration des critiques des demandeurs d'emploi sur la gestion automatisée des offres d'emploi et leur inadéquation à leur profil est un révélateur de ce malentendu.

Depuis 2012, la mise en œuvre du chantier de la « transparence du marché du travail », l'augmentation de la sous-traitance et la spécialisation des conseillers Pôle emploi par versant du marché du travail, ont contribué à redéfinir le métier de conseiller placement autour d'une double figure : l'expert de la recherche d'emploi, et le prescripteur de prestations. Certains conseillers, notamment dans la modalité de l'accompagnement renforcé, complètent cette palette professionnelle par une attention

particulière à l'écoute et au soutien moral, dans un souci de gestion de la motivation à chercher des demandeurs d'emploi. Le jugement sur l'autonomie des demandeurs d'emploi doit se comprendre alors au prisme de ces professionnalités en grande partie déterminées par l'organisation. L'autonomie des demandeurs d'emploi est ainsi teintée d'ambivalence : recherchée dans une logique gestionnaire et au nom d'un objectif d'émancipation, elle peut aussi être limitée du fait même d'un fonctionnement reposant sur une logique de prescription et de contrôle de la recherche d'emploi.

À distance d'un idéal d'émancipation, le principe d'autonomie tel que mise en œuvre dans le Service public de l'emploi conduit en fait davantage à renvoyer les chômeurs à leurs ressources personnelles (individuelles, familiales, amicales, territoriales, associatives, communautaires, etc.) qu'il contribue toutefois à invisibiliser – par la promotion même de l'autonomie individuelle – renforçant potentiellement les mécanismes d'inter-dépendances sociales. Le tropisme individualisant qui structure la prise en charge des destinataires des politiques sociales actives rend complexe la prise en compte l'entrelacement des parcours, des situations sociales et des solidarités dans les familles alors que les individus eux-mêmes verbalisent le fait que leur vie, leurs projets et leurs possibilités d'action sont liés à ceux des personnes composant leur cellule familiale plus ou moins élargie.

Les contraintes organisationnelles déterminent également le faible contrôle que les demandeurs d'emploi peuvent avoir sur la relation d'accompagnement : les temporalités de l'accompagnement sont dictées par les modalités d'accompagnement largement prédéfinies par l'organisation en fonction de ses contraintes ; le découpage du service public de l'emploi en prestations prédéfinies et le manque de disponibilité et de réactivité des conseillers limitent la demande de services et font prévaloir la logique de la proposition sur une logique de la demande dans la relation de service.

Des logiques de dispositifs, dictées par des référentiels qui échappent partiellement à Pôle emploi, sont venues contrecarrer ces évolutions. Au sein de ces dispositifs AIJ et CEJ, les conseillers retrouvent les moyens et sont même incités, à reprendre en main la fonction de placement et d'appariement. Dans ce cadre qui s'écarte du droit commun, la relation d'accompagnement qui s'impose à Pôle emploi change alors quelque peu de nature entre les professionnels et les jeunes, non pas tant du fait des attributs intrinsèques de la jeunesse, que de la construction institutionnelle de politiques d'insertion des jeunes à l'échelle de plusieurs décennies. Si la logique prescriptive y est sans doute plus affirmée que dans les modalités d'accompagnement de droit commun, les conseillers y sont aussi incités à adopter une attitude plus assistancielle (dans les démarches d'accès aux droits par exemple) d'une part et plus interventionniste sur le marché du travail d'autre part.

## BIBLIOGRAPHIE

- ABDELNOUR, SARAH. 2017. *Moi, petite entreprise : Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*. Presses Universitaires de France.
- ALBEROLA ÉLODIE, ALDEGHI, ISA ET GUISSÉ NELLY. 2014. « L'employabilité des demandeurs d'emploi : une approche de la notion et de sa mesure ». *Crédoc*, Cahier de recherche N°C319.
- AMNYOS. 2019. *Les demandeurs d'emploi face au numérique*. Unédic, collection « Eclairages ».
- ASTIER ISABELLE. 2015. *Les nouvelles règles du social*. Presses Universitaires de France.
- AUBERT-TARBY CLÉMENCE, ET PEREZ CORALIE. 2016. « Dossier. Être entrepreneur de soi-même : L'auto-emploi ». *Socio-économie du travail*, n°1, pp. 21-159.
- AVENTUR FRANÇOIS, RENARD ÉRIC, SUBILEAU NICOLAS ET GARRIGUES RENAUD. 2018. « L'accompagnement global des demandeurs d'emploi : une réponse adaptée aux besoins d'un public particulièrement fragilisé ». *Éclairages et synthèses* #47, Pôle emploi.
- BALMARY DOMINIQUE, CHEVRIER-FATOME CARINE, SIMONIN BERNARD ET COMMISSARIAT GÉNÉRAL DU PLAN. 2004. *Rapport de l'instance d'évaluation de la politique de l'emploi et recours à des opérateurs externes*. Commissariat général du plan.
- BENARROSH YOLANDE. 2014. *Les sens du travail. Migration, reconversion, chômage*. Presses universitaires de Rennes.
- BÉRAUD MATHIEU ET EYDOUX ANNE. 2009. « Activation des chômeurs et modernisation du service public de l'emploi : les inflexions du régime français d'activation ». *Travail et Emploi*, n°119, pp. 9-21.
- BOLAND TOM, ET GRIFFIN RAY. 2015. "The Death of Unemployment and the Birth of Job-Seeking in Welfare Policy: Governing a Liminal Experience". *Irish Journal of Sociology*, Vol. 23, n°2, pp. 29-48. <https://doi.org/10.7227/IJS.23.2.3>
- BOULANGER JEAN-MARC. 2008. *Contribution à la préparation de la convention tripartite entre l'Etat, l'Unédic et la nouvelle institution créée par la loi du 13 février 2008*. Inspection Générale des affaires sociales, Avril.
- BUREAU MARIE-CHRISTINE, LIMA LÉA, RIST BARBARA, ET TROMBERT CHRISTOPHE. 2013. « La traduction de la demande d'aide sociale : les cas du handicap et de l'insertion des jeunes ». *Revue française d'administration publique*, Vol. 1, n°145, pp. 175-188.
- CAHOUR BÉATRICE ET LICOPPE CHRISTIAN. 2010. « Confrontations aux traces de son activité ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol. 4, n°2, pp. 243-253.
- CHAMBARD OLIVIA. 2020. « Tous "startupeurs" ? », *Savoir/Agir*, n°1, pp. 41-49.
- CLOUET HADRIEN. 2022. *Rationner l'emploi : la promotion du temps partiel par les services publics d'emploi allemand et français*. Éditions de la Maison des sciences de l'homme.
- CLOUET HADRIEN, DEMAZIÈRE DIDIER ET LIMA LÉA. 2019. « Les temporalités du chômage ». *Temporalités*, n°29, [En ligne].
- CONSEIL D'ORIENTATION POUR L'EMPLOI. 2016. *L'accompagnement vers et dans l'emploi*. Rapport, Juin.
- COURS DES COMPTES. 2015. *Pôle emploi à l'épreuve du chômage de masse*. Rapport public thématique, Juillet. <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/EzPublish/20150702-rapport-Pole-emploi.pdf>

- COURONNÉ JULIE, LIMA LÉA, REY FRÉDÉRIC, RIST BARBARA ET ROUX NICOLAS. 2017. *Trajectoires et insertions des personnes très éloignées de l'emploi (TiPEE)*. IRES, [En ligne]. [https://ires.fr/wp-content/uploads/2023/02/Rapport\\_TiPEE\\_final.pdf](https://ires.fr/wp-content/uploads/2023/02/Rapport_TiPEE_final.pdf)
- COURONNÉ JULIE, LIMA LÉA, REY FRÉDÉRIC, RIST BARBARA ET ROUX NICOLAS. 2020. « L'accompagnement des "personnes éloignées de l'emploi" : Contours et enjeux d'une relation sociale non stabilisée ». *La Revue de l'Ires*, Vol. 2-3, n°101-102, pp. 73-98.
- COURONNÉ JULIE ET SARFATI FRANÇOIS. 2018. « Une jeunesse (in)visible : Les "Neets vulnérables" de la Garantie jeunes ». *Travail et Emploi*, n°153, [En ligne]. <https://doi.org/10.4000/travailemloi.7905>
- COURONNÉ JULIE ET SARFATI FRANÇOIS. 2022. « Introduction. De dispositif en dispositif, d'institution en institution ». *Agora débats/jeunesses*, n°91, pp. 54-64. <https://doi.org/10.3917/agora.091.0054>
- DAIN ANTOINE. 2024. « Une "quête de sens" ? Construction du sens par des reconverti·es dans l'artisanat ». *Formation emploi*, n°165, pp. 85-108. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.12404>
- EDWARD L. DECI, ET RICHARD M. RYAN. 2012. "Self-Determination Theory" In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of Theories of Social Psychology* (pp. 416–436). Sage Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n21>
- DÉFENSEUR DES DROITS. 2022. *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, Rapport.
- DEMAZIÈRE DIDIER. 2017. « Qu'est-ce qu'une recherche "active" d'emploi ? ». *Travail et emploi*, Vol. 3, n°151, pp. 5-28. <https://doi.org/10.4000/travailemloi.7670>
- DEMAZIÈRE DIDIER. 2023. « Dire oui ou non à l'ordinateur. La numérisation du service public de l'emploi », pp. 336-349. In Palier B., *Que sait-on du travail ?*. Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.colle.2023.01.0336>
- DEMAZIÈRE DIDIER ET ZUNE MARC. 2019. « Temps de la recherche d'emploi et expérience du chômage. Prescription, disponibilité, encombrement, ritualisation ». *Temporalités*, n°29, [En ligne]. <https://doi.org/10.4000/temporalites.6249>
- DENAVE SOPHIE. 2015. *Reconstruire sa vie professionnelle. Sociologie des bifurcations biographiques*. Presses universitaires de France.
- DIVAY SOPHIE. 1999. *L'aide à la recherche d'emploi. Des conseils pour sauver la face*. L'Harmattan.
- DUCROZ JUSTINE ET MARTIN FLORINE. 2019. *L'autonomie vue par les demandeurs d'emploi*. Unédic, collection « Éclairages ».
- DUBOSCQ JULIE ET CLOT YVES. 2010. « L'autoconfrontation croisée comme instrument d'action au travers du dialogue : objets, adresses et gestes renouvelés ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol. 4, n°2, pp. 255-286.
- DUCLOS LAURENT, FRETTEL ANNE, GONNET AURÉLIE, ET LIMA LEA. 2018. « Croyances et représentations relatives au fonctionnement du marché du travail ». *Socio-économie du travail*, n°2, pp. 15-44. <https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-08062-6.p.0015>
- DUVOUX NICOLAS. 2009. *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*. Presses universitaires de France.
- FARVAQUE NICOLAS ET TUCHSZIRER CAROLE. 2018. « La Garantie jeunes en pratique dans les missions locales : Une expérimentation encadrée ». *Travail et emploi*, Vol. 1, n°153, pp. 15-40. <https://doi.org/10.4000/travailemloi.7831>

- FONDEUR YANNICK ET TUCHSZIRER CAROLE. 2005. « Internet et les intermédiaires du marché du travail ». *IRES*, [En ligne]. <https://ires.fr/publications/rapports-de-lires/internet-et-les-intermediaires-du-marche-du-travail/>
- GADREY JEAN. 1994. « Les relations de service et l'analyse du travail des agents ». *Sociologie du travail*, Vol. 36, n°3, pp. 381-389. doi:10.3406/sotra.1994.2183.
- GALLIOT YANNICK, MABROUKI ABDELWAHED ET RENARD ÉRIC. 2017. « La dématérialisation de l'inscription à Pôle emploi », *Éclairages et synthèses*, Pôle emploi - Statistiques, études et évaluations, n°36, Septembre.
- GALLIOT YANNICK ET RENARD ÉRIC. 2014. « Premier bilan après 18 mois de mise en œuvre. Les effets des nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi », *Eclairages et synthèses*, Pôle emploi - Statistiques, études et évaluations, n°09, Octobre.
- GARDA JULIE. 2012. « Mesure de l'accompagnabilité des chômeurs dans le cadre du dispositif d'orientation du RSA. Faire comprendre des biographies administratives et des parcours d'insertion », *Prépublication*, [en ligne]. Halshs-00665204
- GAVIRIA SANDRA. 2012. « La souffrance de l'autonomie. La première expérience de vie en solo des étudiants ». *Agora débats/jeunesses*, Vol. 62, n°3, pp. 7-17.
- GENARD JEAN-LOUIS. 1999. *La grammaire de la responsabilité*, Cerf.
- GESTES, 2013. *Bilan quantitatif et évaluation qualitative des conventions sur le financement de l'accompagnement des jeunes demandeurs d'emploi dans leur accès à l'emploi*, Comité de pilotage paritaire de l'ANI du 7 avril 2011, Fonds Paritaire de sécurisation des parcours professionnels, 30 novembre.
- GZIL FABRICE. 2009. *La maladie d'Alzheimer : problèmes philosophiques*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- GONNET AURÉLIE. 2020. *Des orientations au travail. Une sociologie de la construction sociale des parcours, des expériences et des qualités professionnelles dans le cadre du bilan de compétences*, Thèse de doctorat en sociologie, Paris, Cnam.
- GONNET AURÉLIE, LIMA LÉA, CARLONI PIERRE, LE GROS LUDIVINE, MATUS MURIELLE & TUCHSZIRER CAROLE. 2024. *L'accompagnement des transitions professionnelles : Un monde en soi ? Institutions, métiers, expériences*. Téséo Press, [En ligne]. <https://www.teseopress.com/laccompagnementdestransitionsprofessionnelles/>
- GONNET AURÉLIE, SARFATI FRANÇOIS ET SIMHA JULES. 2024. "Keeping the/at a distance. An Analysis of the Social Construction of Relations to the Institution of Unemployment", *EasyChair, Preprint*, n°13694. <https://easychair.org/publications/preprint/1fCT>
- GOFFMAN ERVING. 1968. *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*. Les éditions de Minuit.
- GOFFMAN ERVING. 1977. "The Arrangement between the Sexes", *Theory and Society*, vol. 4, n° 3, pp. 301-331.
- HANSEN MAGNUS PAULSEN ET LESCHKE JANINE. 2022. "Reforming the Ideal(ised) Model(s) of Danish Labour Market Policies". pp. 39 56 in A. Hagedorn Krogh, A. Agger, & P. Triantafillou (Éds.), *Public Governance in Denmark*. Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-712-820221003>
- HARDY-DUBERNET ANNE-CHANTAL. 1995. *L'embauche. Approche sociologique des pratiques de recrutement dans le secteur privé*. Thèse de doctorat en sociologie, Université de Nantes.
- HENTZGEN CAROLE, PARISSET CHLOÉ, SAVARY KÉVIN, ET LIMON ÉMELINE. 2022. « Quantifier le non-recours à l'assurance chômage », *Document d'études*, n°263, Dares.

- JEANTET AURÉLIE. 2003. « "À votre service !" La relation de service comme rapport social ». *Sociologie du travail*, Vol. 45, n°2, pp. 191-209. doi: 10.4000/sdt.31416.
- KOEN JESSIE, ANNELIES E.M. VAN VIANEN, EDWIN A.J. VAN HOOFT, ET UTE-CHRISTINE KLEHE. 2016. "How experienced autonomy can improve job seekers' motivation, job search, and chance of finding reemployment". *Journal of Vocational Behavior*, 95-96. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.07.003>
- LALLEMENT MICHEL. 2019. « Quarante ans d'institution de l'emploi ». *Travail et emploi*, Vol. 2, n°158, pp. 43-67.
- DE LARQUIER GUILLEMETTE, ET TUCHSZIRER CAROLE. 2017. « De l'impératif du placement à la désintermédiation du marché du travail. Évolution du modèle d'intermédiation du Service public de l'emploi ». pp. 147-61 in C. Brunet, Th. Darcillon et G. Rieucan (eds.) *Économie sociale et économie politique. Regards croisés sur l'histoire et les enjeux*. Presses Universitaires de Louvain.
- DE LARQUIER, GUILLEMETTE ET RIEUCAU GÉRALDINE. 2010. « Trouver ou créer son emploi : Compter sur soi, sur autrui ou sur les institutions ? » *Travail et Emploi*, n°124, [En ligne]. <https://doi.org/10.4000/travailemploi.4786>
- DE LARQUIER GUILLEMETTE ET RIEUCAU GÉRALDINE. 2014. « Quand les entreprises font leur marché : Canaux et sélection sur les marchés du travail ». *Revue Française de Socio-Economie*, Vol. 2, n°14, pp. 93-113.
- LAVITRY LYNDY. 2015. *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi. Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de l'activation*. Presses universitaires de France.
- LAVITRY LYNDY. 2018. « Indicateurs de performance et suivi individualisé à Pôle emploi : les effets paradoxaux de la qualité de l'accompagnement ». *Informations sociales*, Vol. 3, n°198, pp. 86-95.
- LIMA LÉA. 2014. « Qui recrute et comment ? L'expertise économique des professionnels de l'insertion des jeunes ». *Sociologie du travail*, Vol. 56, n°2, pp. 161-81. doi: 10.4000/sdt.3641.
- LIMA LÉA. 2015a. « Les zones grises de l'autonomie juvénile. Le traitement de la solidarité familiale dans le fonds d'aide aux jeunes ». *Revue des politiques sociales et familiales*, Vol. 1, n°121, pp. 43-53.
- LIMA LÉA. 2015b. *Pauvres jeunes. Enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse*. Champ social.
- LIMA LÉA. 2019. « Le chômage et ses calendriers : Ingénierie socio-économique et rationalisation gestionnaire des programmes d'accompagnement vers l'emploi ». *Temporalités*, n°29, [En ligne]. doi: 10.4000/temporalites.6126.
- LIMA LÉA ET VIAL BENJAMIN. 2021. « La jeunesse : l'âge du non-recours ? ». In T. Chevalier & P. Loncle, *Une jeunesse sacrifiée ?*, Presses Universitaires de France, La Vie des Idées.
- MAGGI, BRUNO. 2003. *De l'agir organisationnel. Un point de vue sur le travail, le bien-être et l'apprentissage*. Toulouse : Octarès.
- MARCHAL EMMANUELLE. 2015. *Les embarras des recruteurs. Enquête sur le marché du travail*. Éditions de l'EHESS.
- MARUANI MARGARET. 2018. *Je travaille, donc je suis. Perspectives féministes*. La Découverte.
- MATUS MURIELLE. 2023. *Se reconvertir au cours du chômage : Une analyse des temporalités et des configurations de reconversion des chômeurs*. Thèse de doctorat en sociologie, HESAM Université. <https://theses.hal.science/tel-04609912>
- MAUGER GÉRARD. 2001. « Les politiques d'insertion ». *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, Vol. 1, n°136, pp. 5-14. doi: 10.3406/arss.2001.2706.

- DA MOTTA VEIGA, SERGE P. ET GABRIEL ALLISON S.. 2016. « The role of self-determined motivation in job search: A dynamic approach. » *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 350–361. <https://doi.org/10.1037/apl0000070>
- PILLON JEAN-MARIE. 2015. « La transparence du marché du travail, un travail en soi », *La revue de l'Ires*, n° 84, pp. 8-9.
- PILLON JEAN-MARIE. 2018. « Stéréotypes idéaux. L'instrumentalisation des "freins périphériques" à Pôle emploi ». *Socio-économie du travail*, n°2, pp. 165-195. <https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-08062-6.p.0165>
- REYNAUD JEAN-DANIEL. 1997. *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*. Armand Colin.
- RICARD LAURENCE. 2013. « L'autonomie relationnelle : un nouveau fondement pour les théories de la justice. » *Philosophiques*, 40 (1), 139-169.
- RIST BARBARA ET ROUXEL SYLVIE (dir.). 2018. *Tous autonomes ! Injonction des politiques sociales ou fabrication collective*, Paris, Presses Universitaires du Septentrion.
- RIX-LIÈVRE GÉRALDINE. 2010. « Différents modes de confrontation à des traces de sa propre activité ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol. 4, n°2, pp. 358-379.
- SARFATI FRANÇOIS. 2015. « L'insertion professionnelle des jeunes entre précarité, incertitude et expérimentation ». *Cahiers de l'action*, Vol. 2, n°45, pp. 9-16. <https://doi.org/10.3917/cact.045.0009>
- SCHWARTZ OLIVIER. 1993. « L'empirisme irréductible, postface » In Nels Anderson, Olivier Schwartz (Eds.), *Le hobo. Sociologie du sans-abri*. Nathan, pp. 372-377.
- SCHWARTZ OLIVIER. 2011. « Peut-on parler des classes populaires ? ». *La Vie des idées* [En ligne]. <https://laviedesidees.fr/Peut-on-parler-des-classes>
- SIBLOT YASMINE. 2006. *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Presses de Sciences Po.
- SINIGAGLIA-AMADIO SABRINA, ET SINIGAGLIA JÉRÉMY. 2017. *Temporalités du travail artistique : le cas des musicien.ne.s et des plasticien.ne.s*, Ministère de la Culture - DEPS.
- DE TERSSAC GILBERT. 2012. « Autonomie et travail. », *Dictionnaire du travail*, PUF, pp.47-53.
- VAN DE VELDE CÉCILE. 2008. *Devenir Adulte. Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*, Presses Universitaires de France.
- VELKOVSKA JULIA ET ZOUINAR MOUSTAFA. 2007. « Interaction visiophonique et formes d'asymétries dans la relation de service ». *Réseaux*, Vol. 5, n°144, pp. 225-264.
- VIVÈS CLAIRE, SIGALO-SANTOS LUC, PILLON JEAN-MARIE, DUBOIS VINCENT, ET CLOUET HADRIEN. 2023. *Chômeurs, vos papiers ! Contrôler les chômeurs pour réduire le chômage ?*, Raisons d'agir.
- VIVÈS CLAIRE. 2013. *L'institutionnalisation du recours aux opérateurs privés de placement au cœur des conflits de régulation du service public de l'emploi (2003-2011)*, Thèse de doctorat en sociologie. Université Paris Ouest Nanterre.
- WARIN PHILIPPE. 2016. « Chapitre 17. Non-recours et non-demande, symptômes des défauts de l'offre publique ? » pp. 255-267 in Robert Lafore, *Refonder les solidarités. Les associations au cœur de la protection sociale*. Dunod.
- WARIN PHILIPPE. 2017a. « Chapitre 1. Modèles d'analyse et définition du non-recours ». In Philippe Warin (dir.), *Le non-recours aux politiques sociales*, Presses universitaires de Grenoble, pp. 17-44.
- WARIN PHILIPPE. 2017b. « Chapitre 5. Non-demande et pertinence de l'offre publique ». In Philippe Warin (dir.), *Le non-recours aux politiques sociales*, Presses universitaires de Grenoble, pp. 99-114.

**DERNIERS NUMÉROS PARUS**  
(Téléchargeables à partir du site [ceet.cnam.fr](http://ceet.cnam.fr))

- N° 115** *Une jeunesse au guichet de l'emploi. Enquête sur le Contrat d'engagement jeune*  
MAURICIO ARANDA, FRANÇOIS SARFATI ET JULES SIMHA  
juillet 2025
- N° 114** *Les fins de vies actives à l'épreuve des conditions de travail. Actes du Séminaire « Âges et Travail » du Gis Creapt 15 et 16 mai 2023*  
CATHERINE DELGOULET, ANNIE JOLIVET, CÉLINE MARDON, CASSANDRE MIKULA, SERGE VOLKOFF ET VALÉRIE ZARA-MEYLAN  
mai 2025
- N° 113** *Construire les métiers et les emplois de la transition écologique et sociale. Une enquête dans l'Oise et en Seine-Saint-Denis*  
GÉRALDINE RIEUCAU, JENNIFER LAUSSU, ANNIE JOLIVET, CAROLE BRUNET, PHILLIPE LEGE, SYLVAIN CELLE, THIBAUT GUYON, STEPHANE LONGUET, VIET-HA TRAN, GUILLEMETTE DE LARQUIER  
novembre 2024
- N° 112** *L'articulation des sphères de vie : un défi dans la construction des parcours professionnels. Actes du séminaire 2022 « Âges et Travail » du Gis CREAPT*  
CÉCILE BRUNON, DOMINIQUE CAU-BAREILLE, CATHERINE DELGOULET, ANNIE JOLIVET, LUCIE REBOUL, ALICE ROMERIO, SERGE VOLKOFF  
septembre 2022
- N° 111** *Le travail en effectifs variables : l'expérience à l'épreuve de la flexibilité. Actes du séminaire 2021 « Âges et Travail »*  
CAMILLE BACHELLERIE, CATHERINE DELGOULET, VALÉRYA VIERA GIRALDO, SERGE VOLKOFF, VALÉRIE ZARA-MEYLAN  
septembre 2022
- N° 110** *« Soyez Raisonables ». De l'aménagement des situations et des conditions du travail, aux stratégies professionnelles de salariés sourds*  
SYLVAIN KERBOUC'H, SOPHIE DALLE-NAZEBI, SERGE VOLKOFF, CHRISTINE LE CLAINCHE, ANNE-FRANÇOISE MOLINIÉ, MATHIEU NARCY, NAHIA JOURDY  
mai 2022
- N° 109** *Travail de demain, expérience d'aujourd'hui. Actes du séminaire « Âges et Travail », mai 2019.*  
CAMILLE BACHELLERIE, CATHERINE DELGOULET, SERGE VOLKOFF, VALÉRIE ZARA-MEYLAN, COORD., CNAM, CREAPT, CEET  
juillet 2021
- N° 108** *Maintenir en emploi ou soutenir le travail ? La place de la santé au fil des parcours professionnels. Actes du séminaire « Âges et Travail », mai 2018.*  
CORINNE GAUDART, ANNE-FRANÇOISE MOLINIÉ, SERGE VOLKOFF, VALÉRIE ZARA-MEYLAN, COORD., CNAM, CREAPT, CEET  
mars 2020