

## Hors normes

# Quand les associations prennent en charge les disqualifiés du service public de l'emploi

Alice Lavabre

DANS SOCIÉTÉS CONTEMPORAINES 2022/2 N° 126 , PAGES 33 À 61  
ÉDITIONS PRESSES DE SCIENCES PO

ISSN 1150-1944

ISBN 9782724637557

DOI 10.3917/soco.126.0033

Date de mise en ligne : 22/11/2022

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2022-2-page-33?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...  
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour Presses de Sciences Po.**

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur [cairn.info/copyright](https://cairn.info/copyright).

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

# Hors normes

## Quand les associations prennent en charge les disqualifiés du service public de l'emploi

Alice Lavabre <sup>1</sup>

De nombreuses associations assurent aujourd'hui l'insertion professionnelle d'usagers du service public de l'emploi. Cette délégation au monde associatif de l'accompagnement de certains chômeurs est souvent vue comme une manière pour les agents des services publics de se défaire des cas les plus « difficiles », dans un contexte où ils sont de plus en plus soumis à des exigences de résultats. Dans quelle mesure cette interprétation est-elle exacte ? Les personnes adressées aux associations sont-elles effectivement jugées moins « employables » que les autres bénéficiaires du service public de l'emploi ? L'objet de cet article est de répondre à cette question, à partir de deux enquêtes réalisées auprès d'associations d'aide à la recherche d'emploi et de leur environnement institutionnel. L'analyse du travail de qualification des individus au cours de leur transition des services publics vers les associations révèle que la déviance professionnelle est initialement moins déterminante que la déviance institutionnelle. C'est parce qu'ils sortent des cadres institutionnels du service public de l'emploi que certains individus sont adressés aux associations. Ces transitions sont cependant reformulées dans le langage de l'employabilité, produisant *de facto* de nouvelles formes de marginalités dans le monde du travail.

**Mots-clés :** Déviance – Disqualification – Employabilité – Associations – Services publics

### Outside the Box. When Disqualified Beneficiaries of Public Unemployment Services are Taken on by Non-Profit Organizations

Today, many associations ensure the professional integration of users of the public employment service. This delegation of support for certain unemployed people to associations is often seen as a way for public service agents to get rid of the most “difficult” cases, in a context where they are increasingly subject to performance requirements. To what extent is this interpretation true? Are the individuals who are sent to non-profit organizations really seen as less “employable” than other beneficiaries of the public service? This article aims to answer these questions. It draws on two studies on associations and the administrations they are linked to. By analyzing how people are described during their transition from public unemployment services to these non-profit organizations, I show that, at the beginning of the process, they diverge less from employability norms than from institutional norms. It is because they don't fit the institutional framework of the public unemployment service that some beneficiaries are sent to associations. However, these transitions are afterwards described through the language of employability. They thereby generate new forms of marginalization in the labor market.

**Keywords:** Deviance – Disqualification – Employability – Non-profits – Public services

1. Centre Maurice Halbwachs, CNRS, [alice.lavabre@cnrs.fr](mailto:alice.lavabre@cnrs.fr)

— Inspectrice de l'IGAS<sup>2</sup> : Certaines personnes que nous avons déjà interrogées dans le cadre de notre inspection parlent de sélection de la part des institutions concernant ces cas dits complexes. Quel est votre avis, là-dessus ?

— Docteur Ronsin : Dans un contexte de saturation totale, c'est une réalité. On observe un phénomène d'évitement des situations les plus difficiles.

— Inspecteur de l'IGAS : J'imagine que c'est comme ça que vous expliquez la pérennité d'une association comme La Voix des Justes, qui vit depuis quinze ans sans agrément ?

— Docteur Ronsin : Oui, en partie [...] Cette association répond aux besoins dans l'urgence. Sans condition, elle accepte des patients que la société refoule, ou qui semblent impossibles à améliorer [...] Nous, en médecine, on fonctionne avec des protocoles. Eux, ils sont portés par leur cœur, par leur foi, et par conséquent, ils innovent, ils sortent des clous. (Éric Toledano et Olivier Nakache, *Hors normes*, 2019)

Le récent film d'Éric Toledano et Olivier Nakache a jeté la lumière sur les pratiques de délégation au monde associatif du suivi d'enfants et adolescents autistes jugés particulièrement « difficiles » par les administrations publiques. Dans le domaine de l'insertion professionnelle également, de nombreuses associations prennent aujourd'hui en charge, ponctuellement ou durablement, une partie des bénéficiaires du service public de l'emploi<sup>3</sup>. Ces derniers sont, eux aussi, généralement décrits comme des cas « difficiles », dont le retour à l'emploi serait, sinon exclu, du moins improbable dans un avenir proche. Manquant de temps et de moyens pour prendre en charge ces chômeurs, les agents des services publics les adresseraient à des acteurs associatifs supposés plus disponibles et plus innovants. À bénéficiaires « hors normes », institutions « hors normes », donc.

L'objet de cet article est de s'interroger sur les normes qui sont en jeu exactement ici. La question, à première vue, semble réglée. De nombreuses recherches ont mis en évidence la centralité du critère de l'employabilité dans les pratiques de classement et de sélection des bénéficiaires au sein du service public de l'emploi. Dans son sens le plus général, l'employabilité peut être définie comme la capacité d'un individu à trouver et à occuper un emploi. Elle est évaluée à travers un ensemble d'indices (âge, qualifications, réseau personnel, maîtrise des langues, état physique et psychique, situation familiale, etc.), dont l'importance et l'interprétation varient partiellement en fonction des contextes (Gazier, 2012), mais qui tendent à dessiner une échelle d'employabilité relativement stabilisée parmi les institutions d'aide aux sans-emploi en France aujourd'hui.

Au sein de l'opérateur public de placement (l'Agence nationale pour l'emploi jusqu'en 2008, puis Pôle emploi), l'employabilité joue

2. Inspection générale des affaires sociales.

3. Cette expression désignera ici les services de l'État, les administrations et les collectivités territoriales qui participent à la prise en charge des sans-emploi.

depuis longtemps dans les pratiques de tri des chômeurs (Demazière, 1992 ; Benarrosh, 2000). Depuis une quinzaine d'années, elle est devenue le principal critère du profilage statistique sur lequel se fondent en grande partie ces pratiques (Georges, 2007). L'employabilité joue également dans les services destinés aux allocataires du revenu minimum (Astier, 1997), et ce de plus en plus avec l'essor des politiques d'activation de la protection sociale (Duvoux, 2009).

Critère de classement au sein de chaque institution, le degré d'employabilité sert aussi à justifier la répartition des individus entre organismes du monde de l'insertion. Dès les années 1990, Didier Demazière et Claude Dubar ont montré que les jeunes chômeurs « avançaient » ou « reculaient » dans leur parcours d'insertion professionnelle en passant d'une institution à l'autre (Demazière et Dubar, 1994). Par la suite, de nombreux travaux ont mis en évidence le rôle du secteur de l'insertion par l'activité économique dans la prise en charge des chômeurs jugés les moins employables (Ebersold, 2001 ; Cottin-Marx, 2017 ; Semenovicz, 2018). Ce secteur lui-même s'est structuré en différentes composantes qui correspondent à autant « d'étapes » d'insertion professionnelle : ateliers et chantiers d'insertion, entreprises d'insertion, associations intermédiaires, entreprises de travail temporaire d'insertion (Gérôme, 2017).

Ces pratiques de sélection et d'orientation des individus en fonction de leur niveau d'employabilité ont été renforcées durant les années 2000 par la mise en œuvre croissante des principes de la « nouvelle gestion publique » au sein du service public de l'emploi. L'injonction à la performance, principalement mesurée en termes de retours à l'emploi, a incité les conseillers à donner la priorité à ceux qu'ils jugeaient les plus susceptibles de retrouver un travail (Divay, 2008 ; Pillon, 2017). La personnalisation du suivi a donné lieu à la différenciation de « parcours » et de « modalités d'accompagnement », qui a accru le travail de tri et d'orientation des chômeurs – celui-ci représente 15 % des actes professionnels observés par Lynda Lavitry dans les comptes rendus d'entretien à la fin des années 2000 (Lavitry, 2015). Les réductions budgétaires, associées au développement de l'externalisation du placement, ont amené les agences à déléguer le suivi d'une partie de leurs bénéficiaires à des associations et, de plus en plus, à des cabinets privés (Gratadour et Mansuy, 2009).

Ces dispositifs de sous-traitance étaient initialement dirigés vers les chômeurs jugés peu employables, orientation renforcée par la mise en concurrence de l'opérateur public avec les cabinets privés, qui a pu pousser les conseillers à adresser à ces derniers les bénéficiaires les plus en difficulté (Vivès, 2013). Depuis 2015, ce sont au

contraire les chômeurs considérés comme « les plus proches du marché du travail et les plus autonomes dans leur recherche », pour reprendre les termes de la convention signée entre Pôle emploi, l'Unedic et l'État cette année-là, qui sont définis comme le public cible de l'externalisation du placement aux cabinets privés<sup>4</sup>. Les associations, en particulier les associations de « solidarité »<sup>5</sup>, restent en revanche perçues, par les agents des services publics et les acteurs associatifs, comme des structures destinées aux publics les plus fragiles.

À la lecture des travaux existants, qui abordent très peu le cas spécifique des associations de solidarité, et à écouter les acteurs du terrain, on est donc tenté de penser que ce type de structure occupe aujourd'hui le bout de la chaîne du parcours d'insertion. La prise en charge d'un individu en leur sein acterait l'ultime étape d'un processus de disqualification du marché du travail. C'est cette hypothèse qu'il s'agit ici d'interroger, à partir d'une enquête articulant données quantitatives sur les circulations entre services publics et associations, et données qualitatives sur les processus de disqualification des individus concernés (voir encadré).

#### Encadré – L'enquête

Deux études de cas seront mobilisées ici. Elles ont été menées dans le cadre d'une recherche doctorale entre 2014 et 2018. Chacune a pour terrain central une association d'aide à la recherche d'emploi, et présente l'intérêt de donner à voir un contexte institutionnel spécifique.

La première sera désignée ici sous le nom de « Chômage-Solidaire ». Elle a été créée en 1995 dans une commune de la proche banlieue parisienne. L'association regroupe une trentaine de bénévoles, presque tous cadres supérieurs dans le privé et souvent issus spécifiquement du monde des ressources humaines. Elle salarie également une personne à mi-temps en contrat aidé. Chômage-Solidaire bénéficie d'une subvention annuelle de la mairie, qui lui prête aussi un local quelques matinées par semaine. Elle reçoit autour d'une centaine de personnes par an, souvent adressées par l'agence Pôle emploi locale. L'association n'a cependant jamais signé de partenariat officiel avec l'opérateur public.

La seconde sera désignée sous le nom de « Pour l'emploi ». Il s'agit en réalité d'un service d'aide à l'emploi au sein d'une plus grosse association. Il fonctionne cependant de façon largement autonome et sera qualifié ici, par commodité, d'association. « Pour l'emploi » a été créée la même année que Chômage-Solidaire, dans une ville moyenne de Seine-Saint-Denis. C'est une petite structure, qui n'a jamais regroupé plus d'une dizaine de personnes, majoritairement bénévoles, presque toutes cadres du privé ou chefs d'entreprise à la retraite. Elle dispose

4. Convention tripartite État, Unedic, Pôle emploi 2015-2018, signée le 18 décembre 2014, p. 10.

5. On peut définir celles-ci comme des associations régies par la loi de 1901, qui ne sont pas sous le contrôle direct de l'État (à la différence des missions locales, par exemple), ne participent pas au marché (à

cependant de ressources importantes. Son association-mère lui fournit un local, un appui logistique et un financement qui lui permet d'employer à temps plein deux salariés et un stagiaire. Pour l'emploi a par ailleurs très tôt noué des partenariats avec les administrations environnantes, l'ANPE initialement, puis le Conseil général, qui l'a reconnue comme association référente pour le RSA. Elle reçoit entre 300 et 500 personnes par an.

La collecte de données a eu plusieurs volets. Le premier a consisté en une enquête par observations et entretiens. L'ensemble des activités associatives ont été observées (entretiens avec les bénéficiaires, réunions, discussions, etc.), et des entretiens formels ont été réalisés avec certains membres, notamment les responsables, et quelques bénéficiaires (22 et 7 entretiens respectivement). Le second volet a consisté en la collecte de données quantitatives sur les bénéficiaires de ces deux associations. Dans le cas de Chômage-Solidaire, j'ai exploité une base de données constituée par l'association, qui comprend diverses informations sur le profil des bénéficiaires (sexe, tranche d'âge, niveau de formation) et sur la manière dont ils sont arrivés au sein de l'association (canal d'arrivée, motifs). Dans celui de Pour l'emploi, j'ai constitué une base de données à partir des dossiers papier des bénéficiaires, qui donnent accès à des informations similaires. Enfin, j'ai assisté pendant un an aux réunions de l'Instance de concertation locale pour le RSA, à laquelle participe Pour l'emploi en tant qu'association agréée, et mené des entretiens avec des représentants de l'ensemble des institutions impliquées dans le dispositif : le service social départemental, le Service insertion du Projet de Ville, Pôle emploi.

Il s'agit d'entrer dans le processus concret des transitions institutionnelles des services publics vers les associations, afin de se demander si c'est bien l'écart par rapport aux normes d'employabilité qui est à l'origine de ces réorientations. La focale porte ici sur les agents des services publics et les membres des associations, c'est-à-dire sur les acteurs institutionnels qui, aux différentes étapes du processus, donnent corps à ces transitions. Dans *Stigmaté*, Erving Goffman remarque que certaines professions ont pour fonction de « reconnaître les identités sociales », notamment les identités sociales stigmatisées : les gardiens d'immeuble, les policiers, les employés des services sociaux (Goffman, 1975, p. 85). Si cette fonction est un travail, c'est que la plupart des traits discréditables ne sont pas immédiatement visibles : ils font l'objet d'un déchiffrage. C'est ce travail de déchiffrage qui produit le stigmaté en tant que tel. Défini par l'auteur comme « une différence fâcheuse avec ce à quoi nous nous attendions » (p. 15), le stigmaté résulte d'un processus d'étiquetage dans le cadre d'un système spécifique d'attentes et de perceptions. Quels sont, dans le monde de l'insertion, les stigmates susceptibles de conduire à une prise en charge associative ? Varient-ils en fonction des services publics impliqués ? Des dispositifs de délégation du suivi ? Les acteurs associatifs

la différence des associations d'insertion par l'activité économique) et se consacrent spécifiquement aux questions sociales.

partagent-ils les critères de sélection des agents des administrations ? Leurs pratiques sont-elles, plus largement, aussi « hors normes » qu'ils le revendiquent souvent ?

Nous verrons que ce sont moins les déviances professionnelles que les déviances institutionnelles qui, en pratique, sont à l'origine de ces transitions : les individus orientés vers les associations, dont les profils sont divers, ont pour point commun de sortir des cadres institutionnels du service public de l'emploi, de leur offre de prestations en particulier. Si le terme de « disqualification », mobilisé notamment par Serge Paugam (1991), paraît plus adapté ici que celui de « stigmatisation », ce n'est pas seulement parce que les membres des organismes sociaux ne cherchent (en règle générale !) pas à discréditer leurs bénéficiaires. C'est aussi parce que leur action consiste dans le cas présent à disqualifier certains individus dans un processus d'accès à des services publics à la capacité limitée (comme on peut être disqualifié d'un concours, par exemple).

Après avoir montré que l'hypothèse d'une délégation aux associations du suivi des individus les plus en difficulté est mise à mal par plusieurs constats, nous verrons que ce sont en réalité les personnes dont la situation échappe aux catégories de description disponibles qui tendent à être orientées vers ces dernières. Nous verrons enfin comment cette disqualification institutionnelle est reformulée dans un langage de l'inemployabilité partagé par l'ensemble des acteurs impliqués<sup>6</sup>.

## ■ Quelques constats inattendus au sujet des individus adressés aux associations

Telles qu'elles sont décrites par les travaux existants, les transitions institutionnelles au sein du monde de l'insertion consistent en un transfert de l'ensemble du suivi des individus et donc de la responsabilité de leur retour à l'emploi, en fonction de leur niveau d'employabilité. Il s'avère que la plupart des orientations vers les associations s'écartent de ce modèle sur au moins deux points : elles sont le plus souvent ponctuelles et informelles et n'engagent donc pas une délégation de responsabilité ; elles concernent des individus aux niveaux d'employabilité variables.

6. Cet article a bénéficié de la relecture de Maud Simonet. Je l'en remercie vivement. Je remercie également les lecteurs et lectrices anonymes de *Sociétés contemporaines* pour leurs conseils.

## Des orientations souvent ponctuelles et informelles

La plupart des personnes adressées vers les associations le sont pour une aide ponctuelle, hors d'un cadre partenarial. Ce sont des tâches plus que des individus qui sont déléguées par les agents des services publics, qui conservent la responsabilité du suivi dans son ensemble.

C'est à Chômage-Solidaire que les agents du service public de l'emploi adressent le plus leurs bénéficiaires (tableaux 1 et 2). En 2015, cette association a reçu 72 personnes orientées par Pôle emploi. Au premier semestre 2015, Pour l'emploi n'en a reçu que 9, auxquelles on peut ajouter 5 personnes envoyées par le Service insertion municipal, qui suit la plupart des allocataires du RSA du territoire.

**Tableau 1**  
Individus adressés par le service public de l'emploi à Chômage-Solidaire

En %	Inscrits à Pôle emploi dans la commune	Individus adressés par Pôle emploi	Bénéficiaires de Chômage-Solidaire
<b>Genre</b>			
Hommes	50	47	43
Femmes	50	53	57
<b>Âge</b>			
Moins de 25 ans	7	0	< 1
25 à 45 ans/50 ans*	69*	51	54
45 ans/50 ans* et plus	24*	49	45
<b>Niveau de diplôme</b>			
Inférieur à CEP, BEP	7	3	3
CEP, BEPC	5	25	24
BEP, CAP, seconde	17,5	33	30
Bac	20	18	19
Bac + 1/Bac + 2	16,5	6	7
Supérieur à bac + 2	34,5	15	17
<b>Au chômage depuis...</b>			
Moins d'un an	-	75	69
Un an et plus	-	25	31
Total	100	100	100
<b>Effectifs</b>	<b>3 340 individus</b>	<b>72 individus</b>	<b>111 individus</b>

Lecture : \* Les classes d'âge utilisées par les deux organismes ne sont pas identiques.

Sources : Statistiques mensuelles de Pôle emploi, avril 2015 ; Base de données de Chômage-Solidaire, 2015.

**Tableau 2**  
Individus adressés par le service public de l'emploi à Pour l'emploi

	En %	Inscrits à Pôle emploi dans la commune	Individus adressés par Pôle emploi	Inscrits au Service insertion	Individus adressés par le Service insertion	Bénéficiaires de Pour l'emploi
<b>Genre</b>						
Hommes		52,5	44 <b>(4)</b>	45	80 <b>(4)</b>	60
Femmes		47,5	56 <b>(5)</b>	55	20 <b>(1)</b>	40
<b>Âge</b>						
Moins de 25 ans		11,5	0	5,2	20 <b>(1)</b>	4
25 à 45 ans (50 pour Pôle emploi)		67	67 <b>(6)</b>	61,5	40 <b>(2)</b>	63
45 ans (50 pour Pôle emploi) et plus		21,5	33 <b>(3)</b>	33,5	40 <b>(2)</b>	30
Non renseigné		0	0	0	0	3
<b>Niveau de diplôme</b>						
Inférieur à CEP, BEP		14,5	22 <b>(2)</b>	21,5	40 <b>(2)</b>	29
CEP, BEPC		7,5	0	19,5	0	2
BEP, CAP, seconde		27	33 <b>(3)</b>	19	40 <b>(2)</b>	31
Bac		24	11 <b>(1)</b>	21,5	0	14
Bac + 1 / Bac + 2		11,5	22 <b>(2)</b>		20 <b>(1)</b>	11
Supérieur à Bac + 2		15	11 <b>(1)</b>	19	0	7
Non renseigné		0,5	0	0	0	7
<b>Au chômage depuis...</b>						
En emploi		-	22 <b>(2)</b>	-	0	6
Moins d'un an		-	33 <b>(3)</b>	-	20 <b>(1)</b>	33
Un an et plus		-	33 <b>(3)</b>	-	40 <b>(2)</b>	38
Non renseigné		-	11 <b>(1)</b>	-	40 <b>(2)</b>	23
Total		100	100	100	100	100
<b>Effectifs</b>		<b>3 800 individus</b>	<b>9 individus</b>	<b>488 individus</b>	<b>5 individus</b>	<b>292 individus</b>

Lecture : En raison de la taille des effectifs, les chiffres en gras indiquent des nombres d'individus, non des pourcentages.  
Sources : Statistiques mensuelles de Pôle emploi, avril 2015 ; Statistiques du Service insertion, 1<sup>er</sup> semestre 2015 ; Dossiers des bénéficiaires de Pour l'emploi, 1<sup>er</sup> semestre 2015.

Or Chômage-Solidaire est, des deux associations, celle où les formes de délégation sont les plus circonscrites. Les types d'aide proposés dans cette association autorisent davantage les prises en charge de très courte durée qu'à Pour l'emploi. Le gros de l'activité y est constitué par la permanence. Les accompagnateurs y reçoivent sans rendez-vous les personnes qui se présentent avec des demandes le plus souvent urgentes : écrire ou réécrire d'un CV, rédiger une lettre de motivation, rechercher des offres, s'inscrire sur le site de Pôle emploi. Bien qu'ils remplissent une fiche d'information lors de leur première visite, les bénéficiaires de la permanence ne font, sauf exception, pas l'objet d'un suivi à proprement parler. Les deux autres actions menées par l'association, les accompagnements individualisés

et les ateliers collectifs, supposent un soutien sur le plus long terme, mais concernent une minorité de bénéficiaires.

Chômage-Solidaire est également l'association qui est la moins impliquée dans des dispositifs institutionnels de délégation de service public. Seuls les ateliers collectifs relèvent partiellement d'un tel cadre. Mis en place en collaboration avec l'agence Pôle emploi locale, ils n'ont cependant jamais fait l'objet d'une contractualisation formelle. Le seul engagement, non contraignant, de l'agence publique est d'orienter régulièrement vers l'association des groupes de personnes pour ces ateliers. En pratique, les conseillers n'adressent pas toujours suffisamment de demandeurs d'emploi pour que les ateliers puissent se tenir et l'activité est suspendue à certaines périodes. C'est la rédaction de CV et de lettres de motivation qui représente de loin la demande la plus souvent invoquée par les personnes adressées par Pôle emploi : en 2015, 56 des 72 personnes orientées par l'agence étaient venues pour cette raison.

Par contraste, l'organisation de Pour l'emploi est pensée pour des prises en charge plus globales. Les membres de cette association affirment faire de l'accompagnement « dans la durée ». L'activité est organisée en fonction : entretiens sur rendez-vous, accompagnateur unique, fiches de suivi. Les rendez-vous manqués et la disparition de certains bénéficiaires, fréquents<sup>7</sup>, sont vus comme des problèmes majeurs et diverses astuces sont mises en place pour les éviter : cartes-agenda, appels téléphoniques, laïus sur les droits et les devoirs de chacun. S'y ajoutent pour certains bénéficiaires des formes de contrôle plus directes, par le biais d'autres institutions : le Conseil général pour les allocataires du revenu minimum, les services sociaux ou Pôle emploi pour les bénéficiaires orientés vers l'association par leurs agents, qui vérifient à l'occasion que telle ou telle personne s'est bien présentée.

Pour l'emploi a aussi noué de longue date des rapports contractuels avec les administrations environnantes, fondés sur la signature de partenariats et la participation à des instances communes. Entre 2000 et 2004, elle a été liée à l'ANPE par une convention partenariale qui impliquait la sous-traitance de prestations d'accompagnement personnalisé. Remplacée par une simple convention de coopération par la suite, celle-ci n'est finalement plus renouvelée après 2007. Les responsables de l'association renforcent alors leurs liens avec Conseil général, dans le cadre du dispositif du RSA. Ils suivent depuis une dizaine d'allocataires par an, dont ils assurent l'ensemble du suivi.

7. Un récapitulatif des rendez-vous à Pour l'emploi entre janvier et mai 2015 montre que les bénéficiaires ont été absents à près de la moitié des rendez-vous fixés (44 %).

C'est donc principalement pour des tâches spécifiques, hors d'un cadre conventionnel, que les acteurs associatifs sont sollicités.

C'est donc principalement pour des tâches spécifiques, hors d'un cadre conventionnel, que les acteurs associatifs sont sollicités : production de CV et de lettres de motivation, démarches informatiques, candidatures, parfois soutien psychologique. Il s'agit moins ici de parcours d'insertion balisés par différentes institutions, que d'aides d'appoint, qui n'engagent pas de délégation de responsabilité.

## Des niveaux d'employabilité variables

Un second constat interroge l'idée que les associations de solidarité assureraient le suivi des bénéficiaires « les plus éloignées de l'emploi ». Bien que les individus qui leur sont adressés se caractérisent indéniablement par ce que les conseillers appellent des « freins » à l'emploi, ils sont loin d'être tous en grande difficulté sur le marché du travail. Nombre d'entre eux travaillent d'ailleurs régulièrement.

Pris dans leur ensemble, ils sont moins qualifiés que les autres usagers du service public de l'emploi, que ceux de Pôle emploi (tableaux 1 et 2). À Chômage-Solidaire, un peu plus d'un quart des individus adressés par Pôle emploi en 2015 ont un niveau équivalent ou inférieur au brevet d'études du premier cycle (28 %) et un tiers d'entre eux ont une formation professionnelle (pas toujours terminée) ou un niveau secondaire (33 %). À Pôle emploi, ces profils représentent respectivement 12 % et 17,5 % des inscrits dans la commune. À l'inverse, les personnes qui ont fait des études supérieures sont minoritaires à Chômage-Solidaire (21 %), alors qu'elles représentent un peu plus de la moitié des bénéficiaires de l'opérateur public (51 %). Les chiffres sur les bénéficiaires de Pour l'emploi vont dans le même sens : 5 des 9 individus adressés par Pôle emploi n'ont pas le bac. Pour ce qui est du Service insertion, les personnes adressées à l'association sont là encore faiblement qualifiées : 4 des 5 personnes adressées à Pour l'emploi n'ont pas le bac. Cela ne les distingue cependant pas de l'ensemble des inscrits du Service insertion, dont le profil s'avère en général proche de celui des bénéficiaires de l'association (sauf pour le genre<sup>8</sup>).

Les personnes orientées vers les associations par Pôle emploi semblent également un peu plus âgées dans leur ensemble, bien que les différences de classification invitent à être prudent. C'est notamment le cas des bénéficiaires qui ont d'autres atouts, comme une

8. La proportion d'hommes particulièrement élevée à Pour l'emploi est liée à l'importance du nombre d'immigrés parmi les bénéficiaires de celle-ci, majoritairement masculins en dépit des évolutions récentes des migrations de travail et d'études (Beauchemin *et al.*, 2013), et qui arrivent en son sein par d'autres voies que les services publics (le réseau d'interconnaissances et d'autres associations, principalement).

qualification. À Pour l'emploi, les trois diplômés du supérieur adressés par le service public de l'emploi sont dans la deuxième moitié de leur carrière (la plus jeune a 43 ans). La moitié des diplômés qui ont été adressés à Chômage-Solidaire en 2015 ont plus de 45 ans. On rencontre cependant également d'autres profils parmi les diplômés, notamment à Chômage-Solidaire. Les observations et les entretiens révèlent des cas de figure variés, parmi lesquels des personnes parfois jeunes, en *burn-out*, aux trajectoires professionnelles peu linéaires (discontinuités, chevauchements, etc.), ou dont les diplômes, obtenus à l'étranger, ne sont pas reconnus en France.

Les personnes envoyées vers les acteurs associatifs ont donc toujours une ou plusieurs caractéristiques considérées comme handicapantes dans une recherche d'emploi par les acteurs de l'insertion. En revanche, ces caractéristiques ne se cumulent pas nécessairement, et ne font pas signe vers une catégorie claire de stigmates professionnels. Elles ne se traduisent d'ailleurs pas, dans la plupart des cas, par du chômage de longue durée. À Chômage-Solidaire, seulement un quart des individus orientés par Pôle emploi sont chômeurs depuis plus d'un an. À Pour l'emploi, aucun des trois diplômés adressés par le service public de l'emploi n'est au chômage depuis plus de quelques mois lors de son arrivée au sein de l'association. L'un d'entre eux est même en emploi à ce moment-là. Il apparaît donc que les chômeurs de longue durée ne sont pas particulièrement nombreux parmi les individus adressés aux acteurs associatifs.

Les personnes adressées aux associations ont ainsi des profils divers, associés à des niveaux et à des formes d'employabilité variables. Ce constat, comme le précédent, suggère que les transitions des services publics vers les associations procèdent de logiques différentes de celles qui sont décrites par les travaux existants sur d'autres pratiques de tri des chômeurs.

## ■ Inemployables, ou inclassables ? L'ambivalence d'un processus de sélection

On peut faire l'hypothèse que le nombre relativement faible de chômeurs de longue durée parmi les personnes adressées par Pôle emploi est lié à l'existence de prestations d'accompagnement spécifiquement destinées à ces derniers au sein de l'opérateur public. Jean-Marie Pillon a montré que les conseillers, loin de chercher à déléguer ces profils, peinaient même parfois à trouver suffisamment de bénéficiaires pour ces prestations (2017). À l'inverse, les caractéristiques des personnes adressées aux acteurs associatifs et le type de tâches qui sont attendues de ces derniers, donnent à penser qu'il

À Chômage-Solidaire, seulement un quart des individus orientés par Pôle emploi sont chômeurs depuis plus d'un an.

s'agit principalement de personnes qui sortent des cadres institutionnels du service public de l'emploi.

### « Tout ce que Pôle emploi ne sait pas faire » : prestations publiques et réorientations

Tenus par la vice-présidente de Chômage-Solidaire, les propos qui servent de titre à cette section mettent le doigt sur l'un des ressorts de ces orientations, même s'ils le réduisent un peu vite à une question de savoir-faire. Les individus orientés par le service public de l'emploi s'avèrent avoir un point commun, au-delà de la diversité de leurs caractéristiques : ils sortent du cadre des prestations proposées.

C'est le cas des travailleurs précaires, qui alternent emploi et chômage. Comme l'a montré Christian Topalov, la codification du chômage a été conçue à l'origine précisément contre ce type de situation (1994). Jusqu'à récemment<sup>9</sup>, les cadres institutionnels de Pôle emploi restaient peu adaptés à l'intermittence de l'emploi et à la multiplication des candidatures. Sans que l'on puisse vraiment parler ici de manque de savoir-faire des conseillers des services publics, ce cas de figure sort du cadre de leur action telle qu'elle est institutionnellement conçue, dans un contexte, de surcroît, où leurs portefeuilles de bénéficiaires sont de plus en plus importants. Or, postuler à des offres d'emploi à répétition est coûteux en temps, et ce d'autant plus que la généralisation des CV et des lettres de motivation ces dernières années a alourdi les démarches de candidature (Marchal, 2015). L'exemple de Daniel Mouret, à Chômage-Solidaire, illustre bien ce type de situation :

Je rencontre Daniel Mouret à l'association, où il est venu consulter des offres lors d'une permanence. Il accepte l'entretien, qui a lieu dans une salle un peu à l'écart, et l'enregistrement. En 2016, il fréquente l'association depuis déjà plusieurs années – la datation est peu claire. C'est un agent de Pôle emploi qui lui a conseillé de venir la première fois. Né à Paris en 1967, il a passé un bac professionnel en comptabilité. Il a fait son service militaire à la fin des années 1980, puis a commencé à travailler dans la comptabilité, en intérim. Il raconte avoir eu une « carrière » qui s'est faite essentiellement « en intérim, entrecoupée de CDD ». Il a surtout travaillé par l'agence Adecco. « Ça me convient », dit-il. (Entretien, 25 janvier 2016)

À l'aune de critères comme la qualification ou l'expérience professionnelle, Daniel Mouret ne présente pas les attributs des

9. En 2020, Pôle emploi a créé une prestation destinée aux « demandeurs d'emploi en situation de cumul ou d'alternance prolongés entre emploi et chômage ». La création de cette prestation s'inscrit cependant dans le cadre d'un renforcement des « partenariats avec les acteurs du conseil en évolution professionnelle » (Convention tripartite État-Unedic-Pôle emploi 2019-2022, p. 7).

personnes « très éloignées de l'emploi ». Ses propos témoignent par ailleurs de son appropriation du vocabulaire et des attendus des accompagnateurs (l'usage du terme de « carrière », par exemple). En revanche, la manière dont il alterne périodes d'emploi et périodes de chômage sort des normes institutionnelles de l'opérateur public. Elle peut contribuer à expliquer qu'il soit pris en charge informellement à Chômage-Solidaire, où il se rend dès qu'il doit actualiser un CV ou faire un dossier de candidature, tout en restant officiellement suivi à Pôle emploi. Le cas de Loïc Roger, orienté vers Pour l'emploi par un conseiller Pôle emploi donne également à voir un profil de ce type :

Loïc Roger est reçu en entretien par un bénévole de l'association. Âgé d'une quarantaine d'années, il a un diplôme d'animation. Son CV, déjà rédigé, témoigne d'expériences professionnelles diverses (dans l'industrie, comme chauffeur, comme animateur en contextes scolaires et hospitaliers) et relativement continues, bien qu'il ait souvent changé d'emploi et cumulé plusieurs postes en même temps. Lorsque l'entretien a lieu, il n'a pas travaillé depuis quelques mois, et cherche un poste dans un centre de loisirs. L'entretien dure un peu plus d'une demi-heure, ce qui est court dans cette association. Après avoir inscrit le demandeur d'emploi dans le fichier des bénéficiaires de Pour l'emploi, le bénévole relit le CV. L'opération prend un certain temps, moins en raison du contenu du CV, auquel le bénévole n'apporte finalement aucune modification, que parce qu'il en cherche la version la plus récente dans la boîte mail de Loïc Roger. Ils discutent ensuite quelques minutes : le bénévole lui conseille de se déplacer plus, y compris en province. Après une question sur sa manière de chercher, à laquelle Loïc Roger répond en indiquant un site internet spécialisé, il s'exclame : « Mais vous n'avez pas besoin de nous ! Peut-être simplement parler, prendre des idées comme aller en province. Sinon vous êtes capable de faire votre recherche tout seul ». (Observation, 5 avril 2016)

On peut remarquer que Loïc Roger est incité à ne pas revenir à Pour l'emploi, tandis que Daniel Mouret a été suivi à Chômage-Solidaire pendant plusieurs années. Ces traitements différenciés renvoient à des pratiques de sélection des bénéficiaires partiellement distinctes dans les deux associations, en lien avec la manière dont y est construite l'activité : permanence *versus* accompagnement « dans la durée ». Cette réticence des membres de Pour l'emploi à prendre en charge ponctuellement les bénéficiaires du service public de l'emploi contribue peut-être à expliquer que ces derniers leur en adressent peu. Quand ils le font, il peut s'agir en revanche de profils proches de ceux qui sont orientés vers Chômage-Solidaire, pour reprendre un CV ou faire des candidatures.

Comme les travailleurs précaires, les cadres en *burn-out* sortent des protocoles des dispositifs publics. Les cadres ont fait l'objet d'une prise en charge spécifique dès la mise en place de l'ANPE, en 1967,

Comme les  
travailleurs  
précaires, les  
cadres en *burn-out*  
sortent des  
protocoles des  
dispositifs publics.

via l'Association pour l'emploi des cadres<sup>10</sup>. Des ANPE Cadres ont également été créées. Comme le montre Sophie Pochic, l'accent était cependant mis dans ces deux institutions sur la recherche d'emploi, y compris lorsque le chômage des cadres a commencé à augmenter, durant les années 1990 (2001). La dimension psychologique du chômage y était délaissée, voire explicitement refusée. Elle était alors principalement prise en charge par les bénévoles des espaces « emplois » des caisses de retraite, au sein d'associations, ou, de façon croissante avec le temps, dans certains cabinets de conseils spécialisés dans le coaching et l'accompagnement. Pendant les années 2010, les agents des services publics continuent cependant à envoyer vers les acteurs associatifs certains de leurs cadres à bout psychologiquement, comme ce jeune pris en charge par une bénévole de Chômage-Solidaire :

*Bénévole* : Je suis un jeune homme, qui travaillait dans le coaching. Je lui ai dit : « Si on avait une baguette magique, qu'est-ce que vous feriez ? – De la musique ». On a fait deux séances. Il était très négatif. Il se dénigrait. Il a quand même une licence d'histoire. Il parle couramment l'anglais. Il voulait faire un CAP ! (Observation, 7 novembre 2015)

D'autres cas de figure peuvent se présenter parmi les cadres orientés par Pôle emploi : celui de diplômés ayant eu des trajectoires peu linéaires, ou dont le diplôme, obtenu à l'étranger, n'est pas reconnu en France. C'est par exemple le cas de Sadek Kateb :

Architecte originaire d'Algérie, Sadek Kateb est un homme d'une quarantaine d'années. La description qu'en fait la bénévole chargée de son accompagnement est tout entière marquée par l'indétermination. D'un côté, elle pointe un certain nombre de difficultés : « Ce n'est pas un jeune », « Ce n'est pas un milieu où il y a beaucoup d'opportunités », et « Il n'y a pas de reconnaissance de son diplôme en France ». « Un architecte venu d'Algérie, c'est mal barré... surtout qui approche la cinquantaine ! » déclare-t-elle encore. D'un autre côté, elle souligne qu'il « n'est pas au bout du rouleau ». « C'est un monsieur qui présente très bien. Convenable. Il a une bonne approche, une bonne éducation, une bonne élocution, une bonne diction. On sent qu'il y a un certain niveau d'étude derrière. Il a du réseau aussi ». (Entretien, 24/04/18)

Les propos de cette bénévole sont révélateurs d'une difficulté pour les accompagnateurs, y compris associatifs, à positionner certains bénéficiaires sur l'échelle de l'employabilité. Les jugements qu'elle formule placent Sadek Kateb tantôt du côté d'une quasi-inemployabilité, tantôt du côté de l'employabilité.

Il apparaît donc que le point commun entre les profils adressés aux associations est moins un niveau d'employabilité, que leur

10. Association à structure paritaire créée en 1966, celle-ci entretient dès le départ des liens étroits avec l'opérateur public, qui seront plus ou moins officialisés selon les périodes. Elle est officiellement co-traitante de l'ANPE/Pôle emploi entre 2001 et 2010.

difficulté à être classés au sein des dispositifs institutionnels du service public de l'emploi. C'est ce que confirme l'observation des réunions de l'instance de concertation locale pour le RSA.

### L'impossible description des allocataires du RSA assignés à Pour l'emploi

Comme mentionné en introduction, l'instance de concertation locale réunit l'ensemble des institutions qui prennent en charge des allocataires du RSA sur le territoire. Elle rassemble le service social, Pôle emploi, le service insertion, et l'association Pour l'emploi. Les réunions, organisées environ tous les trois mois, visent à faire le point sur le suivi d'une dizaine d'allocataires à chaque fois, et, dans certains cas, à décider d'une réorientation institutionnelle. Ces réunions sont donc un lieu privilégié pour analyser la répartition des publics entre organismes à l'échelle locale. Leur observation montre que les allocataires réorientés vers les associations sont d'abord des personnes dont la description pose problème.

Officiellement, c'est le niveau d'employabilité qui justifie la répartition des publics entre institutions au sein de l'instance. Le responsable du service insertion me décrit par exemple la situation ainsi : « Quand c'est vraiment que de l'emploi, c'est Pôle emploi ; si c'est vraiment problème social, service social ; et nous, on sait pas trop, les gens qui sont un peu sur les deux » (entretien, 26 octobre 2015). Il ne mentionne pas Pour l'emploi, qui n'est pas impliqué dans la répartition initiale des allocataires. Ce n'est que dans un second temps, dans le cadre de l'instance, qu'elle se voit assigner le suivi d'une partie d'entre eux, officiellement ceux qui sont « les plus éloignés de l'emploi ». En pratique, sa position est cependant plus indéterminée, notamment par rapport au service insertion :

Lors d'une réunion de l'instance de concertation locale, les participants abordent le cas de Madame N., suivie officiellement à Pôle emploi.

— Conseillère du service insertion : C'est une jeune femme qui est suivie au service insertion depuis 2012-2013. Elle est sortie ensuite des conditions d'accompagnement. On avait travaillé son projet professionnel, son employabilité. Elle est entrée en formation, a travaillé chez Carrefour, a basculé sur l'ARE [Aide au Retour à l'Emploi]. Puis retour au RSA Socle. Elle est revenue au service insertion parce qu'elle le connaît. Je la connais bien. Je demande sa réorientation [vers le service insertion].

— Conseillère Pôle emploi, contestant cette présentation de la situation : Cette jeune fille a travaillé, elle est sur un métier en tension [...] C'est vrai qu'elle n'a pas travaillé depuis décembre 2014 [...] Pour quelles raisons n'a-t-elle pas retravaillé alors qu'elle cherche comme caissière, qui est un métier en tension ?

— Conseillère du service insertion : Elle a un problème de logement [...] Je repars sur de la remobilisation. Elle a été orientée vers [l'association] Aurore pour qu'elle puisse se changer les idées. Regonfler sa confiance en elle.

Le point commun entre les profils adressés aux associations est moins un niveau d'employabilité, que leur difficulté à être classés au sein des dispositifs institutionnels du service public de l'emploi.

- Salariée de Pour l'emploi : Elle vient à Pour l'emploi.
  - Responsable du service insertion : Qui la suit ?
  - La salariée de Pour l'emploi donne le nom d'une bénévole de l'association.
  - Conseillères du service insertion et de Pôle emploi, ensemble : Non, plus maintenant.
- Le cas est ajourné. (Observation, 15 mars 2016)

La scène donne à voir le cas d'une bénéficiaire dont le suivi est revendiqué par l'ensemble des participants<sup>11</sup>. Elle révèle les différents critères d'employabilité mobilisés par les uns et les autres, et la position que chacun revendique (et se voit accorder) dans le parcours d'insertion. La conseillère de Pôle emploi fait valoir le fait que Mme N. exerce un « métier en tension ». Celle du service insertion souligne l'instabilité du parcours professionnel de la bénéficiaire (« Elle est entrée en formation, a travaillé chez Carrefour, a basculé sur l'ARE. Puis retour au RSA Socle »), sa situation sociale (« Elle a un problème de logement »), et sa fragilité psychologique (« Regonfler sa confiance en elle »). Elle mobilise aussi un argument d'un autre ordre, celui du maintien de l'existant (« C'est une jeune femme qui est suivie au service insertion depuis 2012-2013 »). C'est le seul type de justification qu'avance pour sa part la salariée de Pour l'emploi (« Elle vient à Pour l'emploi »). Celle-ci manque, de fait, d'argument pour se distinguer du service insertion sur le plan de l'employabilité : eux aussi revendiquent le suivi des bénéficiaires « éloignés de l'emploi ». Elle ne dispose par ailleurs que d'une faible marge de négociation : son intervention est aussitôt balayée par les deux autres conseillères.

Le cas de Madame N., qui n'a pas travaillé depuis un an et demi lors de la commission, montre que les agents du service public de l'emploi, y compris ceux de Pôle emploi, ne refusent pas tous les allocataires en difficulté, en dépit de la surcharge des portefeuilles et de la pression à la performance. Qui sont donc les allocataires confiés à l'association ? La scène suivante donne à voir le cas d'un bénéficiaire suivi à Pour l'emploi, mais dont l'affectation va être discutée avant d'être finalement maintenue au sein de l'association.

- Salariée de Pour l'emploi : Un pré-accueil a été réalisé en avril 2015. [Une bénévole] a repris le dossier depuis septembre. Elle l'a vu cinq fois. Ils répondent à des offres, font des candidatures. Il est également suivi par la cellule Errance à Bobigny.
- Le responsable du service insertion, qui connaît le dossier, abonde.
- Conseillère Pôle emploi : Je croyais qu'il faisait une formation en français, une formation « Arts et médias ».

11. À l'exception du responsable du service social départemental, qui intervient peu en tant que représentant d'une institution instructrice dans le cadre de l'instance de concertation locale. Il y joue plutôt le rôle de « l'homme de dossier », celui qui fournit les informations générales aux « hommes de terrain » (Astier, 1997).

- Salariée de Pour l'emploi : Je n'en ai pas entendu parler. Je croyais que l'accompagnement était focalisé sur l'emploi.
  - Conseiller départemental : Faites le point avec la cellule « Errance ». Pour éviter les doublons.
  - Conseillère Pôle emploi : Avec la cellule « Errance » ?
  - Salariée de Pour l'emploi : Nous, on est sur l'emploi.
- Le suivi de Monsieur R. est maintenu à Pour l'emploi. (Observation, 26 janvier 2016)

À la différence de la scène précédente, l'affectation institutionnelle de cet allocataire ne fait l'objet d'aucune véritable contestation : tout le monde s'accorde finalement sur le maintien de son suivi à Pour l'emploi. Comment est-il décrit ? Incontestablement, ce bénéficiaire est situé par tous les intervenants du côté d'une faible employabilité. Le détail des interventions révèle cependant une identification moins consensuelle : la recommandation du conseiller départemental, « éviter les doublons » avec la cellule « Errance », suggère qu'il perçoit Monsieur R. comme très marginalisé ; la conseillère Pôle emploi le croit en formation en français ; la salariée de Pour l'emploi revient de son côté à deux reprises sur le fait que le suivi porte « sur l'emploi ». Comme dans le cas de Sadek Kateb, la description de cet allocataire oscille ainsi entre plusieurs jugements d'employabilité (exclu, en formation, en recherche d'emploi), et, ceci allant avec cela, plusieurs possibilités de prise en charge (principalement dans la cellule Errance, un organisme de formation, à Pour l'emploi).

Ce qui distingue les personnes qui se retrouvent prises en charge par l'association est donc moins leur niveau d'employabilité en tant que tel, que la difficulté à les classer dans les catégories et les dispositifs disponibles. Ce sont les allocataires dont les membres du service public de l'emploi local échouent à donner une description unifiée qui tendent à être orientés vers Pour l'emploi, elle-même imparfaitement inscrite dans le parcours d'insertion.

## ■ De la disqualification institutionnelle à la disqualification professionnelle

La prise en charge des bénéficiaires au sein des associations s'accompagne cependant de pratiques d'identification qui reprennent le langage de l'employabilité. Sur ce plan, les acteurs associatifs s'avèrent beaucoup plus proches de l'univers normatif des services publics qu'ils ne le laissent généralement penser.

La description de l'allocataire oscille ainsi entre plusieurs jugements d'employabilité et plusieurs possibilités de prise en charge.

## Une prise en charge associative au prisme de l'employabilité

La plupart du temps, c'est à travers le prisme de l'employabilité qu'est interprétée la situation des individus adressés aux associations. Ce faisant, ces derniers sont réinscrits dans un cadre normatif qui est bel et bien celui du monde du travail.

Pôle emploi nous envoie des personnes qui relèvent de l'accompagnement renforcé [...] qui galèrent depuis longtemps, dont le projet n'est pas en adéquation avec le marché du travail, ou qui ont d'autres problèmes que la recherche d'emploi »<sup>12</sup> ; « Ce sont des gens assez cassés »<sup>13</sup> ; « On accompagne les allocataires très éloignés de l'emploi »<sup>14</sup> : lorsqu'ils parlent des personnes adressées par les services publics, les acteurs associatifs mettent l'accent sur leurs difficultés en termes d'accès à l'emploi. Le point de vue de la vice-présidente de Chômage-Solidaire, rapporté plus haut, est l'exception plutôt que la règle. En général, c'est bien en termes d'employabilité qu'est interprétée la délégation de certains profils aux acteurs associatifs.

La prégnance de cette interprétation est liée à l'importance du critère de l'employabilité dans la manière dont s'est construite l'insertion professionnelle (Dubar, 2001). Elle révèle que c'est bien dans cet espace que les membres des associations s'inscrivent et cherchent à se positionner. À Chômage-Solidaire comme à Pour l'emploi, les acteurs associatifs rappellent régulièrement qu'ils agissent « sur l'emploi ». Face aux autres membres de l'instance de concertation locale pour le RSA, la responsable salariée de Pour l'emploi refuse que l'association soit rapprochée d'une cellule « Errance » et insiste sur l'enjeu professionnel de l'accompagnement qui y est réalisé. Au sein des deux associations, les accompagnateurs sont réticents à prendre en charge des problèmes qui ne leur semblent pas directement liés à l'emploi (de logement, de santé, de papiers, etc.). Bien que la position qui leur est objectivement assignée à travers la répartition des publics soit décalée par rapport au parcours d'insertion, ils revendiquent leur ancrage dans ce parcours.

Ce positionnement peut passer par une définition minimale de l'employabilité, comme capacité à chercher un emploi (sinon à en trouver un). Les acteurs associatifs soulignent souvent qu'il ne s'agit pas nécessairement de « trouver un boulot » aux personnes qu'ils suivent<sup>15</sup>, d'être « efficaces » en termes de retour à l'emploi<sup>16</sup>. Cette

12. Bénévole de Chômage-Solidaire, observation, 14 octobre 2017.

13. Bénévole de Chômage-Solidaire, entretien, 26 octobre 2015.

14. Responsable salariée de Pour l'emploi, entretien, 30 mai 2015.

15. Responsable bénévole de Pour l'emploi, observation, 25 septembre 2014.

16. Responsable bénévole Chômage-Solidaire, entretien, 26 octobre 2015.

définition de l'employabilité comme capacité à chercher un emploi leur permet de se réinscrire dans le parcours d'insertion. Elle ne les distingue en revanche pas spécifiquement. Une telle définition avait déjà été repérée par Yolande Benarrosh à l'ANPE (2000), et, plus récemment, par Lynda Lavitry à Pôle emploi (2015). Elle participe de « l'activation » des sans-emploi, qui conditionne l'aide sociale à la mise en activité, quand bien même celle-ci n'aurait d'autres fins qu'elle-même. Le recours à cette définition minimale de l'employabilité n'empêche donc pas la redondance apparente de l'accompagnement associatif par rapport à celui qui peut être réalisé au sein du service public de l'emploi, ni l'ambiguïté de leur positionnement.

La prégnance du prisme de l'employabilité a en revanche des effets performatifs : en positionnant ces bénéficiaires en bas de l'échelle de l'employabilité, elle leur attribue une identité professionnelle discréditée. La stigmatisation n'est certes pas mécanique, et ce d'autant moins que les orientations sont souvent ponctuelles. Sa possibilité n'en est pas moins présente dans les esprits. Les acteurs associatifs jugent parfois nécessaire de conseiller aux bénéficiaires de ne pas mentionner leur passage par l'association à un employeur, en raison du discrédit qui peut y être attaché. On peut aussi se demander si l'absentéisme des bénéficiaires constaté à Pour l'emploi ne relève pas en partie d'une forme d'évitement du stigmate (Goffman, 1975). Plus généralement, c'est comme chômeurs « éloignés de l'emploi » que les bénéficiaires de ces associations tendent à être suivis. C'est particulièrement vrai à Pour l'emploi, où la boîte à outils des accompagnateurs est principalement destinée à des bénéficiaires « en difficulté » : petites annonces, CV déposés dans les restaurants et les supermarchés, contrats aidés en entreprise d'insertion.

Dans l'ensemble, les pratiques d'identification et d'accompagnement au sein des associations contribuent donc à faire de la disqualification institutionnelle initiale une disqualification professionnelle. On peut cependant souligner que les acteurs associatifs prennent parfois leurs distances avec les jugements d'employabilité négatifs qu'ils attribuent aux conseillers : « On a actuellement un groupe [...] qui doit comprendre une dizaine de personnes que [les conseillers de Pôle emploi] nous ont envoyées. Qui sont des cadres que Pôle emploi considère comme "éloignés du travail". Notre diagnostic : pour huit d'entre eux, oui c'est vrai, pas pour deux ». Plus généralement, les bénévoles et salariés de ces associations revendiquent une capacité à « voir » des compétences et des qualités qui seraient passées inaperçues aux yeux des conseillers comme des bénéficiaires eux-mêmes, et qui permettrait de « booster » ces derniers. De leur point de vue, ils joueraient donc plutôt un rôle de requalification de

La définition de l'employabilité comme capacité à chercher un emploi permet aux personnes suivies de se réinscrire dans le parcours d'insertion.

Presses de Sciences Po | Téléchargé le 10/06/2026 sur <https://shs.certhan.fr/> (IP: 193.50.179)

C'est comme chômeurs « éloignés de l'emploi » que les bénéficiaires de ces associations tendent à être suivis.

bénéficiaires excessivement disqualifiés par les agents des services publics.

On observe de fait des formes de revalorisation des situations – dont le cas de Loïc Roger, évoqué plus haut, était déjà un exemple. Ces pratiques concernent cependant moins les non-diplômés que les diplômés, ne serait-ce que parce que les bénévoles, cadres dans leur grande majorité, identifient mieux les critères de valorisation des candidats qualifiés. Flora Conti, bénévole à Chômage-Solidaire, responsable ressources humaines en activité, raconte un entretien mené dans le cadre d'un accompagnement individualisé :

C'est une dame qui travaille dans le journalisme. Elle est un peu âgée. Nous avions prévu 1 heure, l'entretien a finalement duré 1 h 30. On n'a pas beaucoup avancé sur le CV, mais ça a été utile. Il y a eu un moment de gêne sur la rémunération. Elle a 57 ans. Elle demandait 35 000 [euros par an]. C'est trop peu : ça peut être un signal négatif [...] Au départ, elle me dit « secrétaire coordinatrice ». En fait : coordinatrice. Elle a fait beaucoup de choses [...] J'ai cherché à la convaincre de demander un peu plus. (Observation d'une réunion à Chômage-Solidaire, 7 novembre 2015)

Au sein des associations, les personnes suivies peuvent ainsi faire l'objet de pratiques de requalification professionnelle, qui visent à casser le discrédit en les replaçant dans une forme de normalité professionnelle : un chômeur qui cherche par sites spécialisés n'a pas besoin d'un accompagnateur, une coordinatrice en journalisme ne demande pas seulement 35 000 euros par an, etc. Cette requalification fait néanmoins suite à un processus de disqualification professionnelle auquel la délégation vers les acteurs associatifs a contribué *de facto*, à travers la mobilisation d'un langage de l'employabilité qui positionne les bénéficiaires en bas d'une échelle de l'insertion partagée avec les services publics.

### Un accompagnement hors normes ?

Au bout du compte, l'accompagnement associatif est-il aussi « hors normes » qu'il l'est souvent présenté ? Comme l'a montré Yves Lochard, la rhétorique de la « spécificité » associative est devenue très présente depuis que les acteurs associatifs ont commencé à revendiquer une compétence propre dans l'action publique, dans les dernières décennies du *xx<sup>e</sup>* siècle (Lochard, 2016). Dans le monde associatif de l'aide à l'emploi, cette spécificité est objectivement produite par la répartition des publics entre institutions à l'échelle locale, et la manière dont les acteurs associatifs se voient confier les bénéficiaires qui sortent des dispositifs institutionnels des services publics. Pour autant, le cadre associatif est-il très différent ?

À Chômage-Solidaire comme à Pour l'emploi, plusieurs éléments sont au cœur de cette rhétorique de la spécificité associative : le temps dont disposent les accompagnateurs, l'expérience de l'entreprise des bénévoles, ou encore ce que les membres des associations appellent un « accueil inconditionnel » – en réalité une faible sélectivité des bénéficiaires. Celle-ci distingue, de fait, ces associations des autres organismes d'insertion et permet de comprendre comment elles sont amenées à suivre ceux qui sont disqualifiés ailleurs. À Chômage-Solidaire et Pour l'emploi, la seule condition posée officiellement à la prise en charge est d'être inscrit à Pôle emploi. On peut y ajouter quelques conditions plus ou moins explicites : être en âge de travailler ; solliciter l'association pour un problème relatif à l'emploi ; faire des démarches de recherche d'emploi ; ou encore être « éloigné de l'emploi » (notamment à Pour l'emploi).

En pratique cependant, aucun de ces critères n'est appliqué de façon systématique. Les acteurs associatifs reçoivent régulièrement des personnes qui ne sont pas inscrites à Pôle emploi (notamment des sans-papiers). Ils acceptent de temps à autre de remplir des papiers administratifs sans rapport avec l'emploi. L'interdiction de l'accès aux locaux associatifs aux personnes qui ne viendraient pas y chercher un emploi est parfois discutée, mais jamais actée. Enfin, il est rare que soit formulé un refus pur et simple de prise en charge, comme le montrait la réaction du bénévole de Pour l'emploi face à Loïc Roger (« Mais vous n'avez pas besoin de nous ! Peut-être simplement parler, prendre des idées comme aller en province »).

Cette faible sélectivité est favorisée, dans le cas de ces associations, par des financements fondés sur l'activité plutôt que sur les résultats en termes de retour à l'emploi – situation exceptionnelle dans le monde de l'insertion actuel, qu'il soit public (Eydoux et Tuchszirer, 2011), lucratif (Divay, 2009) ou même associatif (Gérôme, 2017). Ni Chômage-Solidaire ni Pour l'emploi ne sont en effet contraintes d'atteindre un taux de retour à l'emploi pour renouveler leurs subventions. Il en découle des logiques de sélection plus focalisées sur le travail associatif que sur la capacité supposée à retrouver un emploi facilement. Comme le montre là encore le cas de Loïc Roger, les acteurs associatifs peuvent même parfois inciter des bénéficiaires jugés « trop » employables à ne pas revenir. Le « bon » bénéficiaire, ici, est moins celui qui est susceptible de retrouver un emploi rapidement que celui qui permettra aux acteurs associatifs de jouer leur rôle d'accompagnateur.

Or ce rôle d'accompagnateur consiste notamment à faire preuve « de tolérance », « d'ouverture ». Il va de pair avec un rapport ambivalent à la règle institutionnelle, répandu dans le monde du travail

À Chômage-Solidaire et Pour l'emploi, la seule condition posée officiellement à la prise en charge est d'être inscrit à Pôle emploi.

Le « bon » bénéficiaire, ici, est moins celui qui est susceptible de retrouver un emploi rapidement que celui qui permettra aux acteurs associatifs de jouer leur rôle d'accompagnateur.

social aujourd'hui (Dubet, 2002), mais favorisé dans les associations étudiées par les conditions de financement. Cette ambivalence contribue à expliquer que les conditions de sélection des bénéficiaires que se donnent les acteurs associatifs, déjà peu nombreuses, ne soient que partiellement appliquées. Elle peut aussi favoriser une réticence, chez les membres de ces associations, à accoler aux bénéficiaires des identités institutionnelles préconstruites, à les « étiqueter » pour reprendre le terme de Goffman (1975). Lorsqu'ils mobilisent les catégories du monde de l'insertion, c'est parfois avec une certaine prise de distance : « diagnostiquée comme “inemployable” »<sup>17</sup> ; « “éloignés de l'emploi”, comme dit Pôle emploi »<sup>18</sup>.

La prise en charge associative a de nombreuses similarités avec celle d'autres organismes d'aide à l'emploi.

Pour le reste, la prise en charge associative a de nombreuses similarités avec celle d'autres organismes d'aide à l'emploi. C'est à l'emploi que le mimétisme vis-à-vis des administrations publiques est le plus marqué. L'association a son propre local, ouvert du lundi au vendredi de 10 heures à 18 heures. Les nouveaux bénéficiaires sont d'abord reçus par la secrétaire de l'association, qui les enregistre puis les oriente vers un accompagnateur, qui les recevra dès lors sur rendez-vous. Chaque membre de l'association a son propre bureau (qu'il partage parfois en alternance avec quelqu'un d'autre). Séparés par des paravents, ces bureaux sont tous munis d'un ordinateur et d'étagères sur lesquelles s'alignent les dossiers papier des personnes reçues. Les accompagnateurs y reçoivent « leurs » bénéficiaires en face-à-face, au cours d'entretiens qui durent généralement entre 1 et 2 heures, et dont le contenu est consigné dans une fiche de suivi aujourd'hui informatisée.

L'essentiel de l'activité est, la plupart du temps, très pratique : écrire des CV, des lettres de motivation, faire des candidatures, parfois monter des dossiers pour obtenir un contrat aidé dans une structure d'insertion. Lorsqu'ils évoquent les entretiens, c'est cependant sur la dimension « accompagnante » que les acteurs associatifs mettent l'accent et sur l'ensemble des règles et des pratiques qui lui sont associées : l'écoute, la bienveillance, l'échange, le partenariat, la personnalisation, le temps long. On retrouve ici le « socle commun » de pratiques et de significations décrit par les auteurs d'un rapport pour la DARES sur les pratiques d'accompagnement dans différentes institutions d'aide aux chômeurs (Balzani *et al.*, 2008, p. 215). Même la durée des entretiens, qui constitue l'élément le plus distinctif du suivi réalisé par les acteurs associatifs, fait partie des « bonnes pratiques » de l'accompagnement dans nombre d'organismes d'insertion depuis longtemps (les missions locales, les services insertion, etc.).

17. Entretien avec une bénévole de Chômage-Solidaire, 26 octobre 2015

18. Entretien avec un bénévole de Chômage-Solidaire, 21 septembre 2017.

On retrouve également ce vocabulaire et certaines de ces pratiques à Chômage-Solidaire, même si le cadre est moins proche de celui des administrations publiques. Cela est en partie une question de moyens. Chômage-Solidaire n'a pas de local qui lui soit propre et le seul salarié qu'elle emploie est à temps partiel. C'est aussi une question d'institution de référence : souvent issus du monde du recrutement, les bénévoles de Chômage-Solidaire ont des pratiques qui rejoignent davantage celles des consultants en reclassement et en recrutement. On peut remarquer par exemple les proximités entre l'organisation de l'espace au sein de la permanence et au sein des opérateurs privés de placement étudiés par Sophie Divay et Coralie Perez (2010) : des *open spaces*, où les tables ne sont pas affectées à des personnes en particulier, et où les entretiens sont réalisés côte à côte plutôt que face-à-face. Bien sûr, les membres de Chômage-Solidaire n'ont pas le loisir de réaménager ce local qui leur est prêté par la mairie quelques heures par semaine. Ils s'accommodent cependant parfaitement de ce cadre pour les permanences.

Les accompagnements individualisés réalisés au sein de cette association reproduisent davantage le travail des consultants en recrutement. Ils ont lieu à l'extérieur, à la bibliothèque ou, le plus souvent, dans des cafés. Si les bénévoles et les bénéficiaires peuvent y aborder des points pratiques, notamment le contenu et la forme du CV, le travail de rédaction n'est généralement pas au cœur de l'entretien, qui prend davantage la forme d'une discussion. La continuité avec les pratiques d'une partie des professionnels du recrutement est clairement exprimée par certains bénévoles :

— AL : Vous avez commencé à faire des accompagnements personnalisés il y a six ans, presque tout de suite [après votre arrivée dans l'association] ?

— Bénévole à Chômage-Solidaire « chasseur de têtes » à la retraite : Ah oui, j'avais même commencé avant, parce qu'en tant que chasseur de têtes, vous voyez des candidats, et puis de temps en temps il y en a un qui vous appelle et qui dit « Ben voilà on s'est vu il y a 6 mois, j'étais directeur machin à tel endroit, et puis là je me retrouve dehors, qu'est-ce que vous me conseillez ? » « Bon ben venez me voir, on prend un café »<sup>19</sup>.

L'accompagnement associatif s'avère donc moins spécifique que ne le revendiquent les membres des associations, même si les modèles de référence peuvent différer. Ces variations sont en partie liées aux profils des bénévoles, moins directement issus du monde du recrutement à Pour l'emploi qu'à Chômage-Solidaire. Elles résultent aussi de l'histoire institutionnelle de ces deux associations, dans un contexte de transformation de la politique du service public de l'emploi à l'égard du monde associatif.

19. Bénévole de Chômage-Solidaire, entretien, 17 septembre 2017.

## Les associations dans le monde de l'insertion : une position en évolution

Bien que créées la même année, en 1995, Pour l'emploi et Chômage-Solidaire ont eu des histoires institutionnelles distinctes. Elles incarnent deux mondes de l'insertion, et même deux générations de l'insertion, entre lesquelles la position des associations a évolué.

Le mimétisme institutionnel de Pour l'emploi vis-à-vis des administrations publiques est hérité d'une période où l'association entretenait des liens beaucoup plus étroits avec les institutions environnantes, en particulier l'opérateur public de placement, alors ANPE. À l'époque de la convention partenariale avec cette dernière, une trentaine de demandeurs d'emploi étaient orientés tous les ans vers l'association par l'opérateur public. La convention entre les deux institutions exigeait de l'association qu'elle se conforme à un certain nombre de normes : sur l'accès à l'information des bénéficiaires ; sur leur accompagnement, qui devait respecter « les engagements qualité de l'ANPE » ; sur la diffusion des offres d'emploi, qui devait passer par un logiciel spécifique, et sur leur collecte, supposée « suivre les règles de l'offre de service de l'ANPE »<sup>20</sup>. Cette relation partenariale a aussi favorisé le recrutement de salariés, plus proches des agents du service public par la formation et les pratiques (Darbus et Hély, 2010), pour assurer la mise en œuvre du dispositif. Bien que les bénévoles aient toujours été principalement issus de l'entreprise privée, l'activité associative s'est ainsi peu à peu modelée sur le modèle de l'administration.

Ces relations, nouées durant les années 1990, s'inscrivaient dans un contexte où les représentants des pouvoirs publics voyaient dans les associations les acteurs les mieux à même de prendre en charge les publics dits « spécifiques » : personnes sortant de prison, jeunes chômeurs, etc. Le monopole du placement dont disposait l'ANPE depuis sa création en 1967, certes théorique, a été assoupli lors d'une ordonnance de 1986<sup>21</sup>, puis de la loi sur le revenu minimum d'insertion (RMI) en 1988<sup>22</sup>, notamment en faveur des associations. En 2004, un rapport public sur les opérateurs de placement externes de l'ANPE dans trois départements (Bouches-du-Rhône, Sarthe, Seine-Maritime) concluait que les associations représentaient 24 % de l'ensemble, en deuxième position après les organismes de formation<sup>23</sup>.

20. Convention partenariale bipartite ANPE-Pour l'emploi, p. 3-4.

21. Ordonnance n° 86-1286 du 20 décembre 1986 relative au placement des demandeurs d'emploi.

22. Loi n° 88-1088 du 1<sup>er</sup> décembre 1988 relative au revenu minimum d'insertion.

23. Balmay Dominique *et al.*, « Rapport de l'instance d'évaluation de la politique de l'emploi et recours à des opérateurs externes », février 2004, p. 120-122.

Elles étaient alors principalement mobilisées pour les prestations « d'accompagnement renforcé » destinées à des publics spécifiques (jeunes, handicapés, immigrés).

Cette politique est progressivement remise en cause à partir du début des années 2000. Les représentants du service public de l'emploi se tournent alors de façon croissante vers les cabinets de placement privés, peu présents jusque-là (Vivès, 2013). La loi de 2005, qui met fin au monopole du placement de l'ANPE, et la création de Pôle emploi, entérinent cette évolution. Elles orientent la politique d'externalisation vers les entreprises de travail temporaire et les opérateurs de placement privés. Au niveau local, le refus de l'opérateur public de renouveler la convention partenariale avec Pour l'emploi après 2007 peut être interprété comme une conséquence de cette évolution. À l'inverse, Chômage-Solidaire, dont les rapports avec l'agence locale de l'ANPE étaient déjà peu formalisés, accentue à cette époque sa proximité avec les cabinets privés. C'est à la fin des années 2000 que sont mis en place les accompagnements individualisés, puis, quelques années plus tard, les ateliers collectifs.

Les ancrages institutionnels de Pour l'emploi et de Chômage-Solidaire, bien que contemporains, sont donc typiques de deux époques différentes de l'insertion. Celui de Pour l'emploi, caractéristique des années 1990, a progressivement été remis en cause jusqu'à produire la situation paradoxale dans laquelle se trouve aujourd'hui cette association, à la fois encadrée dans le service public de l'emploi local et peu mobilisée par les organismes qui composent celui-ci. Celui de Chômage-Solidaire, typique de la situation actuelle, où les normes du monde associatif sont moins valorisées que celles du monde de l'entreprise par les agents du service public, et où il s'agit moins de nouer des partenariats de longue durée que de mobiliser les acteurs associatifs « à la tâche ».

Cette évolution soulève la question de la dimension temporelle de la thèse défendue dans cet article. En excluant progressivement les associations des dispositifs de l'insertion, les transformations du service public de l'emploi n'ont-elles pas contribué à les rendre plus « hors normes » d'un point de vue institutionnel ? Certes, les ambivalences autour du public de ces structures ne datent pas d'hier. Les brouillons du texte de la convention partenariale de 2001 entre l'ANPE et Pour l'emploi, disponibles dans les archives de l'association, révèlent que la définition du public délégué y faisait déjà l'objet de négociations. Sur une version proposée par les agents du service public, le relecteur de Pour l'emploi a systématiquement corrigé la description des bénéficiaires, « personnes en grande difficulté », en barrant l'adjectif « grande » – geste qui rappelle celui de la salariée

Les ancrages institutionnels de Pour l'emploi et de Chômage-Solidaire, bien que contemporains, sont typiques de deux époques différentes de l'insertion.

de l'association au sein de l'instance de concertation locale, lorsqu'elle rappelle que l'activité de la structure porte « sur l'emploi ». Le public de Pour l'emploi est cependant, aujourd'hui encore, plus homogène en termes d'employabilité que celui de Chômage-Solidaire, même si ce critère n'est pas, comme nous l'avons vu, celui qui détermine leur disqualification des services publics. Il est probable que les logiques de disqualification institutionnelle mises en évidence dans cet article ont été au moins renforcées par les transformations récentes du service public de l'emploi.

« Hors normes », les associations et leurs bénéficiaires le sont donc effectivement en un certain sens. Les premières occupent une position flottante dans la répartition des publics fondée sur le parcours d'insertion. Les seconds sortent des cadres institutionnels des services publics. Cela n'empêche pas qu'ils aient par ailleurs des attributs qui rendent leur accès à un emploi stable objectivement moins probable que pour d'autres, comme nous l'avons vu dans la première partie de cet article. Tous les bénéficiaires « en difficulté » ne sont cependant pas délégués aux associations, en dépit des incitations que les agents des services publics peuvent avoir dans ce sens. Ce qui distingue ceux qui le sont n'est ni une catégorie spécifique de stigmates professionnels, ni leur cumul. C'est l'écart par rapport à des dispositifs institutionnels prévus pour prendre en charge certaines difficultés (le chômage de longue durée, par exemple) plutôt que d'autres (l'intermittence de l'emploi, les *burn-out*, la non-reconnaissance des diplômes). En ce sens, leur disqualification est institutionnelle avant d'être professionnelle.

En revanche, le langage et les pratiques des acteurs associatifs s'avèrent proches de celles des autres acteurs de l'insertion, publics mais aussi privés. Ils partagent avec ces derniers le langage de l'employabilité et une conception générale de l'insertion comme progression dans un parcours à la fois échelonné et progressif. Les personnes adressées par les services publics sont vues comme des individus en voie de disqualification sur le plan professionnel, qu'il s'agit de requalifier pour les maintenir dans le monde du travail, éventuellement à la faveur d'une définition minimale de l'employabilité comme capacité à chercher un emploi. Ils partagent également avec les autres acteurs de l'insertion le langage de l'accompagnement, largement commun aux institutions qui prennent en charge les chômeurs. Y sont associées un certain nombre de règles et de pratiques qui, en tant que telles, distinguent peu les associations. Avec des variations en fonction des profils des accompagnateurs et de leurs modèles de référence, la prise en charge associative a ainsi de nombreuses proximités avec ce qui peut être fait dans d'autres

institutions. Bien que les acteurs associatifs se voient assigner une position décalée par rapport au parcours d'insertion, ils réinscrivent donc bel et bien leurs bénéficiaires symboliquement et pratiquement dans ce parcours.

Ce faisant, la prise en charge associative a au moins l'intérêt, pour les individus concernés, de les maintenir dans l'univers normatif du monde de l'insertion. Elle permet, pour le dire autrement, une certaine normalisation de leur disqualification. À quelques exceptions près, cette normalisation se fait cependant en bas de l'échelle de l'employabilité. En cela, les acteurs associatifs contribuent *de facto* à la production de nouvelles formes de marginalités dans le monde du travail, fondées sur l'écart aux normes des institutions d'insertion plus qu'à celles des employeurs, mais qui n'en sont pas moins associées à un statut professionnel disqualifié.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Astier I., 1997 *Revenu minimum et souci d'insertion*, Paris : Desclée de Brouwer.
- Balzani B., Béraud M., Boulayoune A., Divay S., Eydoux A., Gouzien A., 2008 *L'accompagnement vers l'emploi. Acteurs, pratiques, dynamiques* Paris : Rapport pour la DARES.
- Beauchemin C., Borrel C., Regnard C., 2013 « Les immigrés en France : en majorité des femmes », *Population & Sociétés*, 502, p. 1-4.
- Benarrosh Y., 2000 « Tri des chômeurs : le nécessaire consensus des acteurs de l'emploi », *Travail et Emploi*, 81, p. 9-26.
- Cottin-Marx S., 2017 « Les associations au service des politiques de l'emploi : genèse du dispositif local d'accompagnement », *Revue française d'administration publique*, 163, p. 557-570.
- Darbus F., Hely M., 2010 « Travailler dans l'ESS : aspirations, représentations et dispositions », *Revue internationale de l'économie sociale*, 317, p. 68-86.
- Demazière D., 1992 *Le Chômage en crise ? La négociation des identités des chômeurs de longue durée*, Lille : PUL.
- Demazière D., Dubar C., 1994 *L'insertion professionnelle des jeunes de bas niveau scolaire : trajectoires biographiques et contextes structurels. Une recherche dans quatre régions*, Paris : Centre d'études et de recherches sur les qualifications.

- Divay S., 2008 « Psychologisation et dépsychologisation de l'accompagnement des chômeurs », *Sociologies pratiques*, 17, p. 55-66.
- Divay S., 2009 Nouveaux opérateurs privés du service public de l'emploi. Les pratiques des conseillers sont-elles novatrices ?, *Travail et Emploi*, 119, p. 37-49.
- Divay S., Perez C., 2010 « Conseiller les actifs en transition sur le marché du travail », *SociologieS* [En ligne].
- Dubar C., 2001 « La construction sociale de l'insertion professionnelle », *Éducation et sociétés*, 7, p. 23-36.
- Dubet F., 2002 *Le déclin de l'institution*, Paris : Seuil.
- Duvoux N., 2009 *L'Autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris : PUF.
- Ebersold S., 2001 *La naissance de l'employable, ou l'insertion au risque de l'exclusion*, Rennes : PUR.
- Eydoux A., Tuchszirer C., 2011 « Du RMI au RSA : la difficile mise en place d'une gouvernance décentralisée des politiques d'insertion », *Revue des Affaires sociales*, 2-3, p. 90-113.
- Gazier B., 2012 « L'employabilité », dans Allouche J., *Encyclopédie des Ressources Humaines. Théories, instruments, méthodes*, Paris : Vuibert.
- Georges N., 2007 « Profiler les chômeurs ? » *Connaissance de l'emploi*, 44, p. 1-4.
- Gérome C., 2017 *Les experts de l'insertion. Sociologie des fédérations de l'insertion par l'activité économique*, thèse de sociologie, Créteil : Université Paris-Est Créteil.
- Goffman E., 1975 [1963] *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Paris : Éditions de Minuit.
- Gratadour C., Mansuy M., 2007 « Sous-traiter l'accompagnement des chômeurs : éléments d'évaluation », *Travail et Emploi*, 112, p. 21-34.
- Lavitry L., 2015 *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi. Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de l'activation*, Paris : PUF.
- Lochard Y., 2016 « L'association, un monde à part ? », dans Hely M., Simonet M. (dir.), *Le travail associatif*, Nanterre : PUPO.
- Marchal E., 2015 *Les embarras des recruteurs : enquête sur le marché du travail*, Paris : EHESS.
- Topalov C., 1994 *Naissance du chômeur (1880-1910)*, Paris : Albin Michel.

- Paugam S., 1991 *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris : PUF.
- Pillon J.-M., 2017 *Pôle Emploi. Gérer le chômage de masse*, Rennes : PUR.
- Pochic S., 2001 *Les cadres à l'épreuve de l'employabilité. Le chômage des cadres dans les années 1990 en France*, thèse de sociologie, Aix-Marseille : Université d'Aix-Marseille.
- Semenovicz P., 2018 « Les dilemmes de l'insertion par l'activité économique : à la recherche du meilleur compromis », *Formation Emploi*, 141, p. 175-192.
- Vivés C., 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 sociologie, Nanterre : Université Paris Ouest Nanterre.