

THÈSE

Pour obtenir le grade de
DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE REIMS CHAMPAGNE-ARDENNE
EN SOCIOLOGIE, DEMOGRAPHIE
Spécialité : **SOCIOLOGIE**

Présentée et soutenue publiquement par

Benoît SCHMERBER

Le 20 février 2020

**LE « METIER FLOU » DE CONSEILLER EN INSERTION PROFESSIONNELLE
DES BRICOLEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI A L'EPREUVE DU LIBERALISME
(PERIODE 1985-2015)**

Thèse dirigée par Mme **Emmanuelle LECLERCQ**

JURY

M. Gilles HERREROS,	Professeur des Universités,	Université Lumière Lyon 2,	Président
Mme Emmanuelle LECLERCQ	Maîtresse de Conférences HDR,	Université de Reims Champagne-Ardenne,	Directrice de thèse
M. Didier DEMAZIERE,	Directeur de Recherche,	CNRS, Sciences Po Paris, CSO	Rapporteur
Mme Léa LIMA,	Maîtresse de Conférences HDR,	CNAM Paris,	Rapporteuse
Mme Djaouidah SEHILI,	Professeure des Universités,	Université de Reims Champagne-Ardenne,	Examinatrice
M. Olivier JANSSEN,	Maître de Conférences,	Université Lille 3,	Examinateur



THÈSE

Pour obtenir le grade de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE REIMS CHAMPAGNE-ARDENNE

EN *SOCIOLOGIE, DEMOGRAPHIE*

Spécialité : **SOCIOLOGIE**

Présentée et soutenue publiquement par

Benoît SCHMERBER

Le 20 février 2020

**LE « METIER FLOU » DE CONSEILLER EN INSERTION PROFESSIONNELLE
DES BRICOLEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI A L'EPREUVE DU LIBERALISME
(PERIODE 1985-2015)**

Thèse dirigée par Mme **Emmanuelle LECLERCQ**

JURY

M. Gilles HERREROS,	Professeur des Universités,	Université Lumière Lyon 2,	Président
Mme Emmanuelle LECLERCQ	Maîtresse de Conférences HDR,	Université de Reims Champagne-Ardenne,	Directrice de thèse
M. Didier DEMAZIERE,	Directeur de Recherche,	CNRS, Sciences Po Paris, CSO	Rapporteur
Mme Léa LIMA,	Maîtresse de Conférences HDR,	CNAM Paris,	Rapporteuse
Mme Djaoudah SEHILI,	Professeure des Universités,	Université de Reims Champagne-Ardenne,	Examinatrice
M. Olivier JANSSEN,	Maître de Conférences,	Université Lille 3,	Examineur

A la mémoire de Daniel LUTTRINGER

Remerciements

Je tiens avant tout et tout particulièrement à remercier, Emmanuelle LECLERCQ, ma directrice de thèse qui a su avec une infinie patience :

- M'accompagner à « titre bénévole », pendant une année, afin que je puisse travailler les prérequis nécessaires en « sociologie des professions » et répondre ainsi aux conditions d'inscription en thèse,*
- Faire preuve d'une pratique pédagogique, empreinte de maïeutique, offrant une grande ouverture dans le périmètre de choix des modèles de référence tout en prévenant les risques « d'égarement »,*
- Me recentrer sans tapages, méthodiquement, avec humanité autour des attendus, pour me conduire à structurer mon travail, produire l'effort indispensable et trouver le plaisir lié à la démarche.*
- Être présente, disponible, à l'écoute chaque fois que nécessaire,*
- Garder « tête froide » et une perspective ouverte de la situation dans les moments difficiles me concernant.*

Merci à Isabelle, mon épouse, qui a :

- Supporté mes interrogations à voix haute pendant ces années,*
- Accepté de témoigner au quotidien de sa pratique de conseillère, métier qu'elle exerce toujours,*
- Êté par moments « déstabilisée » par une analyse distanciée d'une pratique qu'elle vit sur un mode engagé, dans un contexte difficile,*
- Relu avec patience et rigueur cet écrit, ce qui n'est pas peu dire.*

Aux conseillers qui se sont prêtés au jeu des questionnaires et interviews.

A la direction et aux membres du CEREP ainsi qu'aux doctorantes et doctorants qui ont alimenté cette réflexion.

Merci aux membres du jury qui m'honorent par leur présence et leur regard sur mon travail.

A toutes les personnes, qui de près ou de loin, ont contribué à ce que je m' « autorise » à entreprendre cet exercice, le poursuive et... le termine.

Une pensée admirative également pour tous les auteurs, et tout particulièrement les grands précurseurs et fondateurs qui ont nourri la discipline au prix d'un travail colossal dont il est difficile de mesurer les conditions à l'heure d'Internet, du PC et du copier-coller.

Résumé de Thèse:

Depuis une trentaine d'années, les politiques publiques traitant du chômage recourent à l'intervention de conseillers en insertion professionnelle du secteur privé. Cette thèse cherche à analyser ce métier, ses pratiques, ses problématiques au prisme de trois questions : les spécificités du processus de professionnalisation, les trajectoires des conseillers, les composantes et mécanismes de construction d'une professionnalité.

Le recueil de données s'appuie sur la tradition de l'enquête et de l'interview, mais aussi sur un journal de pratiques constitué alors que nous étions praticien et un « recueil de représentations » émanant de conseillers.

Au-delà d'une connaissance empirique du métier, sont sollicitées pour analyser les données, trois modèles théoriques que nous considérons complémentaires: l'herméneutique wébérienne, la sociologie critique bourdieusienne ainsi que des éléments d'anthropologie.

Cette thèse montre que les enjeux complexes et paradoxaux du champ de l'activité sont à l'origine d'un processus atypique de professionnalisation relevant de la catégorie, aujourd'hui reconnue, des métiers flous.

D'autre part, plus que d'une formation académique, devenir conseiller relève d'un parcours de socialisation, primaire et secondaire, ouvrant à l'acquisition d'un habitus et de dispositions spécifiques en lien avec les trajectoires individuelles.

Enfin, autre particularité consécutive aux contradictions du champ et à sa conversion inéluctable aux logiques de l'économie libérale, persévérer dans ce métier passe par l'élaboration d'un imaginaire palliatif, subjectif et collectif, basé sur une notion d'engagement qui dépasse le cadre de la commande publique.

Mots Clefs:

CONSEILLER en INSERTION PROFESSIONNELLE - DISPOSITION - HABITUS - ILLUSIO - IMAGINAIRE - METIER FLOU - PRATIQUE - PROFESSIONNALITE - PROFESSIONNALISATION

THE "FUZZY TRADE" OF JOB PLACEMENT COUNSELOR
From do-it-yourselfers of accompaniment to employment to the ordeal of
liberalism
(1985- 2015)

Thesis summary:

Over the past thirty years, public policies dealing with unemployment have relied on the work of professional job placement counselors from the private sector. This thesis aims to analyse this profession, its practices and its problems through the perspective of three questions: the specificities of the professionalization process, the trajectories of consultants and the components and mechanisms needed to build a professionalism. The data collection is based on the tradition of survey and field interviews, but also on a practice journal compiled when we were ourselves practitioners as well as a "representations collection" from other consultants.

On top of an empirical knowledge of the profession, three theoretical models are requested to analyse the data: Weberian hermeneutics, Bourdieusian critical sociology and some elements from anthropology

This thesis shows that the complex and contradictory issues from that field of activity are at the basis for an atypical process of professionalization in a job category that is now considered as fuzzy.

On the other hand, more than just an academical training, becoming a consultant is part of a socialization path, both primary and secondary, leading to the acquisition of a habitus and some specific provisions related to individual trajectories. Lastly, another particularity resulting from the contradictions from that field and its unavoidable changeover to the logic of liberal economy, is that being able to persevere in this profession requires the development of a palliative, subjective and collective imaginary, based on a notion of commitment that goes beyond the framework of public procurement.

Keywords:

JOB PLACEMENT COUNSELOR – PROVISION – HABITUS – ILLUSIO - IMAGINARY – FUZZY TRADE – PRACTICE - PROFESSIONNALISM – PROFESSIONALIZATION

Sommaire

PREAMBULE	7
GENESE DU PROJET DE THESE	8
ACTIVATION DU PROJET : UN VECU PROFESSIONNEL COMME RESSORT	10
INTRODUCTION	13
OBJET DE RECHERCHE, EMERGENCE DE LA QUESTION DE DEPART ET PERSPECTIVE DE SON TRAITEMENT	13
EFFETS D'UNE PERIODE CHARNIERE SUR L'OBJET	15
DEROULE DU PLAN	17
I : POSTURE DE TRAVAIL, POSITION DE PRATICIEN - CHERCHEUR	19
II : PROBLEMATISATION, HYPOTHESES ET SYSTEME CONCEPTUEL	33
III : COMPOSANTES CENTRALES DU DEBAT THEORIQUE DE LA DISCIPLINE ET NOTIONS UTILES POUR NOTRE OBJET	48
IV : METHODOLOGIE	84
PARTIE 1 : « CONSTRUCTION » INSTITUTIONNELLE D'UN METIER FLOU : UN PROCESSUS ATYPIQUE DE PROFESSIONNALISATION	111
CHAPITRE 1 : LE CONSEILLER FACE A LA COMMANDE INSTITUTIONNELLE ET AUX POLITIQUES D'ACTION SOCIALE	113
CHAPITRE 2 : POLITIQUES DE RETOUR A L'EMPLOI.....	118
CHAPITRE 3 : CONTEXTUALISATION : ELEMENTS ECONOMIQUES, CULTURELS ET SOCIETAUX.....	156
CHAPITRE 4 : ETRE CHOMEUR – COMPLEXITE DE L'OBJET ET REPRESENTATIONS DU CONSEILLER.....	181
CHAPITRE 5 : NATURE ET GESTION DE LA COMMANDE PUBLIQUE EMISE PAR POLE EMPLOI - PLACE ATTRIBUEE AU CONSEILLER	208
CHAPITRE 6 : INSTITUTIONNALISATION DES PRATIQUES DU CIP - UN PROCESSUS ATYPIQUE DE PROFESSIONNALISATION	237
CONCLUSION DE LA 1 ^{ERE} PARTIE	244
PARTIE 2 : REJOINDRE ET PRATIQUER UN METIER FLOU : UNE QUESTION DE DISPOSITIONS	246
CHAPITRE 1 : UN CORPUS SUJET A DES TRAJECTOIRES INCERTAINES.....	247
CHAPITRE 2 : PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES CIP : MODES OPERATOIRES ET CONTENUS, INSTANCIATION DANS LE CONTEXTE	267
CHAPITRE 3 : DES CORRELATIONS ENTRE PRATIQUES ET PROFILS DISPOSITIONNELS DES CONSEILLERS.....	304
CONCLUSION DE LA 2 ^{EME} PARTIE	330
PARTIE 3 : PRATIQUER ET PERSEVERER DANS UN METIER FLOU : LA PROFESSIONNALITE COMME CIMENT DE L'ANCRAGE STRUCTUREL, CULTUREL ET SUBJECTIF DES PRATIQUES	331
CHAPITRE 1 : FACE AUX « DISTORTIONS » OCCASIONNEES PAR LA COMMANDE INSTITUTIONNELLE : « REACTIONS » ET « ADAPTATIONS » POSSIBLES POUR LES CONSEILLERS.....	334
CHAPITRE 2 : ECONOMIE ET ANCRAGE DE LA PROFESSIONNALITE	343
CONCLUSION DE LA 3 ^{EME} PARTIE	435
ESSAI DE REPRESENTATION DU PROCESSUS D'ELABORATION DU SENS DES PRATIQUES	437
CONCLUSION GENERALE	440
BIBLIOGRAPHIE	448

PREAMBULE

Depuis une trentaine d'années, les politiques publiques de traitement du chômage développent un volet social constitué par l'intervention de conseillers relevant de structures privées. En complément des missions de l'Institution publique Pôle Emploi, ces derniers sont susceptibles de faciliter la transition des chômeurs vers un nouvel emploi, de dispenser des techniques de recherche d'emploi et d'intervenir auprès des entreprises pour proposer des solutions concrètes de reclassement.

Il s'avère que nous avons été pendant 15 ans praticien de ce métier.

Pour différents motifs, évoqués plus loin, nous voulons « ausculter » ce métier, interroger ses pratiques, ses problématiques.

Nous avons entrepris ce travail de thèse à l'automne 2012.

18 mois de travail liminaire, n'avaient pas réussi à nous sortir de l'impression de butter régulièrement sur une pierre d'achoppement, d'être dans l'incapacité de préciser, et à fortiori de présenter notre objet de travail alors que nous en avons une représentation.

Dans le cadre du laboratoire CEREP ⁽¹⁾, il nous fut alors préconisé de pratiquer un exercice d'auto-socioanalyse pour essayer de dépasser cet obstacle inhérent à notre position de praticien chercheur, mais également à nos schèmes de représentation de cet exercice.

Pour pouvoir poser l'objet de recherche, il se révélait impératif de clarifier notre volonté et nos motifs pour réaliser ce travail. L'objectif de la démarche était de gagner en distance nécessaire pour limiter le risque de nous égarer dans nos perceptions, nos émotions et notre subjectivité conséquentes à la relation « intime » entretenue avec notre objet. Ceci demandait d'expurger, autant que possible, présupposés, avis, a priori afin de gagner en sérénité dans la gestion de notre énergie.

Nous avons alors tenté de nous arrêter sur les manifestations et la conscience des croyances intériorisées tout au long de notre parcours de socialisation, primaire puis secondaire (Berger et Luckmann, 1966). Une réflexion, engagée de longue date, nous a permis de repérer des morceaux d'influences dans nos origines géographiques, une identité régionale multiculturelle, des particularismes locaux, une culture familiale professionnelle et religieuse, le contexte historique, social et économique de notre jeunesse.

Il en ressort que de façon assez systématique, nous avons tendance à considérer, qu'une pratique ou une action, doit avoir du sens, c'est à dire « *suffisamment de valeur et*

¹ Centre d'Etudes et de Recherches sur les Emplois et les Professionnalisations – URCA Reims.

d'importance pour déployer tous les efforts nécessaires pour l'exécuter » (Bidet, 2011). Par extension, notre activité professionnelle aura du sens s'il y a « congruence » entre ce que nous « croyons être » et ce que nous faisons, entre raisons d'agir, attentes, valeurs et gestes posés. Dans notre relation au travail, un « *vrai travail* », est celui dans lequel nous nous engageons en accord avec nos croyances, dont nos idéaux et notre part d'utopie, car celles-ci peuvent être mises en actes. (Bourdieu, 1980).

Mais le plus difficile à comprendre a été la nécessité de nous distancier suffisamment des notions de sens et de valeurs que nous avons tendance à assimiler à celles d'humanisme, de « respect de la vie » ou de progrès social. Cette approche risquait de constituer un prisme particulier et trop personnel pour aborder notre objet.

Aujourd'hui, nous avons conscience, que notre première perception du métier de conseiller est par voie de conséquence très subjective. Il nous a fallu nous efforcer de nous en distancier, non seulement pour perdre en « crédulité », mais aussi pour pouvoir satisfaire aux attentes académiques et produire un travail suffisamment objectif aux yeux de nos évaluateurs.

GENESE DU PROJET DE THESE

Après un parcours dans l'éducation spécialisée (10 ans), puis dans la fonction « Ressources Humaines » en entreprise (12 ans), nous avons commencé à travailler, en 2001, dans le secteur de l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi. A cette occasion, nous avons créé une entreprise de droit privé autour de cet objet. Nous considérons, que cette activité pouvait constituer une forme de « synthèse », entre notre attrait pour les questions sociales et un vécu d'entreprise utile pour exercer ce travail.

Puis, nous est venu le désir de « nous spécialiser » dans ce domaine. Nous nous sommes alors intéressé de façon plus marquée au champ de la psychologie du travail et des organisations, avec l'objectif de valider le diplôme de Psychologue du travail. Nous étions particulièrement attentif aux approches de C. Dejours, Y. Clot, D. Cru et D. L'Huillier autour de la psycho dynamique du travail.

Notre « Master » ⁽²⁾, étant labellisé « Recherche », nous nous sommes enhardi et avons décidé de poursuivre par ce travail, avec un double objectif :

² Obtenu dans le cadre d'une démarche de validation des acquis professionnels.

- Au crépuscule de notre vie professionnelle, « approfondir un sujet », avec la vague idée de rédiger une forme de synthèse et de transmission de notre expérience.
- Passer d'une place d'émetteur de critiques sociales de sens commun, plutôt stériles, à celle de producteur un tant soit peu contributif à la réflexion sur la question du travail social dans le milieu de l'insertion professionnelle.

Nous étions peu intéressé par un approfondissement dans le champ de la psychologie dont nous percevions de plus en plus maintes limites et tout particulièrement celle de l'impasse croissante faite sur l'incidence des déterminants sociaux sur la cognition et les comportements de l'individu. La prédominance du courant, quasi « idéologique », du moins à nos yeux, de la psychologie cognitive/comportementaliste, nous apparaît à travers ses argumentaires de vecteur d'« accès à la liberté individuelle » et au « plein exercice du libre arbitre », une façon de mieux contraindre l'individu dans ses « choix ». Au prisme d'une orthodoxie des comportements « émancipateurs », le sujet est isolé, objectivé, décortiqué, mis en algorithmes pour le conduire à faire siennes ces nouvelles normes, notamment dans ses habitudes de consommation.

De plus en plus rendu à la raison que l'individu seul n'existe pas, que le singulier s'inscrit dans un tout, nous avons alors porté notre attention sur l'appréhension de l'individu dans son environnement social.

Nous avons opéré un premier tour d'horizon sur les possibilités ouvertes par la sociologie. Il s'avère que notre propension à chercher des liens nous rapproche de cette démarche. En point d'entrée, nous avons opté pour une épistémologie de l'action. Dès nos premières lectures, nous avons été conduit à entamer une véritable conversion quant au regard porté sur les « choses » :

- Abandonnant la notion d'interprétation au profit de celle de compréhension.
- Déplaçant la focale de l'individu vers le monde social et les processus de socialisation puis de professionnalisation.
- Interrogeant les fondements et les limites de « catégories » intériorisées comme paires duales/duelles : psyché/soma, individu/société ou social, prime donnée à l'émotion/prime donnée à la raison.

ACTIVATION DU PROJET : UN VECU PROFESSIONNEL COMME RESSORT

Notre compréhension de notre pratique dans le secteur de l'insertion nous porta à croire jusqu'en 2008, et alors que la commande institutionnelle, celle de l'ANPE de l'époque, visait à aider les demandeurs d'emploi pour leur permettre d'être plus rapides et plus efficaces dans leur recherche d'emploi. Nous avons élaboré une représentation de l'exercice d'un mandat social confié par l'Etat avec pour mission de favoriser une cohésion sociale et morale, d'apporter aide et soutien aux personnes le plus en difficulté dans leur recherche d'emploi. Nous imaginions que la commande publique correspondait à une préoccupation de développer une forme de solidarité au bénéfice des chômeurs, solidarité encouragée par une dimension protectrice ou providentielle de l'Etat. Bien que son fonctionnement soit en partie critiquable, l'intention était louable et satisfaisante à nos yeux.

Nous avons fini par comprendre que nous ne faisons que projeter notre modèle, notre pattern, nos idéaux sur une instance dont la fonction est certainement plus complexe. Nous prenions pour seule réalité une volonté des pouvoirs publics d'entretenir cette représentation.

Nos recherches et notre socioanalyse de départ nous ayant conduit à perdre une part de notre angélisme, nous croyons comprendre maintenant, que l'Etat est également très préoccupé de se légitimer à travers la mise en œuvre de politiques sociales. Qu'elles concernent les demandeurs d'emploi ou d'autres publics, elles cherchent à « institutionnaliser » certaines attentes des usagers, d'un électorat ou de contribuables pour mieux « garder le contrôle » et tenter de maintenir l'ordre social, quitte à utiliser toutes les « ficelles » du langage, de la loi, ou de l'impôt. Ceci requiert notamment de prescrire et valoriser des comportements qualifiés par l'Institution ⁽³⁾ comme étant celui de « bons chômeurs », de « chômeurs vertueux », mais aussi de « conseillers à l'emploi vertueux ». A contrario, les comportements qui pourraient être qualifiés de « contraires » à cette prescription, exposent, chose assez récente, à la sanction ⁽⁴⁾.

³ Nous utiliserons le i majuscule lorsque nous désignerons l'Institution Pôle Emploi et le i minuscule pour évoquer soit un ensemble de règles sociales, soit les structures destinées à les maintenir.

⁴ Celle-ci tient en un avertissement, voire une radiation temporaire de la liste des demandeurs d'emploi avec comme corollaire la suspension de l'indemnisation chômage pour la même durée. Pour le conseiller à l'emploi, elle se matérialise par la perte de l'habilitation à effectuer une prestation pour laquelle il a été préalablement habilité.

Une inflexion s'est tout particulièrement concrétisée à partir de 2008 et notamment au niveau de l'établissement Pôle Emploi, résultat de la fusion entre l'ANPE et les ASSEDIC. Ont alors été instaurées de nouvelles modalités d'accompagnement des chômeurs. Celles-ci faisaient place à des logiques de travail sensiblement différentes, bousculant bon nombre de croyances et de représentations présentes jusqu'alors chez les conseillers à l'emploi. A l'origine de changements culturels profonds, ces modalités se constituèrent en conditions d'un malaise chez une partie des opérateurs privés, ou d'un mal être pour une part des conseillers accompagnateurs.

En parallèle, le cadre de contractualisation entre Pôle Emploi et les prestataires privés fut encadré par la réglementation de passation des marchés publics.

L'augmentation de la charge administrative, la place importante prise par l'activité de reporting et le système de traçabilité des procédures, ainsi que le niveau de détail dans la prescription de travail défini par le donneur d'ordre Pôle Emploi modifièrent considérablement le travail, quasiment du jour au lendemain. L'impératif de « désengagement de la relation individuelle avec les usagers », la standardisation des procédures de travail et l'obligation d'être dans la « promesse commerciale » pour être attribué au niveau des marchés furent subies comme contraintes et motifs de tension par nombre de conseillers, avec la conséquence de créer le sentiment d'un travail devenu de plus en plus inutile. La préoccupation première devenait de respecter les règles et procédures, quitte à oublier l'objectif du travail, ou du moins la représentation de cet objectif. Une expression « circulant » alors chez les conseillers était que « la règle devenait le but ».

Face à ces nouvelles orientations, nous avons essayé néanmoins, pendant un temps, de nous adapter à ce changement de contexte, de nous prêter à cette acculturation sans réellement y parvenir. En effet, nous ressentions que la nature de ces transformations avait pour conséquence de mettre notre système de valeurs en tension avec celui sous-tendant cette nouvelle forme de travail. Ce qui certes, n'était probablement que l'illusion de travailler dans le cadre d'une sorte de code éthique, d'un ethos plus ou moins partagé chez les conseillers, se trouvait soudain menacé. Celle-ci prenait la forme d'injonctions, de plus en plus pressantes, à travailler sur le modèle de la performance, de la rationalisation budgétaire ou d'un discours professionnalisant d'inspiration libérale, peu ou moins présent jusque-là. La conjoncture économique et le marché du travail, de plus en plus défavorable pour trouver ou retrouver un emploi par les personnes que nous accompagnions, accentuait encore certaines de ces injonctions perçues comme quasiment kafkaïennes : les résultats de placement à l'emploi étaient très faibles et les usagers présentant le moindre « frein » pour retourner à l'emploi se trouvaient en difficulté.

Dans cette nouvelle organisation, nous perdions une part importante du contrôle de la finalité de notre travail. Nous nous sentions surtout privé de notre part d'humanité car « *devenu élément interchangeable d'un processus dont la finalité nous échappait* » (Divay, 2000).

Nous nous sommes alors interrogé sur la réaction à avoir dans une telle situation. Aucune alternative réaliste pour passer à une autre activité professionnelle ne nous paraissait envisageable. Restait la possibilité d'une « sortie par le haut », d'une recherche de compréhension par la prise de hauteur, manière de donner du sens à cette perte de sens. L'objectif était de créer les conditions d'un changement, au sens littéral de l'expression, de « point de vue » en nous offrant la possibilité de regarder différemment cette situation, de reconfigurer cette perspective.

En conséquence, nous avons entamé cette recherche dans une préoccupation d'objectivation des réalités de ce métier de conseiller appelé de manière générique « conseiller en insertion professionnelle ».

Aujourd'hui, nous pouvons dire, qu'effectivement, cette recherche a contribué à nous sortir de ce que nous vivions quasiment comme une impasse d'un point de vue existentiel. Cela tient essentiellement à la conversion « méthodique » que nous avons opérée quant à notre « regard sur le monde » et au fait de nous être formé, par la recherche, à la sociologie.

INTRODUCTION

Après avoir retracé l'émergence de la question de départ et son énonciation, nous évoquerons les « buts » que nous nous sommes fixés dans son traitement.

Nous « déroulerons » les lignes et principales articulations de notre plan de travail.

Hormis les points déjà évoqués, nous préciserons également en quoi celui-ci a été « fragilisé » par une modification importante de la politique de travail de l'opérateur Pôle Emploi, modification intervenue à compter de fin 2015 et qu'il a fallu prendre en considération pour poursuivre notre recherche.

Enfin, notre posture particulière de praticien-chercheur demande de nous arrêter sur « en quoi elle constitue à la fois un atout et une difficulté ».

OBJET DE RECHERCHE, EMERGENCE DE LA QUESTION DE DEPART ET PERSPECTIVE DE SON TRAITEMENT

Dans sa formulation la plus dépouillée, le travail de conseiller à l'emploi consiste à orienter et/ou aider les personnes en recherche d'un emploi. Énoncée de la sorte, cette formulation induit une première représentation de pratiques professionnelles inscrites dans une relation duale, binaire ; celle-ci est établie entre un conseiller et un usager, un bénéficiaire, aujourd'hui un « client » de l'établissement public Pôle Emploi. De fait, le conseiller a deux « clients » : le chômeur pour lequel Pôle Emploi prescrit et délègue une mission d'accompagnement, et l'Institution Pôle Emploi en qualité de donneur d'ordre.

Aussi, il se trouve en situation de double allégeance pour une même mission. Il doit à la fois intégrer les exigences de la commande publique et répondre aux attentes individuelles des personnes accompagnées. La commande publique met essentiellement l'accent sur le processus de gestion des commandes, la forme du reporting des actions du demandeur d'emploi et de son « conseiller accompagnateur », ou la traçabilité administrative. Le bénéficiaire a besoin essentiellement de trouver un emploi ou une orientation professionnelle, de recréer du lien social ou de préserver/restaurer une représentation positive de soi.

De plus, les structures privées employant ces conseillers sont à la recherche d'une rentabilité et de résultats financiers, à minima d'un équilibre financier s'il s'agit d'une association. Relevant d'une culture économique et de gestion, elles imposent des organisations de travail qui ajoutent de la complexité au premier paradoxe.

En dernier lieu, le conseiller est soumis à ses propres raisons d'agir, résultantes de ses expériences socialisatrices, et donc produit de sa trajectoire sociale, personnelle et professionnelle.

C'est bien la question des pratiques des conseillers à l'emploi au cœur de ce champ de tensions, si ce n'est de ce « nœud » de tensions, qui constitue notre objet de recherche. D'où la formulation de la question de départ :

« En quoi la commande publique, la demande de l'utilisateur et les raisons propres d'agir du conseiller à l'emploi déterminent-elles le rapport à sa pratique ? »

A partir de cette formulation, nous nous sommes défini pour buts de chercher à :

- Spécifier les activités et missions sociales, économiques et politiques de ce métier ainsi que la nature de la pratique des conseillers,
- Questionner le rapport du conseiller à sa pratique, elle-même située à la croisée des différentes injonctions auxquelles il est soumis,
- Interroger le processus d'élaboration de cette pratique ainsi que l'impact des changements professionnels et culturels sur ce mécanisme et donc sur les conseillers.

De ces missions à spécifier, certaines sont véritablement explicitées et constituent l'objet même de la passation des marchés publics encadrant officiellement l'activité des conseillers. Elles sont supposées constituer une réponse opérationnelle aux directives et objectifs fixés par les différents niveaux d'élaboration des politiques de l'emploi et de retour à l'emploi, que ce soit au niveau européen, national, voire territorial.

D'autres relèvent d'un niveau implicite ou peu explicité, plus ou moins conscientisé, plus ou moins visible. Elles concernent par exemple des attentes particulières des usagers sortant du cadre de la prescription publique, des pratiques culturelles et/ou symboliques relevant de l'appréciation portée par les conseillers sur leurs perceptions personnelles des « modalités idéales de vie en société » mais aussi de « dispositions anthropologiques » véhiculées par la culture et susceptible de gouverner l'action.

Aussi, attentif à la nécessité de ne pas nous cantonner à la « surface des choses », notre revue de littérature, très ouverte au départ, nous a progressivement conduit vers la sociologie critique, la tradition bourdieusienne et l'approche anthropologique.

Ainsi, pour la question des "raisons d'agir", de l'élaboration et l'analyse des pratiques, nous avons choisi comme focale, la conception d'une « économie » des pratiques se jouant dans la rencontre entre dispositions à agir et spécificités d'un contexte.

Par la notion de « disposition », nous faisons référence à l'objet de la sociologie dispositionnaliste qui cherche à prendre en compte le passé incorporé des individus à travers l'analyse des pratiques et des comportements sociaux ; raisons d'agir et pratiques résultent de dispositions incorporées tout au long du parcours de socialisation de la personne et organisée sous forme d'un ou de « répertoires » sollicités suivant les circonstances.

Par sa position, le conseiller est conduit à être en rapport permanent avec des techniques, des modes opératoires, ou des informations utiles pour son activité évaluée

à l'aune de « ses outils » : systèmes de représentations, de valeurs, de croyances qui déterminent des manières de faire, de penser ou de sentir, et formant « *une matrice de perceptions, d'appréciations et d'actions* » (Bourdieu, 1972).

Nous serons porté à fixer notre attention autant sur les spécificités d'un contexte ou le processus de développement de dispositions que sur les pratiques des individus conçues comme réalisation de leur volonté ou de leurs intentions.

Nous retiendrons également, la question des croyances, des valeurs, du sens et des symboles pour « éclairer » cette épistémologie de l'action.

Nous examinerons, par ailleurs, le ou les modèles idéaux d'organisation sociale intériorisés par le conseiller, que ce soit dans ses dimensions politiques, économiques, sociales et axiologiques, modèles à l'œuvre pour façonner sa « vision du monde » et ce qui le relie à cette vision. Déterminants pour son appréhension de la réalité, ils prennent la forme de son engagement, contribueront à construire un discours sur sa propre pratique, sur les « bonnes pratiques » ou participeront au développement d'une rhétorique partagée avec d'autres conseillers.

Dans la dimension axiologique, nous souhaitons intégrer un point spécifique sur le rapport aux croyances, à la morale et au fait religieux. Les limites de ce fait vont de l'appartenance et la pratique assidue d'une religion à un athéisme annoncé, d'une défense argumentée de la laïcité à des positions d'acceptation tacite de croyances et valeurs manifestées sous forme de normes culturelles intériorisées, ou non.

EFFETS D'UNE PERIODE CHARNIERE SUR L'OBJET

Nous avons commencé à évoquer des transformations importantes connus par ce métier, que ce soit sur le plan des politiques publiques de l'emploi, de la commande institutionnelle, du contexte de son exercice ou de la prescription du travail.

Au-delà de ces évolutions, a été opéré en 2015, une forme de « renversement » de l'établissement Pôle Emploi qui risquait de rendre caduque notre recherche. En effet, le projet stratégique « Pôle Emploi 2015 » a officiellement instauré une « inversion » des publics suivis en direct par l'établissement public et ceux confiés en délégation de suivi aux opérateurs du privé. Jusque-là Pôle Emploi « gérait » les chômeurs les plus autonomes dans leurs recherches d'emploi, les plus éloignés de l'emploi étant confiés au secteur privé. Aujourd'hui, Pôle Emploi s'est recentré sur ce qu'il dit être « *son cœur de métier* » (Pôle Emploi, 2015) et accompagne les personnes rencontrant le plus de freins pour trouver un travail. Par voie de conséquence, et a contrario, les conseillers du privé s'occupent dès lors des demandeurs d'emploi dit les « plus autonomes ».

Nous reviendrons sur ces changements qui ont créent les conditions d'une transformation profonde du métier. Ceci est loin de constituer un épiphénomène, car

travailler avec ces deux publics relève d'activités et de pratiques très différentes. A titre d'illustration, d'un point de vue opérationnel, le « portefeuille de bénéficiaires » d'un conseiller est passé de 60 à 240 personnes suivies en « temps réel » et le nombre d'entretiens de face à face de 12 à 2 ou 3 sur une période de 3 - 4 mois d'accompagnement ⁽⁵⁾.

Le travail, et dans la continuité, le profil des conseillers opérant dans le secteur privé s'en est trouvé considérablement modifié. Certains ont quitté le métier volontairement, d'autres se sont adaptés ou cherchent encore à s'adapter. D'autres enfin ont été licenciés suite à la fin de marchés publics pour lesquels ils avaient été recrutés dans les conditions précédentes ⁽⁶⁾.

Etant donné les délais de mise en place d'une telle modification, c'est quasiment au moment de la réalisation de nos entretiens de recueil de données, et alors que nous étions sur le point d'entamer notre écriture définitive, que ce changement s'est opéré. De fait, notre travail et nos données s'en sont trouvés, au moins en partie, « datés ». Afin de tenir compte ce changement, et pour ne pas prendre le risque de créer une complexité supplémentaire dans l'intelligibilité de notre travail, nous avons décidé de borner notre étude sur la période 1995 - 2015.

Ce n'est pas pour autant que nous éluderons les préalables de ces changements structurels, qui nous le verrons, marquent pour le conseiller l'abandon d'une posture très orientée et marquée « travail social » au profit d'une approche plus « commerciale » fortement appuyée sur le recours aux TIC ⁽⁷⁾, transformation qui de fait revient à un changement de métier.

⁵ Source : Cahiers des charges Pôle Emploi : prestations OE - Objectif emploi individuel (2008) et Activ' Emploi (2015).

⁶ Les sources et éléments tangibles concernant le devenir de ces conseillers feront l'objet de développements ultérieurs.

⁷ Technologies de l'information et de la communication.

DEROULE DU PLAN

Nous voulons introduire ici les différentes étapes de l'exposition de notre thèse et de la construction qui va sous-tendre la recherche pour dégager et traiter l'« idée directrice » répondant à la question principale :

Nous commencerons par délimiter notre posture de recherche et les particularités attachées à la position de praticien chercheur.

Après avoir reformulé la question de départ, nous problématiserons la recherche, émettrons nos hypothèses et fixerons des jalons par rapport aux principales composantes d'appréhension de notre objet et au système conceptuel que nous avons retenu.

Puis, nous introduirons les éléments centraux du débat théorique de notre discipline autour des concepts fondamentaux de profession, professionnalisation et professionnalité, et développerons, à partir de notre revue de littérature, les courants «déterministe » et « phénoménologique » de l'épistémologie des pratiques et de l'action.

Nous serons alors en mesure de situer les principes de notre méthode de travail pour préciser notamment la nature et le statut des données sur lesquelles nous nous appuyons.

Nous traiterons de la problématique selon 3 niveaux abordés successivement :

- Le premier, concerne les caractéristiques du processus de professionnalisation du métier sous l'effet des politiques de gestion de l'emploi et de la commande institutionnelle délivrée aux prestataires du privé.

La discussion portera essentiellement sur :

- √ Eléments de sociohistoire de l'accompagnement social et d'émergence du champ de l'activité
- √ Le modèle de l'intervention publique préconisé par les politiques européennes et nationales concernant l'accompagnement social et le besoin d'aide des chômeurs, son histoire, ses promesses, sa réalité, ses effets ; ainsi que l'application et de l'organisation de ces politiques
- √ La rhétorique et les systèmes de rationalisation qui l'accompagnent,
- √ La place du symbolique dans ces politiques.
- √ Par ailleurs, nous « contextualiserons » la pratique des conseillers sous l'angle des « mutations contemporaines » du travail et autour du travail, de la question du chômage et de la condition de chômeur.

- √ Enfin nous examinerons les effets induits par ces politiques, leur mise en œuvre rajoutés à cette dimension contextuelle sur la pratique des conseillers.
- Le second, interroge les déterminants et parcours d'entrée dans le métier ainsi que les pratiques :
 - √ Après avoir présenté notre corpus d'étude, nous chercherons à établir des liens entre pratique, trajectoire et capital dispositionnel constitué lors du parcours de socialisation de conseillers.
 - √ Ceci nous permettra d'esquisser des catégories idéales-typiques de rationalisation des pratiques.
- Le troisième niveau approfondit la question de la professionnalité abordée notamment comme résultat de « stratégies adaptatives », individuelles et collectives, face aux difficultés rencontrées dans l'exercice du métier et s'arrête sur :
 - √ Le conseiller en insertion professionnelle en tant que sujet, ses intentions et logiques d'action,
 - √ Le rapport à sa pratique,
 - √ Le sens subjectif ou les processus de rationalisation qui l'accompagne
 - √ Nous approcherons la part du corps et des émotions comme faits sociaux au centre des pratiques.
 - √ Nous élargirons le prisme aux apports de l'anthropologie dont l'économie des ordonnancements symboliques, les dimensions du rite, des mythes et du religieux.

Enfin après une tentative de syncrétisation des approches explicatives du processus d'élaboration du sens des pratiques pour les conseillers, nous pourrons conclure.

I : POSTURE DE TRAVAIL, POSITION DE PRATICIEN - CHERCHEUR

Nous avons précédemment souligné notre surexposition aux risques de subjectivité. Mais être partie prenante de son terrain, surtout si cette pratique est vécue comme un engagement, complexifie l'évaluation de la distance à trouver avec l'objet, le positionnement épistémologique qui en découle et les biais à prévenir.

Aussi, nous voulons souligner ici trois principes à considérer, conditions requises pour aborder dans les meilleures conditions notre question de recherche à savoir :

- Commencer par situer notre position de chercheur entre sociologie critique et pragmatique,
- Identifier les risques de biais et la position éthique d'une recherche,
- Nous situer par rapport à notre statut particulier de praticien/chercheur.

Enfin, pour nous inscrire dans le questionnement de la sociologie, il apparaît indispensable d'introduire dès le départ la question de la normativité et des sentiments moraux dans le cadre de la discipline.

I.1. Situer sa position de chercheur : Sociologie critique ou pragmatique ?

Sans recouvrir l'ensemble du champ de la discipline, la distinction entre sociologie « critique » et « pragmatique » constitue une opposition classique quant au rapport à l'objet. Nous présenterons quelques éléments de caractérisation de ces deux approches avant de situer notre posture dans ce débat.

I.1.1. De la sociologie critique

La notion de critique en sociologie a hérité, tant sur le plan esthétique que philosophique, du « siècle des Lumières » (Cassirer, 1966). L'approche critique se pose comme conscience morale et politique de la sociologie, et pose des questions considérées comme fondamentales : « pour quoi » et « pour qui » faire de la sociologie ? Elle considère que, quelle que soit l'école, les acteurs expliquent et rationalisent leurs conduites à partir de motifs apparents alors qu'en réalité, elles sont déterminées par des forces cachées et objectives qu'il appartient au sociologue de dévoiler. Prenant pour cible les préjugés, fétiches et mythes sociaux, elle renvoie par exemple aux notions d'aliénation, d'exploitation et de classes sociales chez Marx ou à la question de la domination chez Bourdieu. D'autres approches peuvent lui être rattachées.

Adoptant une orientation normative, à distinguer d'un jugement évaluatif et discriminant, les sociologies critiques cherchent à élaborer des catégories servant d'appui à la

formulation d'une critique sociale. Considérant que les acteurs n'ont pas la capacité à se défaire des influences que les structures sociales exercent sur eux et leurs espaces d'action, ils se donnent le droit et s'autorisent la compétence de dévoiler ces « forces invisibles » :

La sociologie ne mériterait pas une heure de peine si elle avait pour fin seulement de découvrir les ficelles qui font mouvoir les individus qu'elle observe, si elle oubliait de qu'elle a affaire à des hommes lors même que ceux-ci, à la façon de marionnettes, jouent un jeu dont ils ignorent les règles, bref si elle ne se donnait pour tâche de restituer à ces hommes le sens de leur acte. (Bourdieu, 1962).

Pour compléter 20 ans plus tard :

La sociologie ne vaudrait pas une heure de peine si elle devait être un savoir d'expert réservé aux experts. (Bourdieu, 1980).

La sociologie critique se définit trois objets principaux (De Munck, 2011) :

- Comme pour la sociologie cognitive, qui cependant se limite à ce niveau, décrire et expliquer le réel social.
- Identifier des mal-fonctionnements et des pathologies sociétales ce qui va pour le sociologue dépasser une visée descriptive et explicative, au profit d'une perspective évaluative.
- En complément, et selon le cas, guider, conseiller, orienter, favoriser une intervention en vue de transformer la réalité sociale.

Le traitement du premier point est indispensable pour ne pas basculer dans une philosophie pratique (point 2), voire en une politique (point 3). Une sociologie est donc critique lorsqu'elle cherche à intégrer explication, normativité et pratique.

Par ailleurs et de manière générale :

La sociologie critique ne peut faire l'économie d'une théorie de la démocratie et de ses conditions actuelles de réalisation. (De Munck, 2011).

Interrogés par les adeptes de la sociologie pragmatique, les détracteurs les plus affirmés s'inscrivent avec véhémence contre cette sociologie. Elle constituerait pour eux un simulacre de sciences sociales fantasmées au prisme de la théorie du complot, d'un imaginaire conspirationniste sous-jacent relevé par exemple dans la sociologie de P. Bourdieu (Park Jung, Chun Sang, 2011). La réalité sociale serait de cette façon lieu de la mystification et de la déformation du réel, au prix d'un glissement « *de la dénonciation scientifique des injustices vers le dévoilement de conspirateurs anonymes ou impersonnels* ». (Park Jung, Chun Sang, 2011).

Certes l'approche bourdieusienne n'est pas synonyme de « sociologie critique ». Mais il s'avère que la densité de son œuvre et le degré de complétude de son système théorique produit chez le lecteur un « effet de paradigme » qui peut poser problème, notamment aux sociologues, dont certains sociologues français (Grossetti, 2012). Celui qui adhère trouve

des grilles de lectures pour tous les phénomènes sociaux, celui qui n'adhère pas le rejette radicalement ⁽⁸⁾.

De manière plus précise, Bourdieu, nous propose une économie de la pratique, qui ne laisse peu de possibilité de réflexion à l'Agent, sous couvert de douter de sa disponibilité pour accéder à ce qu'il considère comme des luxes : « la spéculation logique, l'effusion mystique ou l'inquiétude métaphysique ». C'est là que sa démonstration peut être complétée par d'autres apports pour reconnaître à l'Agent la possibilité d'une réflexivité pragmatique selon les contextes d'action et la pluralité des compétences, possibilité que Bourdieu entrevoit uniquement dans les moments de crise, « dans les moments où les ajustements routiniers ne suffisent plus ».

Pour revenir à la sociologie critique dans son ensemble, Grossetti relève une impression désagréable qu'elle peut occasionner au lecteur :

Par ailleurs, comme chez d'autres intellectuels critiques, la dimension analytique est intimement entremêlée avec la dimension normative, de telle sorte que l'adhésion aux propositions théoriques se double d'une adhésion à des valeurs morales et politiques. Le texte peut alors avoir chez le lecteur un effet de « pression morale » qui se conjugue avec « l'effet de paradigme » pour procurer l'impression que mettre en doute le moindre aspect de l'analyse impliquerait une trahison morale. Celui qui critique n'est pas seulement dans l'erreur, il est aussi moralement coupable et politiquement ennemi. (Grossetti, 2012).

I.1.2. De la sociologie pragmatique

Depuis la fin des années 80, l'approche pragmatique, inspirée par « l'ethnométhodologie », la « sociologie des sciences » et la « sociologie des formes de protestations », cherche à établir une série de dépassements par rapport à ce qu'elle nomme « la sociologie classique ou traditionnelle ». En rupture avec les perspectives de la philosophie politique et de la sociologie critique, adoptées face à l'ordre social, elle est constituée de nombreux courants. Pour se caractériser, elle s'appuie notamment sur des travaux de Boltanski et Thévenot et se définit comme visant à « *construire une approche qui tient compte de la capacité des acteurs à s'ajuster à différentes situations de la vie sociale* ». (Boltanski, Thévenot, 1991). Ce courant, souvent qualifié de style, car assez peu unifié et homogène, cherche à mettre en évidence :

(...) les modes d'équivalence, de qualification, d'ajustement et de justification par lesquels les acteurs produisent des accords et coordonnent leurs actions, c'est-à-dire la manière dont

⁸ C'est ainsi que Pierre Bourdieu n'a pas droit à une rubrique à son nom dans le « Dictionnaire de la sociologie » diffusé par les éditions Larousse sous la direction de Raymond Boudon.

ils créent des ordres de justice et s'y réfèrent pour dénoncer l'injustice. (Boltanski, Thévenot, 1991).

Il se considère comme une « *sociologie morale* », « *qui entend redonner à l'activité normative toute sa place* » (Boltanski, Thévenot, 1991), mettant au centre des investigations les capacités critiques des individus à objectiver eux-mêmes le sens de leurs pratiques. Il cherche à comprendre les principes, équivalences et valeurs de référence des acteurs lorsqu'ils veulent manifester leur désaccord sans recourir à la violence. Eloigné des théories de la justice, il décrit comment les personnes appuient leur justification sur des objets communs, présents dans la situation.

Ainsi, Nachi relève la volonté de Boltanski d'atténuer les apories de la sociologie critique, « *contradictions internes au modèle* » et d'« *éviter le bouclage ou la saturation théorique, tirant ainsi un enseignement de ce qui s'est passé avec le modèle bourdieusien* ». (Nachi, 2006).

L'ambition de la sociologie pragmatique peut être caractérisée en cinq points principaux :

- S'efforcer de dépasser les oppositions holisme-individualisme, collectif et individuel.
- Dépasser la répartition macro/micro pour faire ressortir l'émergence de collectifs, de mobilisations ou de montées en généralités.
- « Confectionner des outils d'analyse prenant en compte une pluralité des modes d'engagement des êtres, humains ou non humains, dans le monde » (Corcuff, 2001) face à la remise en question des catégories usuelles : pouvoir, classe sociales, statut, rôle, société ou culture.
- Passer d'une « sociologie critique » à une « sociologie de la critique », et sortir d'une logique exclusive de rupture avec le sens commun.
- Se différencier à la fois du déterminisme de Pierre Bourdieu et de l'individualisme méthodologique de Raymond Boudon, pour qui seule la sociologie sans finalité d'expression ou d'intervention et sans but critique mérite le label de sociologie scientifique. Elle n'hésite pas à utiliser des notions d'« actants », d'« êtres », de « personnes », qui peuvent être des personnes singulières, des entités juridiques et morales, voire des objets.

Relèvent de ce courant qui considère que c'est dans l'observation directe et dans la participation qu'il faut chercher les tenants et aboutissants des pratiques individuelles, des auteurs tels que J. Habermas, E. Goffman, H. Garfinkel, B. Latour, N. Heinich, F. Chateauraynaud ou P. Corcuff.

A noter que dès 1999, Boltanski et Chiappelo, pointant de nouvelles modalités du capitalisme propres à la constitution des mondes en réseaux, apportent une première inflexion critique à ce courant (Boltanski, Chiappelo, 1999).

Par ailleurs, il lui est régulièrement reproché un manque de portée critique en raison d'une insistance à vouloir coller au plus près d'une réalité prosaïque, une incapacité à dénaturer le réel et à produire de la critique sociale.

I.1.3. Notre position dans ce débat

Nous ne pouvons pas nier notre intérêt pour les questions portant sur les transformations sociales ainsi que sur les conditions favorables à l'émergence de « progrès sociaux ». Le développement de l'accès à une « justice sociale » pour les publics vulnérables ou la réduction des discriminations favorisant les « dominants » au détriment des « dominés » en constituent deux illustrations.

En évoquant cette propension, nous nous positionnons d'entrée comme étant réceptif à la sociologie critique ⁽⁹⁾. Mais surtout, nous nous interrogeons sur les conditions d'une connaissance du social qui ne nous séparent pas de l'objet dont nous faisons nous-même parti.

Cet intérêt ne nous positionne pas pour autant comme partisan des théories excessives, et nous voulons éviter autant que possible, de tomber dans un dualisme manichéen reposant sur une distinction systématique entre « responsables » et « victimes ». A contrario, nous sommes distancié de la philosophie idéaliste, dans laquelle le sujet nie l'existence du monde extérieur et réduit celui-ci aux représentations que nous en avons, ou encore positiviste, qui rejette les méthodes non expérimentales. Nous voulons surtout réfléchir, au prisme d'une des sciences humaines, à quelques frontières morales et politiques déterminant les pratiques et l'action sociale des conseillers en insertion professionnelle, ceci dans un projet qui nous prend en compte, en tant qu'être humain observant les pratiques professionnelles d'autres êtres humains.

Cherchant néanmoins à tendre vers une causalité objectivée et rationalisée, nous considérons que l'examen de la réalité sociale demande de prendre en considération la perspective imaginaire, et donc subjective, développée par l'observateur autour de cette réalité. Nous sommes en cela distancié de « *la vision utopique de la rationalisation absolue du savoir sociologique* ». (Park Jung, Chun Sang, 2011).

Nous retenons de la distinction entre sociologie « critique » et « pragmatique », l'occasion d'un travail de conjugaison, à différencier d'une posture œcuménique ⁽¹⁰⁾, et sommes

⁹ « ... la sociologie critique des trente dernières années s'est surtout attachée, particulièrement en France, au problème des inégalités sociales... » (Boltanski, 1990).

¹⁰ Par œcuménisme, nous entendons une propension idéale, une recherche de consensus visant le rapprochement entre des approches différentes.

favorable à une critique sociale en complémentarité stimulante des deux approches. Nous serons amené à approfondir ce point au moment de définir notre position épistémologique dans l'exposé de la méthodologie, que ce soit en ce qui concerne les données et leur recueil, les relations entre théorie et observations empiriques ou nos objectifs en matière de critères de scientificité.

I.2. Biais et éthique de la recherche

Nous examinons ici la question des biais susceptibles de nous affecter. Celle-ci interroge par ailleurs celle de l'éthique de la recherche.

Ces biais concernent plus particulièrement la recherche qualitative impliquant la compréhension du sens de processus faisant suite à un recueil de données mettant en jeu des rapports d'intersubjectivité.

Attentif à cette problématique, Jean-Michel Berthelot (Berthelot, 1990) observe que les résultats scientifiques ne peuvent se départir totalement d'engagements affectifs et symboliques qui échappent aux critères de validité scientifique et qu'il faut tenter d'explicitier. Il utilise le terme de « thémata » pour désigner ces éléments qui restent souvent dans l'implicite et émergent en général « *chaque fois qu'une théorie, une discipline ou une science connaissent une crise de leur modèle de légitimité* ». Suivre une méthode ne suffit pas, car le procès de connaissance est « *toujours menacé de substituer ses certitudes internes à l'analyse rigoureuse des faits* » (Berthelot, 1990).

Mais il s'avère qu'à contrario, la réflexivité et l'implication du chercheur peut constituer un étayage à la compréhension et servir son objet.

Nous faisons appel à Bourdieu, Elias et Weber pour aborder ces points de vigilance.

I.2.1. L'illusion biographique chez Pierre BOURDIEU

Souvent considérée comme illustrative du subjectivisme, « l'illusion biographique » (Bourdieu, 1986) est décrite comme conséquence d'une lecture du passé au prisme de ce que nous sommes aujourd'hui. Elle a pour effet de produire des représentations de soi et de générer une cohérence du récit en décalage avec la réalité des tensions inhérentes et des hésitations propres à toute trajectoire ou parcours individuel.

Il nous faut la prendre en compte autant dans le recueil de données auprès des conseillers que dans la représentation constituée autour de notre propre pratique du métier de conseiller.

P. Bourdieu cherche à se distinguer de cette appréciation du subjectivisme. Y. Clot en propose le commentaire suivant :

Pour Bourdieu, l'illusion biographique se trahit dans la méconnaissance sociologique qu'il y a plusieurs agents dans une vie et plusieurs histoires de vie possibles pour chaque agent.

L'existence est composée selon une structure de réseau, comme une matrice de relations objectives. La personnalité – c'est le mot de Bourdieu – est « l'ensemble des relations objectives qui ont uni l'agent considéré » sous l'abstraction du nom propre et finalement elle se présente comme le produit de l'intersection de séries causales partiellement indépendantes. En général on s'arrête beaucoup sur cet aspect des choses en parlant de la contribution de P. Bourdieu. Et on insiste trop rarement à mon sens sur son souci symétrique de se distinguer aussi de l'objectivisme. (Clot, 1989).

Toujours pour Bourdieu, il revient à l'habitus d'être le principe unificateur des représentations et des pratiques. Et c'est à la personnalité de « *supporter la capacité d'exister comme agent dans différents champs* ». Cette conception nous intéresse tout autant ici que pour la suite. Elle a pour conséquence d'unir la paire classiquement opposée de subjectivisme et d'objectivisme. Subsiste, néanmoins « *l'équivoque sentiment d'une difficulté à y parvenir* ».

La critique de l'objectivité des processus sociaux est souvent plus facile à connaître.

Certes, sans lien avéré avec Bourdieu, mais également préoccupé d'objectivité, Howard Becker appelle « sentimentalisme » le manque d'impartialité dans une recherche :

Quand nous introduisons nos jugements moraux dans des définitions pour les mettre à l'abri des vérifications empiriques, nous commettons cette forme d'erreur que j'appelle sentimentalisme. (Becker, 1985).

Et de préciser :

Nous sommes sentimentaux, en particulier, quand nous refusons d'étudier certains sujets parce que nous préférons ignorer ce qui se passe plutôt que de risquer, en l'apprenant, de heurter tel ou tel de nos attachements dont nous n'avons peut-être même pas conscience. (Becker, 1967).

Il en va autrement pour la subjectivité, la critique pouvant aller jusqu'à dénier la possibilité de son principe.

Le sujet n'est qu'un agent, un effet d'intersection, une persistance par inertie, une trace qui ne se révèle que dans des conditions identiques à celles qui l'ont produit. (Clot, 1989),

(...) les agents tombant en quelque sorte sur la pratique qui est la leur plutôt qu'ils ne la choisissent dans un libre projet. (Bourdieu, 1987).

I.2.2. Engagement et distanciation chez Norbert ELIAS

Dans la continuité des questions cruciales pour aborder les sciences sociales, Elias pose la question de la « juste distance à l'objet » prise dans un double enjeu :

- Epistémologique : quelles connaissances objectives peut-on forger sur un univers d'objets dont on fait partie intégrante ?
- Politique : peut-on dans l'approche d'un phénomène défendre une position axiologique mettant en jeu des valeurs sur lesquelles nous sommes nous-même amené à porter des jugements ?

Pour lui, le rapport au monde est constitué par l'opposition de deux opérations intellectuelles indissociables et contradictoires, l'engagement et la distanciation :

La possibilité de toute vie de groupe ordonnée repose sur l'interaction, dans la pensée ou l'activité humaines, d'impulsions dont les unes tendent vers l'engagement et les autres vers la distanciation. Ces impulsions peuvent entrer en conflit les unes avec les autres, lutter pour la prééminence ou passer des compromis et se combiner selon les proportions et les formes les plus diverses. En dépit de toute cette diversité, c'est la relation entre ces deux pôles qui détermine le cours des actions humaines. (Elias, 1993).

Dans cette optique, la distinction entre sciences naturelles et sciences sociales fonde le raisonnement.

Si les sciences de la nature ont fait l'objet d'un travail scientifique de distanciation, les sciences sociales sont principalement appréhendées par le discours scientifique à travers un engagement des chercheurs. A contrario de l'avertissement de Raymond Aron, ce discours laissant peu de place à la distinction entre position de sujet et position d'objet :

Tout savant est aussi citoyen : il cesse d'être savant quand il agit en citoyen. (Aron, 1959).

La contribution de Norbert Elias consiste à rapprocher deux dimensions que le sens commun, y compris chez les sociologues, cherche à séparer. Quand on évoque un chercheur "engagé", c'est plus facilement par rapport à la scène sociale, l'engagement étant alors considéré comme étant principalement politique.

I.2.3. Croyances et éthiques de la conviction chez Max WEBER

Dans une de ses conférences sur la politique, Max Weber défend que « *toute activité orientée selon l'éthique peut être subordonnée à deux maximes totalement différentes et irréductiblement opposées.* » (Weber, 1963) :

- « *L'éthique de conviction* » qui repose sur le principe kantien du devoir : il faut agir en fonction de principes supérieurs auxquels on croit.
- « *L'éthique de responsabilité* » relève de la philosophie « conséquentialiste » qui affirme que dans un débat moral, il doit être donné plus de poids aux résultats d'une action, à ses effets concrets prévisibles plutôt qu'à toute autre forme de considération.

Cela ne signifie pas pour autant que l'éthique de conviction peut être associée à l'absence de responsabilité et vice et versa. Néanmoins, devant une décision engageant des choix éthiques, l'une de ces positions prévaut :

Lorsque les conséquences d'un acte fait par pure conviction sont fâcheuses, le partisan de cette éthique n'attribuera pas la responsabilité à l'agent, mais au monde, à la sottise des hommes ou à la volonté de Dieu qui a créé les hommes ainsi. Au contraire, le partisan de l'éthique de responsabilité comptera justement avec les défaillances communes de l'homme et il estimera ne pas pouvoir se décharger sur les autres des conséquences de sa propre action pour autant qu'il ait pu les prévoir. (Weber, 1963).

En tant qu'homme de conviction, Weber manifeste un penchant pour l'éthique de responsabilité.

Il insiste également sur le principe de neutralité axiologique, la « *Wertfreiheit* », qui demande de différencier jugements de fait et de valeurs. Dans une première acception de cette distinction, ce principe exige de refuser les jugements des valeurs attachées à une culture, de se prémunir contre tout sociocentrisme ⁽¹¹⁾.

Boudon nous en donne un exemple :

Il serait très aisé de citer de nombreux autres exemples où l'on voit que la position sociale de l'observateur affecte non seulement les nuances, mais le cœur même de l'analyse. Ainsi, les sociologues de l'éducation, qui doivent leur position sociale à leurs diplômes, ont tendance à considérer l'absence d'« ambition scolaire » comme un phénomène anormal et à en expliquer l'apparition par l'action de forces sociales maléfiques. (Boudon, Bourricaud, 1990).

Bourdieu de son côté se positionne par rapport à Weber et plaide la cause de la socioanalyse :

J'ai dit que, contre l'orthodoxie méthodologique qui s'abrite sous l'autorité de Max Weber et de son principe de « neutralité axiologique », je crois profondément que le chercheur peut et doit mobiliser son expérience .../... dans tous ses actes de recherche. Mais qu'il n'est en droit de le faire qu'à condition de soumettre tous ces retours du passé à un examen critique rigoureux. [...] Seule une véritable socioanalyse de ce rapport, profondément obscur à lui-même, peut permettre d'accéder à cette sorte de réconciliation du chercheur avec lui-même, et avec ses propriétés sociales, que produit une anamnèse libératrice. (Bourdieu, 2000).

I.2.4. En synthèse

Nous avons vu que pour Jean-Michel Berthelot, le chercheur ne peut se départir totalement d'engagements affectifs et symboliques échappant aux critères de validité scientifique. A travers ces trois auteurs, nous avons notamment relevé :

- Chez Bourdieu : La difficulté d'unir la paire classiquement opposée de subjectivisme et d'objectivisme et « *l'équivoque sentiment d'une difficulté à y parvenir* ».
- Chez Elias : La nécessité de trouver une « juste distance à l'objet », le chercheur étant pris dans un double enjeu épistémologique et politique.
- Chez Weber : Le respect du respect du principe de « neutralité axiologique » dans les décisions engageant des choix éthiques

¹¹ Encore faut-il préciser la notion de valeur dans la pensée allemande, « *Wert* » étant synonyme de valeur individuelle, personnelle et non pas de valeurs culturelles ou sociales.

Faute de méthode préexistante et suffisante, et indépendamment de la position de praticien-chercheur abordée ci-dessous, nous pouvons néanmoins nous fixer une « discipline » appuyée sur une tentative d'explicitation des biais qui nous guettent. Celle-ci a été pour nous l'occasion d'un exercice de socioanalyse et d'approche des structures sociales qui nous ont construit et que nous avons succinctement évoqué en préambule. A partir de là, nous nous sommes fixés d'être vigilant sur :

- La tentation d'assimilation entre notre pratique et la construction de notre « Illusion biographique » non dénuée de points de vue personnels,
- Les caractéristiques de nos propres dispositions, tout du moins pour ce que nous avons pu en percevoir, intervenant dans le raisonnement, le choix de nos hypothèses et l'élaboration de nos résultats,
- La nécessité d'objectiver au maximum les faits avancés,
- Celle de gagner en distance par rapport à notre engagement,
- Tout en étant sociologue, notre irréductible appartenance à la « société » (Maillochon, 2010),
- Le besoin d'une approche réflexive sur les conditions d'utilisation des outils auxquels nous faisons appel,
- ... tout en essayant de faire de notre réflexivité et de notre implication comme conseiller une contribution à l'étayage et la compréhension de notre objet.

Dit autrement, ce que nous souhaiterions éviter est de traiter la variante suivante de notre question de départ : « Entre réel de l'activité et subjectivité d'un praticien /chercheur, analyse des pratiques du conseiller en insertion professionnelle comme élaboration d'une esthétique symbolique rédemptrice pour l'auteur ? » Nous voulons échapper à la tentation contre laquelle Bourdieu nous met en garde : produire un objet « lisse » car obéré par la « double vie » de l'histoire sociale et d'une histoire personnelle qui la tutoie, rechercher une cohérence, tenter de se réparer au prix d'artifices.

I.3. Se distancier de notre position de praticien

Comme évoqué en préambule, nous considérons indispensable d'interroger notre quête d'un espace de liens entre monde professionnel et monde de la recherche.

Dans notre cas, nous défaire des prénotions et « mythes » attachés au métier nous a momentanément « déstabilisé ». Prompt à nous fier à des représentations de cette activité, productions spécifiques et idéalisées de notre organisation de croyances, nous avons connu une « période de désenchantement », de vacances de sens, qu'il a fallu dépasser à force d'aller-retour entre doute et remobilisation.

Aujourd'hui, nous cherchons à transformer cette difficulté de début en atout.

Si l'on compare le « chercheur classique » au « chercheur-praticien », au départ, l'un et l'autre sont soumis à leur propre « monde sensible ». Celui-ci détermine leurs premières représentations du monde extérieur, en l'occurrence de leur objet de travail. S'appuyant sur sa connaissance des formes de recherche, averti de la nécessité de se détacher des illusions, en principe exempt d'engagements marqués vis-à-vis de son objet, le « chercheur classique » rencontre éventuellement comme difficulté, une trop grande distanciation de son terrain qui pourrait lui faire perdre en finesse d'analyse.

Le « chercheur-praticien » en sociologie des professions a pour particularité de travailler sur le métier qu'il exerce. La première caractéristique est qu'il s'engage dans une démarche de singularisation vis-à-vis de ses pairs de travail.

Plus complètement praticien, pas encore chercheur, nous devons entamer une véritable conversion, révolution mentale destinée à affûter notre vision du monde social.

Pris dans un double monde, une double représentation de soi de « *praticien qui cherche, de chercheur qui pratique* » (De Lavergne, 2007), nous sommes exposé à la difficulté de percevoir et donc de nommer la forme de sa recherche. « *Sa recherche est impliquée, mais ce n'est pas seulement une recherche action* » (Resweber, 1995). Son « *implication complexe* », véritable dilemme, se traduit et s'entretient de façon dialogique et récursive, auto-référente entre « *activité professionnelle qui oriente et génère l'activité de recherche* » et « *activité de recherche qui ressource et réoriente l'activité professionnelle* » (De Lavergne, 2007).

Un des moments le plus troublant, est quand notre prisme d'observation fait que nous nous retrouvons face à nous, à la manière d'un miroir nous renvoyant notre propre image.

Ici, un des biais de recherche réside dans le paradoxe entre nécessité de rigueur de la compréhension et posture de bienveillance par rapport à des pairs praticiens, comme pour lui-même. Le « praticien-chercheur » est tenté d'éviter que son discours conduise à un « *dépouillement identitaire de ses pairs* », à ce « *que le sujet soit sacrifié sur l'autel d'un décryptage théorique mortifiant* » (Robin cité dans Bergier, 2000). De plus et suivant les circonstances, il peut être lesté de deux charges supplémentaires :

- La « *dimension politique* » d'un projet de recherche qui aurait une visée de changement,
- Sa « *dimension pragmatique* » s'il a une visée d'action. (De Lavergne, 2007).

Conduit à se constituer une nouvelle identité émancipatrice, il a été constaté que « le chercheur-praticien » a tendance à entamer son écrit par de longs développements, un « *audit de subjectivité* », une auto-socioanalyse préalablement à l'entrée dans le vif du sujet (Kohn, 2003) (Cqfd). Le « chercheur classique » y verra peut-être la manifestation d'un débordement narcissique, considération réductrice au regard de la difficulté de l'exercice.

La subjectivité ne peut être gommée. La recherche de neutralité cache mal l'engagement. Il n'est probablement pas inéluctable, mais ne conviendrait-il pas plutôt de le revendiquer, (Kohn, 2003) cette interaction avec les acteurs constituant un « *moyen de production d'une connaissance par l'expérience, faisant du handicap un outil* » ?

De plus et pour nous, étant également « employeur » de conseillers, c'est une véritable « polyphonie » qui nous occupe. Être « patron », est un qualificatif souvent associé implicitement à « suspect » de pratiques vis-à-vis desquelles nous aurions plutôt eu tendance à nous considérer comme en étant leur « victime ».

I.4. Sociologie, normativité et sentiments moraux

Dans sa grande diversité d'objectifs et de méthodes, la sociologie cherche à appréhender : « *les principes générateurs des relations que les hommes entretiennent entre eux et avec le monde* ». (Lefort, 2001).

Il apparaît néanmoins que ces interrogations de la société et de l'humanité sur elles-mêmes sont mises à mal, au lendemain d'un âge d'or et depuis les années 1970. Cette tension serait pour partie consécutive à la prégnance croissante de l'idéologie libérale et de ses schèmes d'analyse ou de compréhension guidés par l'utilitarisme économique, théorique et pratique. Il en résulte que la sociologie, et les sciences sociales dans leur ensemble, font l'« *objet d'un scepticisme* » (Pomian, 2010) conduisant au reflux de cette interrogation ; est alors occasionnée une difficulté à entretenir et développer un questionnement réflexif et normatif propice à des réformes et transformations sociales susceptibles d'endiguer les méfaits de l'idéologie du « *laisser-faire* » prônés par les politiques libérales.

Cette crise, s'il est possible de l'appeler ainsi, tiendrait également de la volonté de la sociologie, de prendre ses distances avec la philosophie et d'une propension à se différencier des disciplines voisines. A cela se rajoute, la tendance voulue ou subie, de la démultiplication des frontières internes de la discipline dans un mouvement de parcellisation et d'atomisation en autant de sociologies spécialisées. Le résultat se trouve à l'opposé de l'ambition des « *classiques* » de la discipline de fonder une science générale de l'homme et de la société.

C'est en cela que nous voulons garder à l'esprit l'interrogation sociologique sur l'homme dans son unité – « l'Homme total de Mauss » ⁽¹²⁾ - et le questionnement des finalités assignées collectivement à la vie sociale.

Sauf à adopter une éthique scientifique complètement désincarné, pourquoi lui dénier la légitimité de « *faire retour à l'origine commune des sciences sociales, la philosophie politique* » (Caillé, 1993) et de contribuer à alimenter le débat de la société avec elle-même, son rapport avec les sentiments moraux, le légitime ou la normativité à travers des notions telles que le bien, la justice ou une égalité de traitement ? Cela revient à dépasser :

(...) un partage implicite qui a longtemps fait du philosophe le gardien du jugement normatif alors que le spécialiste des sciences humaines était le garant de la véracité des faits . (Dosse, 1995).

A moins de chercher à « *capter les croyances et les pratiques comme des entomologistes* » (Gosselin, 1992), est-il concevable d'imaginer qu'une posture de recherche puisse exister dans un vide moral et une absence de préjugé normatif, sachant « *que cette normativité est inscrite dans la nature même des concepts propres aux sciences sociales ?* (Taylor, 1995)

Aussi, nous veillerons, à nous appliquer à nous-même ce questionnement. Cela portera notre attention sur une tentative de définition normative des concepts sociologiques utilisés et de recherche d'explicitation des échelles de valeurs souvent considérées comme étant implicites, y compris chez un auteur tel que Bourdieu « visé » indirectement par Boltanski :

La simple description des inégalités exerce un effet de sélection et de détermination et enferme en elle-même une définition vague et implicite de ce que devrait être l'égalité. (Boltanski, 1990)

Mais comment approcher cette normativité constitutive du monde social et fondement de l'ordre social ? C'est la perspective du recours à un langage de description, se référant aux notions de sentiments moraux ou sociaux, qui peut permettre de faire ressortir les structures de l'intersubjectivité pratique qui lient les individus tout en contribuant à réguler les rapports sociaux. C'est ici que nous serons conduit à faire allusion à l'anthropobiologie pour traiter des questions telles que l'empathie, l'altruisme et de manière plus générale de l'attention portée à l'autre.

¹² Modifiant la conception durkheimienne du social comme structure de coercition du sujet, Marcel Mauss a refondé la sociologie comme anthropologie générale basée sur l'existence d'un lien entre sociologie, philosophie et anthropologie. Le concept d' « Homme total » intègre celui d'habitus, "lien" englobant des dimensions d'ordres physique, psychique, social et culturel.

« Ce à quoi nous tenons » et « ce qui nous tient ensemble », nos émotions et nos sentiments seraient à la fois constitutifs du social et de notre « nature » d'êtres sociaux :

Le fait que nous ayons une vie affective (...) est le fait que nous en sommes pas des êtres totalement indépendants les uns des autres. (Dumouchel, 1999).

Nous avons évoqué quelques aspects des fondements et enjeux de la sociologie. Pour tenter de nous soustraire à trop de spéculation philosophique, nous avons choisi de mobiliser des éléments de sa sœur proche, l'anthropologie. En considérant des pratiques comme manifestations symboliques de croyances religieuses ou sécularisées, en nous penchant sur les institutions et la place du politique dans le champ de l'activité, en recherchant des éléments d'une possible culture commune de métier et en nous intéressant à un « petit collectif » pour tester des hypothèses de portée plus générale, nous nous inscrivons dans les questions de cette discipline :

La démarche anthropologique prend comme objet d'investigation des unités sociales de faible ampleur à partir desquelles elle tente d'élaborer une analyse de portée plus générale, appréhendant d'un certain point de vue la totalité de la société ou ces unités s'insèrent. (Kilani, 1992).

Cette discipline d'étude, en analysant la culture, s'intéresse de fait aux questions des sentiments moraux sous-tendus par des processus de rationalisation culturelle et engendrant des logiques d'action. Cette approche nous permettra d'aborder la notion d'ethos et d'examiner à cette occasion, la possibilité d'existence d'une forme de morale civique » chez le conseiller, elle-même indice d'un processus de sacralisation et/ou de sécularisation de l'espace public ⁽¹³⁾.

¹³ Les termes de culture et de culturel étant particulièrement polysémique, il nous faut préciser que nous les utilisons ici dans une acception de système de valeurs et de croyances partagées par un collectif, ainsi que de comportements qui en résultent. Mais il nous semble, qu'il y a également matière à renverser le raisonnement et considérer que décrire une culture revient à produire un inventaire de logiques d'actions sous tendu par des organisations de sentiments moraux inscrites dans le corps matériel, dans la corporéité des individus d'un groupe social.

II : PROBLEMATISATION, HYPOTHESES ET SYSTEME CONCEPTUEL

Après avoir reformulé et problématisé notre question de départ, nous émettrons nos hypothèses de travail, et développerons composantes et organisation de notre système conceptuel.

II.1. Reformulation de la question de départ

En introduction, nous avons formulé notre question ainsi :

« *En quoi la commande publique, la demande des usagers et les raisons propres d’agir du conseiller à l’emploi influencent-elles le rapport pratique à sa propre pratique ?* » faisant des pratiques, la « porte » d’entrée dans le métier de conseiller. Chercher à comprendre en quoi le rapport à sa pratique permet au conseiller de justifier, pour lui et pour autrui, l’engagement dans un travail soumis à un important champ d’injonctions et de tensions, était notre objet central.

Dans notre manière d’interroger le phénomène au prisme de la sociologie des professions, il nous faut aborder les questions de la possibilité de constitution en groupe professionnel, du processus de professionnalisation, de la professionnalité, des trajectoires d’entrée et de maintien dans le métier, ou des « mécanismes » développés par les conseillers pour pallier aux difficultés rencontrées.

Ceci nous conduit à adopter une formulation, à la fois plus dépouillée, plus ouverte et plus générale : « *En quoi la pratique des CIP résulte-t-elle des enjeux collectifs et individuels du champ de l’activité ?* »

II.2. Problématisation de la recherche et hypothèses

En tant que proposition qui demande à être discutée et vérifiée, une hypothèse anticipe une relation entre deux termes, concepts ou phénomènes. Confrontée à des données d’observation, elle doit posséder un caractère suffisant de généralité et être falsifiable, c’est à dire qu’elle doit pouvoir accepter des énoncés contraires susceptibles d’être vérifiés théoriquement.

Concrètement, et après avoir relevé quelques éléments préalables au traitement de la question de l’appartenance, ou non, du métier de CIP à un groupe professionnel constitué et reconnu, nous articulons la problématisation de la question autour de trois thématiques centrales relayées par l’émergence de trois hypothèses de travail ayant trait aux notions de professionnalisation du métier, de trajectoires des conseillers, de pratique et de professionnalité.

II.2.1. Eléments préalables

Le métier de CIP relève-t-il d'un groupe professionnel constitué ou d'une occupation dépourvue de traits saillants permettant de le caractériser ? A ce stade, il n'est bien entendu pas possible de répondre à la question et ce n'est que parallèlement au traitement de la question de recherche que la réponse se construira.

Nous disposons néanmoins de quelques rares débuts de réponses en défaveur de la reconnaissance comme groupe professionnel :

- L'existence d'un grand nombre de libellés professionnels ⁽¹⁴⁾ utilisé indifféremment si ce n'est une part prédominante accordé à des catégories générales : conseiller et consultant.
- Pour « *ce métier apparu au début des années 1980 à la suite d'une demande des pouvoirs publics* », en 2000, Sophie Divay émet un avis et considère que les acteurs de ce travail ne sont pas à envisager comme un groupe professionnel « *mais relativement à un ensemble de contraintes structurelles propres à l'aide à la recherche d'emploi* » (Divay, 2000).
- Malgré une structuration balbutiante, la situation semblerait avoir assez peu évolué depuis, les transformations des activités professionnelles imposées par la prescription de travail au gré des changements de la commande publique semblant mettre à mal tout processus de stabilisation.

A contrario, deux éléments peuvent accréditer un début de reconnaissance de constitution en groupe professionnel :

- Ce métier est répertorié à part entière dans le ROME ⁽¹⁵⁾ et dispose ainsi, au moins officiellement, d'une place différenciée dans la division du travail,
- Il existe quelques rares formations spécialisées dans le domaine.

Mais il nous faudra aussi examiner :

- Sa justification et sa légitimité ⁽¹⁶⁾ au regard de valeurs sociales, économiques et morales,
- Son niveau de visibilité sociale,

¹⁴ CF. ANNEXE 26.

¹⁵ Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois établis par Pôle Emploi – fiche K 1801 – « Conseiller en insertion professionnelle » utilisé néanmoins indifféremment dans le secteur public et privé. A noter toutefois qu'une absence de répertorisation aurait pu constituer de fait « un constat d'inexistence » de la fonction du conseiller Pôle Emploi par les services de Pôle Emploi...

¹⁶ Concernant ces enjeux de justification et de légitimité, il s'agit aussi d'approfondir l'approche descriptive des pratiques, actions et réactions pour chercher à modéliser les « logiques de travail » ; mais aussi identifier des formes de « résistance au travail », voire de « résistance à l'hybridation public/privé » face à la multiplication des impératifs risquant de mettre à mal les régularités naissantes dans la construction et l'évolution d'une représentation sociale.

- La ou les formes de reconnaissance et de protection qui lui sont accordées,
- L'existence de spécificités liées au contenu du travail,
- L'existence d'une légitimité symbolique, d'une place dans un ordre symbolique,
- La consistance et le devenir d'un éventuel processus d'émergence, de différenciation de transformation ou d'autonomisation depuis l'année 2000,
- En rapport avec la notion d'historicité ⁽¹⁷⁾, la capacité des opérateurs de ce métier à faire advenir des configurations nouvelles d'acteurs,
- La qualité de professionnel n'étant pas définie uniquement par et pour les professionnels, d'éventuels rapports de pouvoir mis en œuvre avec des groupes professionnels proches.

En effet, le métier peut être considéré isolément de toutes autres occupations professionnelles et dans ce cas, la situation peut être se limiter à une approche microsociologique. Il peut aussi être examiné en lui reconnaissant des similitudes avec les métiers de formateur, de la médiation et du travail social en général. Il devient alors possible, par le biais de comparaisons, de mises en perspective, d'observations de frontières entre les pratiques, de rechercher :

- Des éléments objectifs d'émergence et de développement d'une dynamique de légitimation autour d'enjeux politiques, économiques et sociaux,
- Des éléments subjectifs de constitution d'une communauté de pratiques, d'opinions et de croyances. Ils contribueraient à développer une construction dialectique de partage d'une vision du rapport à un travail, ses missions, « une communauté de signification » et un sens correspondant à un « idéal de service » basé sur un service rendu à la collectivité ou des représentations sociales d'accomplissement de soi pour les conseillers.

C'est l'approche que nous privilégions.

II.2.2. Possibilité et réalisation d'un processus de professionnalisation atypique du métier de conseiller ?

Nous utilisons ici le terme de professionnalisation dans le sens de singularisation et différenciation d'un métier.

¹⁷ La notion d'historicité et de prise en compte des changements de contexte politico-économique est importante pour retracer ce processus. Elle nécessite d'intégrer dès le début de l'histoire du métier, les spécificités liées à son contenu, la prise en compte de transformations et une reconfiguration permanente de l'activité.

Nous venons d'évoquer le regard de Divay sur le métier de conseiller à la fin des années quatre-vingt-dix (Divay, 2000). Elle considérait, à ce moment, que ce travail était en train de « se construire sur le tas », dans le cours de l'action. A contrario, il n'était pas soumis à des régulations externes et institutionnelles et ne s'apparentait qu'en partie à une relation de service classique. Bien que disposant d'une marge de liberté importante dans les façons de faire, il ressortait une grande similarité dans les discours et les pratiques des opérateurs de statuts différents : associations, organisme de formation, ... Mais tout en étant considérés, selon elle, comme spécialistes, ces conseillers restaient souvent démunis, notamment face à une pénurie d'emploi et à une méconnaissance des critères de recrutement des entreprises. Ils se trouvaient alors réduits à une forme d'impuissance qu'ils cherchaient à masquer pour ne pas déchoir en adoptant des postures en rapport (Divay, 2000).

A ce moment, Divay concluait :

L'aide à la recherche d'emploi est actuellement un domaine professionnel non stabilisé, sans territoire délimité, sans définition établie, sans instance de régulation et sans libellé d'emploi spécifique. Malgré tout, une activité de travail se développe, mais il est encore trop tôt pour affirmer qu'un groupe professionnel se constitue. L'isolement des conseillers, la diversité des statuts d'emploi et la concurrence entre vacataires, travailleurs indépendants et salariés d'organisme de formation ou de conseil entravent tous processus de professionnalisation.
(Divay, 2000).

Dans un article de 2012, un collectif composé de François Brun, Delphine Corteel et Jérôme Pélisse présente une étude réalisée dans le cadre d'un dispositif particulier de suivi des licenciés économiques par des opérateurs privés de placement, le Contrat de Transition Professionnelle. L'attention est portée sur l'activité et les interactions entre conseillers et adhérents, et cherche à expliquer les oscillations et régularités des formes d'expertise au regard des profils des membres de la « cellule de reclassement ». Il est cette fois question d'expertise qui tiendrait dans l'agencement de trois postures orientant les interactions : empathie, objectivation et compréhension. Est posée la question de la différence entre expertise « sur autrui » et « avec autrui ». Mais il est surtout question d'une réflexion sur la professionnalisation et la professionnalité comme capacité à ajuster attitudes et manières de faire à la personne comme à la situation rencontrée à partir d'un savoir-faire commun.

En douze années, cette activité d'accompagnement de chômeurs serait passée du stade d'une action en train de « se construire sur le tas », à celui d'un début d'« expertise » permettant d'adapter des interactions selon les interlocuteurs et tendre vers le résultat attendu par le prescripteur Pôle Emploi. Même si cette approche n'est que partielle dans la mesure où elle ne rend pas compte, par exemple, des pratiques des conseillers pour mettre en mouvement les adhérents ou la prise en compte de l'« état psychologique » des bénéficiaires, nous ne pouvons que remarquer que cette évolution est relevée.

Ce processus de professionnalisation serait à considérer au mieux comme étant difficile et empreint de « flou », au pire comme étant quasiment « en panne » si on le considère comme « élaboration institutionnalisée et reconnue » d'un métier ; témoignant notamment de la constitution effective d'une organisation dotée d'un processus de capitalisation de connaissances, de technicités particulières ou de mécanismes de protection.

Cependant, nos premières investigations laissent entrevoir la « piste » d'une place particulière réservée à la confrontation spécifique entre « sens pratique » et contexte de l'activité. S'ouvre alors une perspective dans laquelle, l'institutionnalisation du métier n'interviendrait pas pour reconnaître une professionnalisation effective a posteriori, mais serait l'instance d'origine autour de laquelle se construirait la professionnalisation.

Aussi plusieurs questions se posent :

- A la date de 2015, le processus de professionnalisation du métier de CIP présente-t-il toujours et irrévocablement un caractère incertain, réversible et vulnérable ? Y aurait-il interférence avec un éventuel phénomène parallèle de déprofessionnalisation ?
- Portée par les demandes de ceux qui exercent le contrôle sur le travail (prescripteurs, employeurs), l'attention serait-elle trop centrée sur l'atteinte de résultats et non sur les moyens de les atteindre, portant en cela atteinte à la possibilité d'un processus de professionnalisation ?
- La difficile professionnalisation de l'activité tiendrait-elle au fait d'un métier problématique au regard de la spécificité des enjeux institutionnels rencontrés ou les paradoxes propres à ces mêmes enjeux pourraient-ils être à l'origine d'un processus particulier de professionnalisation ?
- Cette impression générale de « flou » pourrait-elle constituer un facteur potentiel de résistance à la professionnalisation et à la « normalisation » de l'activité ? Au contraire, peut-elle nourrir une autre façon de considérer le métier ?

1ère hypothèse : si un premier examen de l'état de professionnalisation du métier de conseiller fait ressortir un caractère incertain, réversible et vulnérable du processus en cours sur la période considérée, une autre focale paraît envisageable :

Au-delà de références à des connaissances, une technicité, ou une organisation du métier, la complexité des enjeux individuels et collectifs de la pratique des CIP favorise un processus « atypique » de professionnalisation.

Traiter cette hypothèse requiert :

- D'examiner les politiques de retour à l'emploi élaborées dans un contexte de mutation de la question du « travail » et de son environnement,
- D'analyser la notion complexe de « chômeur »,

- De spécifier la question de l'élaboration et du traitement de la commande publique des prestations d'aide aux demandeurs d'emploi.

Nous chercherons alors à discuter la conception de métier flou, telle qu'elle pourrait s'appliquer au cas des CIP en abordant notamment :

- Les effets du contexte institutionnel et les risques d' « empêchement du travail » sur la « stabilisation » du métier,
- La possibilité d'un processus atypique de professionnalisation,
- Le cas échéant de circonscrire la réalité d'un ordonnancement réel et symbolique à part entière dans la division du travail.

II.2.3. Trajectoires et pratiques des conseillers au prisme de la sociologie dispositionnaliste ?

Nous posons la question d'un processus « atypiques » de professionnalisation.

Le cas échéant, il y a lieu de poser en complément celle des trajectoires et pratiques des praticiens du métier ; puis de chercher à faire ressortir d'éventuels éléments de détermination sociale à l'origine de l'acquisition chez les conseillers d'un « capital dispositionnel » prédisposant à exercer dans le contexte spécifique des jeux d'acteurs du champ.

La problématique propre à notre deuxième hypothèse comporte trois points d'attention :

- Dans la mesure où peu de données sont disponibles sur la population des conseillers, s'impose la nécessité de constituer puis d'analyser un corpus de praticiens à fins de caractériser les trajectoires conduisant à intégrer le métier.
- L'identification des pratiques « agies » de ces mêmes conseillers, à différentier de celles « prescrites » par les institutions attachées au traitement de la problématique du retour à l'emploi ou des représentations qui peuvent les accompagner.
- Le processus de professionnalisation des individus, pourrait s'avérer lui-même atypique, l'hypothèse dans l'hypothèse étant qu'un « nouveau conseiller » serait conduit à se professionnaliser avant tout au travers de sa trajectoire et son histoire personnelle de socialisation, de situations « expérimentées » et en conséquence de dispositions incorporées à ces occasions.

Une des singularités de ce métier pourrait être de relever d'un mode de régulation des pratiques déterminées par la confrontation des « capitaux dispositionnels » individuels avec le contexte de l'activité.

Là aussi, de nombreuses questions se posent.

Dans un premier temps :

- Quelles sont les voies d'entrée dans le métier de CIP ?
- Y a-t-il des constantes, des caractéristiques ou des trajectoires types de socialisation professionnelle ?

- Diffèrent-elles selon les groupes sociaux d'appartenance des conseillers ?
- Y a-t-il segmentation de l'activité, des parcours de spécialisation ?
- L'expérience acquise influence-t-elle les trajectoires ?
- Le métier est-il pratiqué dans la durée ? N'est-il qu'une étape ? Avec quelles suites, quels processus de transition ?

Dans un second :

- Quelle nature et quel contenu des pratiques et de l'activité ?
- Quelles modalités de prise en compte du contexte, des interactions et des spécificités du marché du retour à l'emploi dans les modes opératoires ?

Avec à l'esprit la « critique » de Pierre Bourdieu concernant le risque de produire de l'« illusion biographique », nous voulons constituer un relevé suffisamment exhaustif pour limiter le risque de simplifications « réductrices » préjudiciables à la compréhension du processus.

Dans un troisième,

- Sur quelles dispositions se fonde l'élaboration des pratiques ?
- Quels liens possibles entre habitus du conseiller et appréhension du champ du reclassement professionnel ?
- Y a-t-il possibilité de faire ressortir des idéaux-types de pratique ?

2ème hypothèse : Elle veut donner consistance à la question des pratiques en lien avec la question des dispositions :

Au prisme de leur trajectoire personnelle et de leur capital dispositionnel, la pratique « agie » des CIP s'appuie sur la perception des « jeux » propres au reclassement professionnel et le travail des représentations du demandeur d'emploi engagés dans les interactions de ce champ.

Traiter cette hypothèse requiert :

- De constituer un corpus,
- De faire ressortir des caractéristiques partagées de trajectoire,
- D'envisager leur « constitutions » en dispositions,
- De repérer et décrire activités et pratiques professionnelles,
- De chercher à mettre en lien caractéristiques du champ de l'activité et capital dispositionnel,
- De tenter d'établir une typologie des pratiques.

II.2.4. Quel processus pour pratiquer et persévérer dans ce métier ?

Faute d'être entretenu par le champ de l'activité et ses acteurs, nous abordons ce processus comme résultant d'un phénomène essentiellement endogène propre au métier.

La notion de professionnalité est centrale pour aborder cette question. Nous l'envisageons comme ajustement, et recherche d'expertise, dans les attitudes et manières de faire avec le bénéficiaire et à la situation rencontrée, ceci en référence :

- Un cadre structurel sous-jacent de « référence »,
- Un savoir-faire commun de métier,
- Des habitus individuels prédisposant à exercer l'activité.

Chez les conseillers, la diffusion des normes de professionnalité se ferait plus sous l'effet de la demande d'une recherche de reconnaissance et de valorisation d'une représentation sociale collective que devant les exigences des donneurs d'ordre et partenaires de travail qui n'ont que peu de connaissances de la réalité du travail des conseillers pour adapter leur prescription.

Faute de reconnaissance explicite de la qualité de « bon » professionnel par une entité externe offrant la possibilité d'ajustement entre « conception désirable du métier » et réel, c'est à l'intérieur du groupe professionnel que ce serait constituée une culture reconnue de métier.

Résultat d'une transaction entre recherche de « savoir agir » en situation et « sens donné » par l'acteur à sa pratique, elle serait le fruit d'un dialogue entre valeurs et normes de l'activité, de tentative d'établissement de liens entre aspect éthique du métier et apparitions d'une dimension d'expertise, « *représentation accomplie de traits de la professionnalité* » (Paradeise cité dans Castra, 2010). Ceci pose les questions du mode d'élaboration de ces dimensions et de leur participation au développement professionnel. La recherche d'une dimension culturelle « partagée » demande à être analysée simultanément avec :

- L'ancrage subjectif des logiques d'actions, seconde composante de sens donné par les acteurs dans leur souci de rationalisation. Il s'agit de mettre en lumière ce processus à travers les récits de conseillers inscrivant leur pratique dans un enchaînement de causes et d'effets qui leur sont « personnels », pour lever un autre coin du voile de flou apparent attaché aux « schèmes pratiques », rapprochés de l'énoncé de la commande publique,
- L'ancrage dans les fondements structurels sous-jacents qui déterminent et organisent les jeux d'acteurs et les modalités des processus sociaux-économiques du champ de l'activité.

Sont à interroger :

- La représentation sociale collective du métier et d'une potentielle culture commune,
- Les dynamiques et les postures mobilisées par les conseillers dans l'accompagnement au positionnement des bénéficiaires sur le marché du travail,
- Les processus de construction individuels et collectifs des repères pratiques de positionnement professionnel,

- Les « incidences » de la dimension anthropologique,
- Les dispositions considérées comme requises pour être efficient au regard des exigences,
- Le mode de développement et les moyens de mise en reconnaissance, dans l'environnement, des actes professionnels par le sujet/conseiller.

En synthèse notre 3ème hypothèse se fixe comme but de rechercher et mettre en lien les schèmes de perception, de décision et d'action qui, sous couvert de professionnalité, prédispose à exercer et persévérer ⁽¹⁸⁾ dans ce métier tout en se protégeant des distorsions occasionnées par la commande publique institutionnelle de prestations :

Face aux enjeux individuels et collectifs du champ de l'activité, pour exercer et pratiquer le métier dans la durée, une des réactions adaptatives du CIP serait de « soutenir » et « renforcer » la dimension de professionnalité par le développement d'un imaginaire palliatif d'auto-attribution d'une mission sociale qui dépasse le périmètre de la commande publique.

Pour traiter de cette hypothèse, nous rechercherons et examinerons :

- Les possibilités de stratégie adaptatives dans leur globalité,
- Sous une focale anthropologique : la place de l'économie du don, des rites et mythes, ainsi que la dimension du religieux,
- La question du corps et des émotions comme dépositaires des pratiques,
- Les éléments de professionnalité constitutifs d'un possible imaginaire palliatif
- Les composantes de croyances vocationnelles constitutives d'une culture de métier.

II.3. Composantes d'appréhension et organisation du système conceptuel

Nous voulons, introduire ici les grandes notions et concepts constitutifs de notre outillage conceptuel et en dégager les idées-clefs. Celles-ci seront exposées plus en détail en introduction des chapitres consacrés à l'analyse des données.

Nous retenons tout particulièrement :

- L'approche herméneutique et actancielle de Max Weber dont la notion d'idéaux-types,

¹⁸ Ce qui implique de « gérer » appétence pour le rôle social, attrait pour le métier et conditions d'exercice parfois difficiles et frustrantes.

- Les schèmes structuraux et dialectiques de Pierre Bourdieu, de la sociologie dispositionnelle et de l'économie du don,
- Ceux, herméneutiques et structuraux d'une conception triangulaire des notions de « Corps - émotions - cognitions »,
- La question des dispositions.

II.3.1. Catégories de sens et idéaux-types chez Weber

Nous retenons les notions de catégories de sens et d'idéaux-types chez Weber comme « outil » permettant d'approfondir la question des représentations subjectives de leur pratique pour les conseillers ⁽¹⁹⁾.

En interrogeant le sens implicite dont elles relèvent, nous pourrions définir des catégories d'appréciation, de rationalisation ou de jugement, faire ressortir les espérances et aspirations des sujets ainsi que leur perception du monde social et de ses hiérarchies ⁽²⁰⁾. A la question des motifs des comportements de travail constitutifs des actions de travail, il nous faut tout autant :

- « *Ramener le phénomène social aux actions individuelles et examiner les motifs des acteurs à les mettre en place* » (Weber, 1921).
- Examiner la place des croyances et principes supérieures de conviction des CIP, la possibilité d'un ethos comme déterminant d'une rationalité socialement et éthiquement encadrée des comportements. Si cet ethos n'est pas aujourd'hui explicitement lié au religieux, il subsisterait néanmoins sous une forme sécularisée. Il s'agit alors, à partir de l'hypothèse de Dubar (Dubar, 2013) qui considère que les modèles professionnels, en tant que systèmes de croyances ont d'abord été religieux et même théologiques, de s'interroger sur ce qui le constitue et le rattache à la sphère d'activité.
- Rendre raison des tableaux de pensée rencontrés dans notre recueil de données et construire des idéaux type ⁽²¹⁾.

Définir un idéaltype comme moyen de connaissance consiste à distinguer les traits principaux volontairement simplifiés, qui lui donnent un sens. Centrés sur des passions, intérêts, convictions et valeurs incarnées, ils se construisent :

¹⁹ Cf. ANNEXE 2.

²⁰ Nous abordons le CIP, non seulement comme objet étudié en relation avec la culture, mais comme sujet de la culture, corps sensible lieu des sensations et des émotions, substrat existentiel de la culture.

(...) en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand, tantôt en petit nombre, parfois pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue unilatéralement, pour former un tableau de pensée homogène... ce tableau est une utopie . (Paugam, 2010).

- Dégager les traits constitutifs qui font que les conseillers, imprégnés de leurs aspirations et espérances subjectives, acceptent d'obéir et de respecter des règles productrices de régularité sociale respectueuse d'un ordre légitime qu'ils peuvent critiquer par ailleurs.
- Nous arrêter sur le processus de détermination d'« affinités électives », et de convergence active entre ethos/dispositions du sujet et affinités de sens/choix du métier de CIP.

Reprendre la méthodologie de Weber implique de faire ressortir des réalités objectives et à vérifier l'interprétation du sens de l'action, en prenant en compte que le sens expliqué est souvent non-conforme aux intentions de l'acteur.

Enfin, l'apport constitué par les catégories de sens de Weber, se superpose/ ou complète celles de Berthelot.

II.3.2. L'économie du don comme structure pensée et impensée du champ

Nous retenons la notion d'économie symbolique, notamment celle du don, chez Mauss, Godelier et Bourdieu pour approfondir la question des représentations de conseillers situées à l'articulation :

- De forces de relations sociales entre individus, propres à eux et à leurs expériences,
- De forces de relations supérieures où l'individu est agi par le social pour faire une société.

Déterminées par un habitus, ces représentations résultent de la confrontation au champ de l'activité.

Des pratiques d'apparente liberté, générosité et voire gratuité masquent un cadre de règles et codes sociaux qui « traversent » la société et « subordonnent » à « l'obligation de donner, recevoir et rendre ».

Interroger cette économie de symboles renseigne sur la manière dont les conseillers traduisent dans l'économie les finalités assignées collectivement à la vie sociale, au lien social et à ses transformations.

Elle permet d'illustrer un processus de « partage d'une symbolique » notamment par une dimension sociale et culturelle immanente, obligée et structurée de phénomènes sociaux et de sentiments qui l'accompagnent, et de leur mise en forme dans le comportement des acteurs.

C'est alors que dans l'échange, et non plus le travail et la production qui fondent la création sociale de la valeur, le don est moyen de mettre en œuvre la réalité de relations sociales et des conditions de leur pérennité en le dotant d'un « supplément d'âme », tout particulièrement dans l'imaginaire du conseiller enclin, comme tout un chacun, à la production « d'une histoire », de son histoire.

Les notions de don et d'échange « primitifs » de biens symboliques, pour l'essentiel immatériel et d'une autre nature que ceux du marché, sont alors à considérer comme outils de « pouvoir » du conseiller et d'une visée de développement de son « être » plus que de « son ou ses avoirs » (Dupuy, 2008) Ce pouvoir est aussi à interroger comme réaction à un déficit de gouvernance de l'Institution Pôle Emploi quant à la prise en compte de la réalité des enjeux sociaux liés au chômage.

C'est à partir des croyances exprimées par les conseillers sur les rapports sociaux culturels que nous pourrions interroger cette symbolique dans ses représentations et significations.

II.3.3. Economie des capitaux et jeux d'acteurs

Nous ferons une large place à l'approche bourdieusienne ⁽²²⁾. Si Bourdieu n'est pas sociologue des professions, nous trouvons dans ses apports une conception opérante pour examiner les questions de la professionnalisation et de professionnalité.

Nous la solliciterons pour appréhender les enjeux du champ, les positions d'acteurs, la circulation des capitaux, et caractériser politiques et commande publique. Mais nous voulons également lui donner une dimension transversale.

Omniprésente dans notre volonté de travailler à la jonction de l'objectif et du subjectif, nous y ferons référence, tout particulièrement par le recours à la précision et l'exhaustivité des concepts proposés autour des questions de l'action et du « sens pratique » des agents. Enfin, nous nous positionnons comme étant plus porté à mettre l'accent sur les spécificités d'un contexte, le processus de développement de dispositions ou l'enchaînement d'évènements que sur les actions des individus conçues comme réalisation de leur volonté ou de leurs intentions. En cherchant à intégrer explication, normativité et pratique, nous essayons d'élaborer des catégories servant d'appui à la formulation d'une critique sociale et c'est également en cela que Bourdieu nous « aide ».

²² Approche que nous étayerons par des « fiches théoriques » figurant en annexe. (Cf. ANNEXES 6 à 17).

II.3.4. « Corps - émotions – cognitions » : une triangulation conceptuelle d'appréhension des pratiques

Constitutifs du social et de notre « nature » d'êtres sociaux, émotions et sentiments prennent progressivement place dans la compréhension de l'action. S'ils sont souvent vécus comme intellectuels ou « mentaux », ils sont avant tout inscrits et ressentis dans le corps qu'ils affectent ; d'un corps progressivement reconnu, lui aussi, comme moyen de rendre compte d'une expérience sensible du monde social, de perception du monde à travers l'expérience.

Ces questions renseignent alors sur la vie collective, les processus normatifs et cognitifs, et entrent dans le périmètre des faits sociaux utiles pour appréhender les articulations de l'action et penser les pratiques ; et permettent d'explorer en quoi la corporéité et les émotions sont reliées aux cognitions sociales, ou comment le conseiller en vient à agir dans une triangulation conceptuelle « corps - émotions – cognitions sociales ».

Le seul impératif est de reconsidérer la place du corps comme « élément d'un tout », point stable dans un monde de significations décentrées (Csordas, 2002).

Les cognitions sociales résultent du produit de la rencontre d'un « état du corps » et du champ, ou de l'histoire objectivée.

Elles correspondent à des croyances traduites en pratiques sous forme d'intuitions manifestées par un hexis, des états affectifs et une place dans la « configuration concrète d'un espace de jeu » fondé par la croyance collective » (Bourdieu, 1984).

Ce processus constitué par deux modes de fonctionnement distingue :

- La manière dont les informations provenant du corps influencent émotions et cognitions
- La façon dont les cognitions influent émotions, mouvements corporels et comportements.

De là à apparenter cognitions et dispositions, le raccourci est tentant. Nous nous appuyons sur une définition de la cognition comme étant un ensemble « d'expériences » à travers lesquelles l'individu, ancré dans son habitus et les prescriptions du social, organise un système de connaissances (ou schèmes) lui permettant de percevoir et comprendre la réalité. A travers l'idée qu'il s'en fait il pourra « entrer dans le jeu » de la scène sociale. « Revêtu » de l'hexis arboré par lui en fonction de ses représentations, de ses croyances et de son imaginaire, comme de son capital dispositionnel et de sa volonté « d'adoption », il manifestera alors sa « foi pratique », sa contribution « au partage symbolique » des liens sociaux attachés à son métier et sa part « d'entretien d'une illusion face à la domination ».

II.3.5. Mise en évidence de dispositions - Une méthode plus qu'un outil

Imaginer un mode opératoire de mise en évidence de dispositions, requiert de prendre en compte le corrélat méthodologique et théorique que Bernard Lahire préconise lorsque l'on fait usage de cette notion (Lahire, 2002) :

- Toute disposition a une genèse que l'on peut s'efforcer de situer voire de reconstruire,
- La notion de disposition suppose que l'on puisse repérer une série de comportements,
- Elle se constitue dans la durée c'est-à-dire dans la répétition à chaque moment de la vie d'un acteur,
- Elle n'est pas générale, trans-contextuelle et active,
- Elle s'ajuste avec souplesse aux situations rencontrées et peut être inhibée ou transformée.

S'intéresser aux dispositions demande de pratiquer une sociologie expérimentale et de les tester de manière empirique.

Dans notre cas, elle vise à faire ressortir une relation analogique rapprochant une pratique professionnelle et un vécu antérieur relevant de la socialisation primaire ⁽²³⁾ et/ou secondaire ⁽²⁴⁾. Cela requiert de faire ressortir la manière dont ces dispositions s'instancient dans une situation donnée en s'appuyant sur des descriptions, observations de corrélations, recherche de relations entre variables.

Mais Lahire nous dit également qu'« elles ne se révèlent que par interprétations », et que de surcroît « il faut faire ressortir cohérences et contradictions » ainsi que « la trajectoire dans lesquelles elle se trouvent » car elles ne se manifestent souvent que par un ensemble de traces plus ou moins disparates.

Aussi, leurs définitions sont nécessairement idéal-typiques. Elles orientent l'individu dans la recherche d'une vérité, de sa vérité « réalité reconstruite à la réalité du modèle qui ne s'observe jamais en tant que tel » (Lahire, 2002).

Toujours selon Lahire, une recherche sur le sujet doit éclairer trois points :

- Le degré d'étendue des univers,
- La variation diachronique des dispositions en formation selon les moments d'une trajectoire et leurs variations synchroniques,
- Les crises, petites ou grandes, ou les tensions.

Reconstruire les manières de voir, de sentir, d'agir demande de recueillir un matériel verbal suffisant pour faire « monter à la conscience » l'existence d'inclinations qui ont été mises en veille (Lahire, 2002). Cet auteur considère que des dispositions plus générales relèvent de savoirs et savoir-faire bien circonscrits et liés à une circonstance ou une pratique spécifique. Ouvrir cette réflexion nécessite d'aborder les notions d'appétence, d'intention et de transférabilité des dispositions, point à reprendre ultérieurement, ainsi que de

²³ Ex : taille de la fratrie et rang dans la fratrie.

²⁴ Ex : expérience du chômage.

croyances, notion que Bernard Lahire est tenté de définir comme « *habitude d'esprit que nous pouvons verbaliser* ».

A noter, la nécessité de prendre également en compte le précepte de non-conscience des principes de gouvernement de leur action par les acteurs : « *On ne peut faire comme si l'acteur détenait les clefs dispositionnelles et contextuelles de ce qui le meut* ». (Lahire, 2002).

Becker formule les choses à sa façon :

Pour comprendre la situation d'un individu, on doit savoir comment il percevait la situation, les obstacles qu'il croyait devoir affronter, les alternatives qu'il voyait s'ouvrir devant lui.
(Becker, 2002)

Ceci ouvre maintes questions et notamment, celle de l'illusion, de la frustration, voire de la culpabilité rencontrée chez certains CIP, ces sensations résultant d'un décalage entre croyances et possibilités réelles d'action à l'origine d'un sentiment d'insatisfaction dans l'exercice du métier, rapport « singulier » à la pratique qu'il nous faut envisager :

- De manière pratique dans le registre de « l'empêchement »,
- Et symbolique, dans celui de la reconnaissance.

II.3.6. Modèle d'analyse

Construire le modèle d'analyse et articuler sous forme opérationnelle repères et pistes retenues pour nourrir le travail d'observation et d'analyse requiert de préciser :

- Les relations entre les hypothèses en identifiant les variables avancées par chacune et en précisant les liens qu'elles suggèrent entre elles, fonction des enjeux et discussions.
- Les relations entre hypothèses et concepts en définissant leurs dimensions et leurs indicateurs.

Aussi, nous avons croisé hypothèses examinées par type d'entrée, possibilités de discussion, système conceptuel ainsi que les indicateurs ⁽²⁵⁾ qui s'y rattachent.

Si cet outillage composite peut être qualifié d' « hétéroclite » ou « non homogène », cet assemblage nous paraît présenter des « propriétés » qui se complètent pour étayer notre modèle d'analyse et appréhender notre objet.

En effet, nous avons ainsi commencé à percevoir la notion de « métier flou », aux contours difficiles à saisir.

Ce croisement de focales vise à nous permettre de « fixer » la face visible, mais aussi les « strates » et le « relief » sous-jacent.

²⁵ Cf. ANNEXE 27.

III : COMPOSANTES CENTRALES DU DEBAT THEORIQUE DE LA DISCIPLINE ET NOTIONS UTILES POUR NOTRE OBJET

Dans cette partie, nous commencerons à situer les principales composantes du débat théorique et académique de la sociologie des professions et de la professionnalisation.

Puis, en complément de ce cadre, nous aborderons quelques notions spécifiques attachées au traitement de notre problématique.

Ce débat s'organise autour de 4 grandes questions :

- La caractérisation de ce qui constitue et différencie une profession d'un groupe professionnel ou d'une « occupation », ainsi que la question de la réglementation des professions,
- La, où plutôt les définitions de la notion de professionnalisation, ainsi que la description et la compréhension des processus qui l'accompagnent,
- La caractérisation et définition de la notion de professionnalité désignées socialement comme étant l'ensemble des caractéristiques attribuées à un bon professionnel, et reconnues par une organisation ou un groupe professionnel,
- Les trajectoires, parcours et carrières constituant des manières d'appréhender la succession des événements constitutifs d'une vie professionnelle.

Nous examinerons ici les 3 premières, trajectoires et parcours étant abordés ultérieurement.

Si ce n'est que plus tard que nous pourrons situer l'activité de Conseiller en insertion professionnelle au sein de la cartographie des professions et occupations, et proposer une réponse à la question de la catégorisation de la communauté des conseillers dans le débat sur les professions, nous ouvrons la question pour pouvoir compléter notre outillage de départ.

A partir de notre revue de littérature, nous différencierons les concepts de pratique et d'action et développerons les modèles de rationalisation élaborés par les courants « herméneutique/phénoménologique » et « déterministe ».

Il nous paraît par ailleurs difficile de commencer à traiter de cette interrogation sans nous arrêter, au moins de façon résumée, sur une question centrale de la sociologie posée autant par les grands précurseurs que par des auteurs contemporains : est-ce « l'individu qui fait la société » ou la « société qui fait l'individu » ?

Nous pourrions alors aborder l'approche wébérienne et bourdieusienne, ainsi que la notion de jeu didactique chez Sensevy pour commencer à aborder ce qui sous-tend ces questions, les « logiques de faire » qu'elles engendrent mais aussi les grilles de lecture possibles pour en rendre compte.

III.1. Débat de la sociologie des professions et de la professionnalisation : concepts centraux

S'arrêter sur ces concepts requiert de s'appuyer sur un discours scientifique différent d'un discours social afin de construire des grilles de lecture destinées à comprendre les logiques sociales plus que de les soutenir. Il nous faut donc convertir des processus en objets scientifiques.

Nous voulons ici présenter et développer les notions et principaux concepts, pour pouvoir aborder notre objet de recherche et commencer à situer la question du conseiller en insertion professionnelle dans cette discussion.

III.1.1. Emergence et rationalisation des notions de profession et groupe professionnel

La notion de profession renvoie à de nombreuses acceptions du terme. Aussi, nous caractériserons ce qui constitue et différencie les notions de profession, groupe professionnel ou d'une « simple occupation » dépourvue de traits saillants.

a) Sociologie des professions : enjeux et courants

Le Petit Robert associe comme sens commun à la notion de profession celui d'« *occupation déterminée, dont on peut tirer un moyen d'existence* » (Edition 1993)

La sociologie des professions, elle, s'intéresse à la manière dont elles émergent en tant que profession, se font reconnaître par les Etats, les usagers, clients ou partenaires et par les professions voisines avec lesquelles, elles sont amenées à se coordonner.

Soucieux de clarification, Pierre Tripier et Claude Dubar (Tripier, Dubar, Boussard, 2013) évoquent une « *polysémie favorable à toutes les manipulations symboliques* » ainsi qu'une « *difficulté d'embrasser les différents axes sans en privilégier certains* »

Une revue de littérature effectuée par ces mêmes auteurs relève différents usages du mot renvoyant à des champs sémantiques, des enjeux et des approches différentes. Elle différencie trois champs :

- Un axe identitaire – subjectif : professer est l'action de porter en avant la parole pour déclarer ses opinions et croyances. Ceci relève de l'ordre du langagier, du déclaratif pour partager une vision du rapport à un travail, ses missions, son sens,
- Un axe économique - objectif : une profession est l'occupation par laquelle on gagne sa vie, le travail que l'on fait dès lors qu'il permet de générer un revenu,

- Un axe social - collectif : une profession est l'ensemble des personnes exerçant un même métier. Elle met en commun un nom de métier, un statut, une appartenance et s'apparente à la corporation ou au groupe professionnel.

En parallèle, 3 types d'enjeux sont identifiés autour d'une dynamique de légitimation et de recherche de monopole :

- Des enjeux politiques : les professions correspondent à une forme historique d'organisation sociale et de catégorisation des activités de travail,
- Des enjeux économiques : elles sont des formes historiques de coalitions d'acteurs visant à exister et défendre leurs intérêts dans une économie de marché,
- Des enjeux de sens dans le rapport aux activités, à la culture professionnelle et aux formes d'individualités : les professions constituent des formes d'accomplissement de soi et d'identification subjective.

Ces axes et ces enjeux ont été longtemps repris par les deux principaux courants théoriques de conceptualisation des professions que sont l'approche fonctionnaliste et interactionniste. Aujourd'hui, de nouvelles conceptions viennent enrichir ce diptyque et notamment l'approche française.

- L'approche fonctionnaliste ou objective ou anglo-saxonne.

La sociologie fonctionnaliste s'est constituée à partir de processus historiques d'obtention du statut de profession. Elle se penche, par exemple, sur la formalisation des savoirs et reconnaissance de ces savoirs par l'Etat et le public. Elle véhicule souvent un contenu normatif faisant l'apologie des professions et de leur rôle dans le corps social.

Cette approche qui se veut objective, correspond notamment aux positions d'Emile Durkheim basées sur une conception holistique. (Durkheim, 1894).

Le modèle anglo-saxon s'appuie sur la distinction entre professions et occupations. Il renvoie à un nombre restreint d'activités professionnelles légitimées qui possèdent des caractéristiques spécifiques. Dans cette approche, le développement et l'organisation des professions sont au cœur des sociétés modernes et assurent une fonction de cohésion sociale et morale du système social. Elles représentent une alternative à la domination du monde des affaires, du capitalisme concurrentiel et de lutte des classes. Différentes modélisations ont cherché à identifier des constantes telles que comporter des règles d'activité, un code éthique, comprendre une formation et des écoles spécialisées ou posséder une protection légale du monopole, ceci dans le cadre d'un « idéal de service ». Les principales figures emblématiques en sont les juristes et médecins.

Dans cette approche, une profession peut être considérée comme étant avant tout une construction dialectique destinée à apporter, justifier, et préserver des avantages matériels et symboliques et donc un mode de distribution de reconnaissance sociale au

motif que leurs activités rendent un service indispensable et désintéressé à la collectivité. Hughes (Hughes,1958) critique cette hiérarchie et considère que les fonctionnalistes « se sont laissés piéger par la rhétorique sociale ».

Pour Demazière, le modèle de profession au sens anglo-saxon, constitue un cadre trop étroit pour saisir le « procès » de division du travail et de différenciation des activités (Demazière, 2009).

- L'approche interactionniste ou subjective ou continentale

L'approche interactionniste se veut subjective et valorise la coopération sociologie et la construction interactionniste cognitive et relationnelle, « *construction sociale de la réalité* » (Berger et Luckmann, 1966). Elle repose notamment sur la mise en évidence de communautés de signification, au fait de pouvoir donner la même signification aux mêmes signes pour comprendre l'activité d'autrui.

Construite autour de l'étude des « petits métiers », elle réhabilite la sociologie empirique et l'observation participante. Pour elle, les professions correspondent à des processus non seulement biographiques mais également identitaires. Elle se veut plus distanciée et considère les notions de profession et de professionnalisation comme des « folks concepts », relevant du sens commun et non comme des concepts sociologiques. Son objet est d'interroger la subjectivation et la particularisation des acteurs dans des contextes de réalité d'exercice. Elle vise à rompre avec les rhétoriques normatives pour découvrir la réalité des processus subjectivement signifiants et des dynamiques d'interactions au sein des professions. Plus que l'unité communautaire, ses points de départ sont souvent des conflits d'intérêts et de changement. Dans cette approche, l'organisation est conçue comme un ordre négocié contingent et lié aux configurations d'acteurs et à l'organisation des tâches. A titre d'exemple, et pour Hughes qui plaide pour une sociologie des métiers modestes, se dire « Professionnel » revient à revendiquer une catégorie de la vie quotidienne non pas descriptive mais impliquant un jugement de valeur et de prestige (Hughes, 1958). Est professionnel celui qui peut déléguer les sales boulots et garder pour lui que ce qui est lié à une satisfaction symbolique et une définition prestigieuse.

- Le courant français de la sociologie des professions : des tentatives de synthèse.

La sociologie des professions française est une synthèse de plusieurs constructions issues des courants fonctionnaliste, interactionniste, néo wébérien et néo marxiste. Le courant néo marxiste a tenté de réintroduire la sociologie des professions dans les relations sociales et le courant néo wébérien a permis d'envisager le statut de profession comme le résultat d'une lutte entre concurrents qui cherchent à défendre, sinon étendre l'étendue de leur territoire. En France, la réception des différentes approches est différente de celle des pays anglo-saxons étant donné la place de l'Etat qui occupe un rôle important dans la légitimation et la régulation des professions.

La réflexion porte sur les spécificités des terrains français et les enjeux conceptuels qui peuvent être rattachés à une réappropriation des approches existantes.

En infléchissant l'approche interactionniste, Demazière et Gadea (2009) élaborent un nouveau regard porté sur la sociologie des professions, virage amorcé tardivement et à partir des deux courants américains construits en opposition l'un avec l'autre.

A la recherche d'un autre prisme, Florent Champy évoque l'émergence actuelle d'un regard succédant à l'opposition classique entre vision existentialiste des fonctionnalistes et perspective critique des interactionnistes (Champy, 2009). Celle-ci est rendue possible, sinon nécessaire, par la sortie de l'âge d'or des professions du fait de la « *remise en cause du modèle professionnel et plus particulièrement des entraves croissantes à l'autonomie professionnelle* ». Ce regard vise à mieux comprendre l'objet qui touche l'étude des professions dans ce nouveau contexte. Champy cherche à distinguer des types de professions répondant à des caractéristiques communes et pour lesquelles peuvent être développés des programmes spécifiques de recherche. Il s'arrête tout particulièrement sur des professions dites « *à pratique prudentielle* », définies à partir de leur contenu de travail (savoir et théorie) et non plus par une position de monopole. Ces professions nécessitent la mobilisation de savoirs dans des situations d'incertitude et sont opposées aux métiers standardisés de médecins, architectes, juges, avocats ou enseignants. Elles requièrent la mise en œuvre d'une « autonomie » professionnelle. Le point de convergence de l'autonomie n'étant pas fixé une fois pour toute, des tactiques diverses ont été mises en œuvre par les professions pour conforter leur position :

- Professions à pratique prudentielle bénéficient de protection parce qu'elles sont parvenues à convaincre de la nécessité d'être protégées sans être cependant à l'abri des menaces,
- Professions assermentées,
- Métiers qui ne sont pas des professions, mais sont parvenus à faire fermer leur marché,
- Les « petits métiers » de la sociologie interactionniste.

Nous voyons que des changements culturels ou institutionnels, constitués par « des menaces venues de l'extérieur », peuvent bousculer la répartition des pouvoirs des acteurs et leur niveau d'autonomie, influençant par là même les pratiques.

b) Sociologie des groupes professionnels : une rupture avec l'approche classique

L'apparition de la sociologie des groupes professionnels a trouvé sa place dans l'infléchissement de l'approche interactionniste des professions. Elle se situe à la fois dans la continuité et la rupture avec la sociologie des professions classiques.

Les groupes professionnels sont des entités plus difficiles à définir que les professions. Ils correspondent à l'exercice par un ensemble de travailleurs d'une même activité portant le même nom, dotée d'une visibilité sociale et bénéficiant d'une identification et d'une reconnaissance. Ils occupent une place différenciée dans la division du travail et sont caractérisés par une légitimité symbolique.

Un des intérêts attribués à cette approche est de réussir à analyser ce qui se passe au niveau du groupe sans perdre de vue en quoi consiste l'activité de travail et en intégrant les spécificités liées au contenu du travail.

Raisonné à partir des groupes professionnels a du sens dans le contexte français où les professionnels sont majoritairement des salariés plus ou moins éloignés des professions libérales à l'origine des théories fonctionnalistes.

La littérature sur les groupes professionnels s'attarde beaucoup à traduire le questionnement à l'origine des travaux de recherche, les méthodes utilisées et les analyses conduites. Ces travaux sont souvent opérés sur des situations limites, faute de disposer des traits saillants caractérisant les professions établies. Des analyses de multiples processus sont réalisées dans un foisonnement de logique généralement conduites de manière inductive. Elles concernent des processus d'émergence ou de différenciation, d'acquisition de l'autonomie ou de transformation des activités professionnelles.

A ce titre, la sociologie des groupes professionnels n'est pas une rupture totale avec celle des professions. En effet, la question de la régularité et de l'autonomie permet de faire le lien avec le contrôle d'un territoire, l'obtention de forme de reconnaissance ou de protections.

Les enjeux de justification et de légitimité se rattachent aux valeurs sociales, économiques et éthiques que doivent revêtir l'activité de professionnels dans le monde social par rapport à celle des simples travailleurs.

Demazière et Gadea (2009) relèvent une transformation progressive de l'approche sociologique des groupes professionnels. Plus que les frontières du travail, ce sont les frontières des groupes sociaux impliqués dans la définition des acteurs qui sont examinées. Il s'agit avant tout de catégories à visée pratique. Nombre d'études ont été réalisées sur des groupes problématiques, émergents ou hybrides : conjoints de personnes atteintes de la maladie Alzheimer, bénévoles, praticiens amateurs d'une discipline, ...

Elles permettent notamment de faire ressortir des actions ou réactions face à de nouveaux impératifs, des processus de résistance au travail sous l'angle de la construction identitaire

ou de restituer la valeur causale de la régulation dans la construction et l'évolution des groupes.

Un autre des enjeux est d'achever de transformer l'approche descriptive en théorie basée sur l'articulation de logiques et la prise en compte de dynamiques.

La notion d'historicité est importante, c'est-à-dire la capacité des groupes professionnels de transformer le lien social et de faire advenir des configurations nouvelles d'acteurs tout en pratiquant une lecture sur plusieurs niveaux.

A relever également que la qualité de professionnel n'est pas définie uniquement par et pour les professionnels mais dépend aussi du rapport de pouvoir qui se met en œuvre avec les autres groupes professionnels proches.

Si le travail de conseiller ne constitue en aucun cas une profession telle que décrite par la littérature, la question se pose : Relève-t-il d'un groupe professionnel constitué ou d'une occupation dépourvue de traits saillants permettant de le caractériser ? A ce stade, nous sommes forcément dans l'impossibilité de donner un avis argumenté. Après ces premiers développements, il nous semble néanmoins que cette question ne pourra pas être « tranchée » de façon catégorique, qu'il nous faudra la nuancer et la relativiser par rapport à une notion supplémentaire, celle de « métier flou » introduite ci-après.

III.1.2. La professionnalisation comme processus de socialisation et d'institutionnalisation de l'activité : un concept polysémique

La professionnalisation correspond également à un concept polysémique répondant à des objectifs très différents selon son utilisateur.

Elle s'intéresse aux processus de socialisation professionnelle à la lumière des éclairages des courants fonctionnaliste qui privilégie l'objet, interactionniste qui s'intéresse à la place du sujet ainsi que du courant français de la sociologie des professions.

Cette question fait l'objet, avant tout dans les pays anglo-saxons, de recherches développées depuis la fin du 19^{ème}.

Si elle constitue un « construit social », enjeu et objet social, elle est également un « construit scientifique » destiné à rendre compte de l'action de professionnels. Conduire cet exercice est compliqué par la question posée par D. Demazière quand il évoque des « catégories flottantes » (Demazière, 2009) : comment concevoir les processus, évolutions, changements théorisés comme relevant de la professionnalisation dans un environnement où les concepts concernant les professions et les groupes professionnels sont en pleine évolution et connaissent des ruptures théoriques successives délimitant des univers de référence disjoints ? La problématique se trouve peut-être plus dans la mise en évidence d'« implicites hétérogènes » et de présupposés contradictoires que dans la difficulté à cerner et qualifier les processus.

Bourdoncle (Bourdoncle, 2000) relève que le terme professionnalisation est doublement valorisé :

- La racine « profession- » présente une connotation positive car valorisée en période de chômage tout en renvoyant à des métiers présentant un certain prestige.
- Le suffixe « -nalisation » désigne « *le processus aboutissant à un état* », ici l'état doublement bénéfique de la profession.

C'est donc un mot qui désigne l'atteinte d'un état jugé meilleur, celui de l'accès à une profession, ce qui oriente vers une utilisation positive du mot.

Wittorski (Wittorski, 2010) souligne qu'il s'agit d'« *une question sociale vive* » qui fait l'objet d'une forte valorisation dans l'espace du travail et de la formation, car elle doit permettre une adaptation plus rapide aux évolutions de travail.

« Professionnalisation » s'applique à l'activité de travail, son déroulement, sa réalisation. Elle peut être définie comme étant un processus de socialisation des individus par l'activité. Elle correspond à un construit social répondant à des intentions par des pratiques conduisant à l'initiation à une culture professionnelle.

Le fort écho et la diffusion qui lui sont donnés aujourd'hui, la constitue, en quelque sorte, comme une nouvelle norme du monde du travail.

De son côté, Didier Demazière (Demazière, 2009) évoque une façon de traduire les métamorphoses du travail. Comme pour la profession, le terme « professionnalisation » est polysémique. Il désigne des catégories aussi différentes que l'emploi et le statut, l'activité ou le métier, le résultat ou le produit. Demazière relève trois utilisations qui correspondent à des orientations théoriques et des champs pratiques bien spécifiques :

- Un point de vue sociologique qui s'intéresse à la constitution de nouvelles professions,
- Un point de vue psychologique tourné vers la socialisation des travailleurs par l'activité dont les transformations sur les plans affectifs et cognitifs,
- Un point de vue des sciences de l'éducation et de la formation centré sur la fabrication de bons professionnels.

Bourdoncle (Bourdoncle, 2000) relève que ce concept est utilisé dans de nombreux sens en fonction de l'objet de l'analyse et du processus correspondant aux intérêts de celui qui l'utilise : activité elle-même, groupe exerçant l'activité, savoirs liés à l'activité, individus exerçant l'activité, formation à l'activité.

Les aspects distingués peuvent se trouver liés à des processus plus globaux qui n'affectent à la fois personnes, formations, activités, groupes et savoirs.

Il différencie cinq dimensions correspondant à des perspectives disciplinaires : économique, éthico-philosophique, pédagogique, psychopédagogique et psychologique. Bourdoncle considère que l'approche par l'objet permet de mieux différencier l'importance de ces dimensions et aide à mieux faire ressortir forme et processus tout en considérant

que ces dimensions sont indubitablement et différemment solidaires selon les activités concernées.

Richard Wittorski propose :

(...) un paradigme de recherche susceptible de penser dans le même temps théorie du sujet, théorie de l'activité et théorie de l'organisation . (Wittorski, 2010).

C'est ainsi qu'il avance une définition des voies de la professionnalisation et une grille d'analyse opérante pour penser les liens entre « activité/développement professionnel relevant du sujet/ compétence/ professionnalisation relevant du tiers ou de l'organisation/ négociation identitaire sujet – tiers. Il distingue dans une économie de l'identité différenciant identité « prescrite », identité « agie et vécue » et identité « reconnue/attribuée » abordée sous l'angle de 6 logiques ou voies professionnalisation : logique de l'action, logique de la réflexion et de l'action, logique de la réflexion sur l'action, de la réflexion pour l'action, de la traduction culturelle par rapport à l'action, de l'intégration assimilation.

Cette première approche de la professionnalisation fait référence à trois auteurs spécialistes du sujet et confirment le propos de Demazière : « La professionnalisation constitue à la fois une catégorie pratique et flottante ».

Dans un article de 2009, « *Problématique de la professionnalisation et profession problématique* », il relève qu'une difficulté de la notion de professionnalisation est de désigner des phénomènes disparates et hétéroclites, d'où par exemple et en prolongement, la difficulté à qualifier de manière univoque les activités qui ne sont pas professionnalisées : bénévolat, amateurisme, gratuité, ... Nombre de processus sont en cours de développement et donc incertains, réversibles et vulnérables.

Pour poursuivre l'analyse, nous opérerons un découpage en trois niveaux d'acteurs de la professionnalisation : Etat, organisation et individu. Nous différencierons selon la distinction proposée par Wittorski (Wittorski, 2010), ce qui relève de :

- L'intention, c'est-à-dire du motif de mise en action des sujets dans les systèmes de travail,
- Du processus ou façon d'agir dans une situation,
- De la transaction ou attribution d'une professionnalité, « reconnaissance de caractéristiques d'un vrai professionnel ».

a) Dimension de l'Etat

Un des rôles de l'Etat est de définir des catégories politiques ou administratives à visée normative. En France, il a largement contribué et continue à contribuer à la constitution d'une hiérarchie des professions et groupes professionnels, au point de favoriser l'émergence de corps d'état. En matière de professionnalisation, son intention serait d'améliorer l'insertion professionnelle, avec comme finalité le développement de l'emploi

par le développement d'une professionnalisation durable. Il encourage l'autoformation, nouvelle forme d'apprentissage en lien avec les évolutions économiques, sociales et culturelles, et appelle à un développement personnel du capital humain dans une société de l' « apprenance tout au long de la vie ».

Les objectifs de développement de la validation des acquis professionnels, des certificats de qualification professionnelle (CQP) ou des titres professionnels encadrés par l'Etat relèvent de la volonté de reconnaître la professionnalisation et la professionnalité des récipiendaires.

b) Dimension des organisations

Le terme d'organisation est utilisé ici pour désigner les organisations de production de biens ou services placées sur un marché concurrentiel.

Dans le cadre de leur objet social et concernant la question de la professionnalisation, Wittorski (Wittorski, 2008) considère qu'elles cherchent à :

- Favoriser la mise en mouvement des individus,
- Accompagner la flexibilité du travail par une modification continue des compétences en lien avec l'évolution des situations de travail,
- « *Fabriquer des professionnels* » par la formation et l'instillation de valeurs. Il ne s'agit plus de transmettre ou de se « former sur le tas », mais de s'intégrer dans un même mouvement : action au travail, analyse de la pratique et expérimentation de nouvelles façons de travailler. Plus qu'adaptation aux changements, le but est d'accompagner les changements organisationnels par le jeu de régulations sociales qui reviennent à la professionnalisation.

Le processus développé pour « créer des professionnels » commence par sélectionner les impétrants selon différents critères d'exigence sociale ou technique.

S'ensuit généralement la mise en œuvre d'une succession d'éléments d'initiation, relevant de « pratiques rituelles » destinées à faciliter l'intégration dans le collectif de travail. Cette démarche est notamment destinée à ce qu'elle fasse siennes les valeurs de l'entreprise et développe le sentiment d'appartenance à l'organisation.

Peut alors débuter la transmission du capital des acquis antérieurs. Cette transmission est nécessaire à la fois à la survie des unités de production, des exigences de l'organisation et l'ensemble des rapports de pouvoir qui s'y joue. Enfin, l'élaboration progressive d'un rapport pratique à la pratique à fins de perfectionnement et l'expérimentation de nouveaux modes d'action ouvrent la possibilité d'adaptation à des changements structurels ou conjoncturels pour la personne, et par voie de conséquence pour le collectif.

Ce déroulement correspond à une modélisation qui pourrait constituer une forme aboutie, à considérer qu'il puisse y en avoir une.

Cependant et de plus en plus souvent, l'activité est définie par les organisations comme étant l'action effective et il n'y a plus de possibilité de distinguer compétences et performances économiques. Dans le cas de la compétence, le jugement est porté sur le sujet agissant, dans le cas de la performance, ce sont les effets de l'action qui sont évalués. La confusion entretenue entre les deux risques d'entraver, voire de bloquer le processus de professionnalisation tout en générant par ailleurs les conditions de l'apparition de troubles psychosociaux.

Cette nature de situation peut servir d'argument aux managers de l'organisation pour intervenir sur les façons d'agir au motif que l'acteur est incompetent ou dans l'incapacité de produire la compétence. Porté par les demandes de ceux qui exercent le contrôle sur le travail, l'essentiel de l'attention est alors centré sur l'atteinte du résultat et non sur les moyens de l'atteindre.

Sur le plan de l'application du processus par l'organisation, Philippe Astier (Astier, 2007) pose la question des démarches de positionnement qui relèvent de la dynamique de professionnalisation. Cette notion apparaît dans la formation professionnelle en relation avec celle de compétences et d'individualisation. Elle est néanmoins à distinguer de l'évaluation. Cette démarche permettra, par exemple, à un stagiaire de percevoir le métier dans lequel il s'engage et de se situer dans son évolution personnelle au-delà des représentations et de l'expérience qu'il peut en avoir. Il lui permettra d'acquérir un point de vue différent, point de vue qui relativise la diversité des pratiques et l'expérience de chacun. Eloigné de toute posture de jugement, d'évaluation et de certification, un dispositif de positionnement s'appuie sur des étapes, opérations et outils. Il implique un accompagnement au cœur des situations de travail. Astier situe cet accompagnement dans l'apprentissage du métier à l'intersection du « dire le métier », tant par l'accompagnant que par celui qui le découvre, du « faire le métier » par implication dans les situations de travail et de la fonction tutoriale.

c) Dimension du sujet

La dimension du sujet relève de catégories culturelles.

Même si cela peut apparaître comme une évidence, il n'y a pas de processus de développement sans sujet, l'histoire du sujet constituant une ressource pour l'avenir. Le sujet pourra se professionnaliser au travers d'actions liées à sa situation, ses dispositions, sa carrière ou son histoire.

Accéder à la professionnalisation constitue aussi pour lui un moyen pour tenter de survivre et de se développer dans un monde changeant et incertain. Les difficultés accentuées par l'exacerbation des questions identitaires et la multiplication des crises existentielles entretiennent les difficultés à se définir soi-même ou à définir les autres, à

faire des projets, à mettre en mots les histoires collectives comme les trajectoires personnelles (Dubar, 2000).

Le processus cumulatif de la professionnalisation, processus qui peut cependant être interrompu par des ruptures professionnelles, requiert une adhésion à la rhétorique ainsi qu'aux normes et valeurs utilisées collectivement. Les questions du mode d'élaboration de valeurs dans le travail et les relations de travail, et en quoi et comment ces valeurs participent du développement professionnel constituent un des axes que nous approfondirons.

L'apprentissage est alors considéré comme effet potentiel de l'action, rencontre d'un sujet et d'un contexte affectés, l'un et l'autre, par des variations, multipliant de ce fait les occasions potentielles d'apprentissage.

Pour Philippe Astier (Astier, 2008) :

Professionnalisation est à comprendre autant comme institution, disposition et agencement que comme mobilisation subjective, genèse et rencontre d'activité.

Il s'appuie sur une conception de l'activité comme étant « *ce que fait le sujet dans une situation particulière* » et rejoint les travaux d'Yves Clot sur la clinique de l'activité (Clot, 2000). Il considère que porter un jugement sur l'acte effectif d'autrui, requiert de disposer d'« *une théorie du sens de l'action et de la compréhension d'autrui* ». Si l'on pose que l'activité est une mobilisation subjective pour faire face à un but dans des circonstances en partie inédites, c'est le sujet qui attribue du sens à ces éléments et se définit comme acteur-auteur. Dans le rapport à son terrain, une telle approche implique pour le sociologue, de se prémunir contre la pratique consistant, en relation avec le processus de la modernité, à confiner le sujet sous son objet (Herreros, 2008).

Ce sont donc les actes qui engagent un nouveau titulaire en inaugurant des conduites effectives constitutives de la professionnalisation plus qu'un travail sur les cognitions : savoirs, attitudes, représentations. C'est ainsi que la fabrication d'un médecin, pour Dubar (Dubar, 2011) citant Hughes, est :

(...) modèle de la socialisation professionnelle, et conçue comme étant une initiation au sens ethnologique, à la culture professionnelle médicale ; et comme une conversion au sens religieux, ou de l'individu à une nouvelle conception de soi et du monde.

En conclusion, il paraît possible de dire que la professionnalisation constitue un socle de stabilité des systèmes sociaux. Demazière la définit comme :

(...) une dialectique, processus de l'intérieur pris dans un jeu initié et maîtrisé par les travailleurs concernés, introduit et géré par des acteurs extérieurs. (Demazière, 2009).

Le phénomène est plus large que la reconnaissance d'un groupe professionnel par la mesure de son degré d'autonomie ; la diffusion de normes de professionnalité se fait sous l'effet de la demande de reconnaissance des travailleurs et d'exigences qui se généralisent de la part des partenaires.

Toujours selon Demazière, le phénomène est hétérogène et fuyant. Il requiert d'utiliser des catégories d'analyse au prix d'un recentrage de leurs significations.

L'idée est de se prémunir du risque de considérer la professionnalisation comme étant une idéologie positive permettant le contrôle du marché du travail et des activités d'une profession et :

- De réduire le processus à son débouché,
- De modéliser la temporalité de la professionnalisation en une gradation vers une direction positive et désirable,
- Pour le sociologue, d'être renvoyé à la notion d'évaluation d'un chemin parcouru.

Ce processus social toujours incertain, inachevé et réversible n'est jamais univoque sous l'effet des enjeux qui l'animent. Travaillé par des interactions, changements, conflits et négociations, il s'inscrit en tension entre le désirable et le réel.

Il serait configuration professionnelle, siège d'une « polyphonie », contribuant à l'assise collective, avec un contrôle pratique et symbolique sur ce que doit être le travail spécifique d'une catégorie de travailleurs.

Sans anticiper sur le traitement de la question de la professionnalisation pour la population étudiée, le fait d'être confronté à une quasi-absence de données sur le métier plaide en défaveur d'une reconnaissance de la professionnalisation du métier.

III.1.3. Professionnalité, un objet en construction

La professionnalité, mot d'origine italienne, est désignée socialement comme étant l'ensemble des caractéristiques attribuées à un bon professionnel et reconnues par une organisation ou un groupe professionnel.

La proximité entre exercice de l'expertise et professionnalité peut être soulignée :

(...) l'expertise apparaissant pour certains auteurs comme « une image accomplie des traits de la professionnalité. (Castra, 2010).

Jorro et De Ketele (2011) cherchent à donner visibilité à un concept en pleine émergence. Résultat d'une transaction, les dimensions prises en considération pour la définir se fondent dans l'activité. Elle est composée de compétences, de capacités, de savoirs, de connaissances et de représentations de soi.

Selon Wittorski :

L'attribution de la qualité de « professionnel » dépend donc d'une double action de développement et de mise en reconnaissance dans l'environnement par le sujet, de ses propres actes conjugués à une action d'attribution sociale, par cet environnement (selon des critères de légitimité), d'une professionnalité à ce sujet. (Wittorski, 2007).

La reconnaissance de la professionnalité passe par une prise de conscience des postures mobilisées, ainsi que par une connaissance des processus continus de construction des repères et positionnements professionnels.

Elle est faite d'une combinaison entre le « savoir agir » en situation et le « sens donné », par l'acteur, à l'activité, fruit d'un dialogue entre valeurs et normes.

Elle peut aussi être définie comme conséquences des liens tissés par tout praticien entre dimensions d'expertise et aspects éthiques de l'activité.

A cela se rajoute le fait que les clients ⁽²⁶⁾ sont de plus en plus aptes à juger et ne suivent plus systématiquement le jugement du professionnel. Aussi, celui-ci est soumis à d'autres injonctions à rendre des comptes qui viennent du management et du marché. L'accroissement d'un contrôle exogène se fait plus prégnant et se retrouve dans l'injonction à « faire preuve de professionnalisme » :

Le monde du travail contemporain se caractérise par la montée d'exigences de professionnalisme portées de l'extérieur aux groupes et non pas introduites par les travailleurs. (Boussard, Demazière, Milburn, 2010).

La mise en place de régulations se trouvant de plus en plus distantes du lieu de l'activité désarme les possibilités d'action des groupes qui se trouvent démunis.

Hughes s'intéresse à la professionnalité dès 1958 et analyse la relation de travail entre le professionnel et son client sur le mode du rapport entre le sacré et le profane, le clerc et le laïc, l'initié et le non initié. Selon lui, au centre de la professionnalité se trouve une transaction, forme de pacte entre un praticien mandaté et des partenaires, pacte qui consiste à échanger des « choses qui doivent rester secrètes » ⁽²⁷⁾.

III.1.4. Autres questions : mandat, métier flou et perspective de distanciation critique avec la notion d'identité professionnelle

Après avoir approché les concepts de profession, professionnalisation, et professionnalité, nous introduirons trois autres notions utiles pour notre objet :

- La question du mandat développée par Everett Hughes (1958),
- La conception de « métiers flous »,
- La notion d'identité professionnelle, dans une perspective de distanciation critique.

²⁶ A l'instar de Hughes, nous utilisons ici le mot de client car il est de plus en plus usité pour désigner l'utilisateur, le bénéficiaire, le patient ou le malade selon le professionnel considéré.

²⁷ Nous avons jusqu'ici abordé le rapport du sujet au travail dans une oscillation entre pôle volontariste et pôle déterministe, question qui peut se « résumer » par une position théorique privilégiant soit :

L'utilisation du concept d'acteur, c'est-à-dire de l'individu qui agit selon ses propres desseins, mettant accent sur la capacité de choix et de décisions des individus.

Celui d'agent désignant l'individu exécutant une tâche et essentiellement déterminé à agir par des conditions qui lui sont imposées, thèse qui renvoie à la prédominance d'un déterminisme social et culturel qui inspirerait le comportement des individus.

Nous développerons et nous nous positionnerons dans ce débat fondamental de la sociologie au moment d'opérer la caractérisation des concepts de « pratique » et « d'action ».

a) La question du mandat

La question du mandat est source d'attention pour Hughes dès 1958. Il observe que pour nombre d'organisations, « tout ce qui touche à la cohésion communautaire, aux rites de passage, aux relations entre temps individuels et temps sociaux (naissances, morts, mariage, ...) ou aux savoirs coupables ou embarrassants (guilty knowledge – maladie, malheur, sexualité, « travail au noir ») » doit être confiés à des professionnels qui garderont le secret des significations réelles de leur mission symbolique (Hughes, 1958). Il interroge cette question du mandat, dont l'obligation légale d'exercer la mission, comme étant intermédiaire, écran entre l'Etat et le public des profanes.

Le « savoir » du professionnel comporte alors un secret social, confié officiellement ou de fait, par l'autorité à un groupe spécifique des praticiens. Elle l'autorise et le mandate à échanger si nécessaire des signes de transgression, contre des marques de réintégration sociale et de réhabilitation morale des usagers, dans une visée de protection de la société. L'organisation professionnelle, lorsqu'elle existe, cherche à protéger la valeur éminente de ce principe pour obtenir une reconnaissance de ce travail parfois mis en exergue par l'adoption d'un code de déontologie. Elle est susceptible de veiller à la reproduction du rituel parmi les professionnels mais aussi à écarter les faussaires et les incompetents qui « manipulent les tabous ».

Pour les professionnels, ces techniques constituent un art, pour les profanes elles se résument à un moyen.

Ce transfert de fonctions vitales s'exerce notamment dans les métiers de juristes, médecins, policiers, enseignants ou diplomates.

Dans sa pratique, le CIP se retrouve régulièrement en situation de « connaître » et tenu de garder le silence par rapport à de tels secrets, souvent constitutifs d'un « frein pour retourner à l'emploi ». Rarement évoqué par le donneur d'ordre, peu explicité par le conseiller, souvent difficile à énoncer, et donc quasi invisible dans son exercice, ce mandat est avant tout implicite et ne fait pas ou peu l'objet de revendication pour valoriser ce métier. Il est néanmoins nécessaire pour vaincre des résistances, se protéger de pressions affectives ou refuser la prise de rôles particuliers. Il sert également à assurer un processus de réajustement émotionnel et favorise des comportements de la part du demandeur d'emploi impliquant confiance, acceptation de coopérer et ouverture à des solutions alternatives « impensées » par l'utilisateur.

b) La conception de « métiers flous »

Nous venons de souligner quelques particularismes du mandat exercé par le Conseiller. Au-delà de cette question, nous examinerons cette activité au prisme de la notion de

« métiers flous », notion relativement récente pour laquelle il existe assez peu de littérature (28).

C'est Gilles Jeannot qui constate leur apparition dans l'action publique depuis plusieurs décennies (Jeannot, 2014).

Comme le relève Didier Demazière dans la préface de son ouvrage (Jeannot, 2014), l'acceptation du vocable « flou » ne se limite pas à une association à des termes tels que « fragilité », « dépendance », « passivité » ou « confusion », à des qualifications connotées négativement du fait de leur assimilation au registre de l'indétermination.

Il est également considéré comme désignant un espace d'autonomie, d'initiative, de recherche de cohérence, d'expression de potentialités (Demazière in Jeannot, 2014). Mais ceci implique de « rompre » avec des représentations historiques de la sociologie des professions, attribuant ou non, une reconnaissance, « une labellisation » des professions et de leur « efficacité » à partir de critères particulièrement « codifiés » et parfois quelque peu « figés ».

Jeannot dans son propos distingue plusieurs natures de flous :

- L'objet et la nature de la prescription de travail, les injonctions restant très globales,
- Des positions et postures de travail souvent imprécises dans les organigrammes d'organisation de travail,
- Des emplois et statuts d'emploi fréquemment associé à la précarité,
- Des représentations sociales collectives incertaines des métiers concernés,
- Des pratiques « contraintes » à générer une ou des dimensions adaptatives.

Dans ces métiers, les salariés, le plus souvent des fonctionnaires :

(...) semblent reconstruire l'action publique à la base en tirant parti de ressources diverses comme s'ils prenaient eux-mêmes en charge les problèmes. (Jeannot, 2014).

Pour Jeannot, le flou de ces métiers est conséquence du flou de l'action publique. Il tient au fait que celle-ci a tendance à « *traiter des problèmes plus que de répondre à des besoins* ». Les finalités incertaines de l'action publique ne peuvent alors être atteintes que par un travail singulier fait d'adaptation, d'invention et d'imagination créatrice, de « recomposition » des instruments disponibles ou ... de bricolages, au prix d'incessants ajustements dans la posture professionnelle face à de nombreux interlocuteurs.

²⁸ Ils concernent par exemple les médiateurs sociaux, agents de développement, chargés de mission ou chefs de projet.

Baignant dans un contexte produisant de l'injonction paradoxale, il cherche par exemple à fabriquer du long terme avec du court terme (Jeannot, 2014). C'est ainsi qu'ils sont également régulièrement confrontés à la difficulté de financer leur activité.

Souvent fortement personnalisés, ils posent la question de leur légitimation.

En conséquence, il est généralement difficile pour un praticien d'en parler et Gilles Jeannot dédie avec humour son ouvrage à « *tous ceux qui éprouvent quelques difficultés à expliquer leur métier à leur belle-sœur* ». (Jeannot, 2014).

Si le CIP n'est pas un fonctionnaire, le public lui attribue régulièrement cette appartenance, nous « légitimant » de la sorte à reprendre cette notion pour une population relevant en réalité du secteur privé. A titre d'exemple, Anne-Julie, conseillère, nous indique que « *les gens pensent souvent que je suis conseillère à Pôle Emploi. On me demande beaucoup d'aide sur la question de l'indemnisation...* ». Il en est de même pour Sylviane : « *Les gens ne comprennent pas forcément qu'il existe le pendant de Pôle Emploi dans le privé, et que Pôle Emploi qui est un service public, ait besoin d'avoir recours à des prestataires. Donc, quand j'explique mon métier, tout le monde me demande si je travaille chez Pôle Emploi. Et quand on leur dit non, c'est là qu'il se passe un grand vide dans leurs esprits (rires)...* ». Cette assimilation erronée indiquerait plusieurs choses :

- Pour le public, les questions du retour à l'emploi relèveraient systématiquement d'un traitement par l'Etat et ses institutions. A contrario, cette question ne pourrait pas dépendre du secteur privé qui n'aurait pas la « légitimité » supposée d'une institution pour faciliter l'accès aux entreprises ; l'évocation d'un « *grand vide* » indiquant une absence de représentation de ce que peut être la réalité d'un accompagnement en dehors de celle élaborée autour du « conseiller » Pôle Emploi.
- Ce phénomène sera accentué par le fait que les conseillers prescripteurs auraient eux-mêmes une représentation imprécise de ce que serait une prestation d'accompagnement, celle-ci étant essentiellement tributaire de celle constituée à leurs yeux par leur propre activité. Aux questions posées par les usagers sur le contenu au moment de la prescription, très souvent la réponse proposée est « aller voir (le prestataire), ils vous expliqueront » ⁽²⁹⁾. En atteste un chef de service de la Direction générale de Pôle Emploi rencontré dans le cadre d'un entretien exploratoire qui relève une réelle difficulté :

²⁹ Cette affirmation est également corroborée par l'organisation régulière par Pôle Emploi de réunions d'information collective, périodiques ou exceptionnelle, destinées à des D.E. à fins de prescription (actions spécifiques pour publics ciblés, volonté de remédier à un déficit momentané par rapport à un objectif de prescription, ...).

Comment se fait la déclinaison au niveau des conseillers Pôle Emploi pour qu'ils aient connaissance du cahier des charges, peut-être pas dans son détail, mais en tous les cas pour pouvoir répondre aux besoins qu'ils rencontrent ?

« .../ on forme les conseillers au conseil en insertion professionnelle et, comment dire, on essaye de les amener à enrichir leurs prescriptions de prestations. Mais voilà, on peut se le dire, moi, j'ai rencontré des conseillers qui se contentaient de prendre rendez-vous, voire se contentaient d'envoyer un mail à un demandeur d'emploi pour lui dire « vous allez chez tel ou tel prestataire lundi matin à huit heures », (...) Ça on n'en veut plus ».

- Pour le donneur d'ordres, les « hésitations » et « incertitudes » autour des processus d'élaboration de la commande publique encadrées par le pouvoir politique, les difficultés à penser en dehors des notions de quantification des actes, d'évaluation, de normes, d'objectifs ou de statistiques, les injonctions afférentes « poussant à agir » oblitérent la perception de la possibilité de prise en compte de la singularité de l'utilisateur, de ses besoins et attentes, de ses rythmes, mais aussi des imprévus ou de la place laissée à la créativité et à l'adaptation ⁽³⁰⁾.

c) Notion d'identité professionnelle et perspective de distanciation critique

C'est à dessein, que nous avons peu évoqué jusqu'ici, la question de l'identité au travail. Nous le ferons en quelques mots, mais essentiellement pour nous en distancer.

La notion d'identité en sociologie s'intéresse à la problématique du rapport entre collectif et l'individuel, déterminisme social et la singularité du sujet. Selon le psychosociologue Tajfel qui rapproche identité et catégorisation sociale, elle serait le résultat d'un processus cognitif qui donne sens aux composantes du monde social de l'individu :

(...) l'identité est constituée par les aspects de l'image de soi d'un individu qui dérivent des catégories sociales auxquelles il voit qu'il appartient. (Tajfel & Turner, 1979).

Et de souligner :

(...) les caractéristiques de son propre groupe (son statut, sa richesse ou sa pauvreté, sa couleur de peau, sa capacité à atteindre ses buts) n'acquièrent de signification qu'en liaison avec les différences perçues avec les autres groupes et avec leurs différences évaluatives [...] un groupe devient un groupe en ce sens qu'il est perçu comme ayant des caractéristiques communes ou un devenir commun, que si d'autres groupes sont présents dans l'environnement. (Tajfel, 1970).

Fruit d'un processus construit dans l'interaction, individus ou groupes se perçoivent alors comme entité constituée et perçue comme telle par les autres.

³⁰ Cet écart constitue un exemple illustratif des causes de la difficile hybridation de l'action publique/privée pour cause de décalage culturel.

D'un emploi courant et banalisé, cette notion nous paraît d'un usage malaisé ; tout particulièrement dans une période où elle est utilisée par certains acteurs politiques dans le calcul d'entretenir des clivages sociaux au nom du maintien d'une unité ou d'excès de conceptions communautaristes ; où elle constitue des enjeux de luttes avec comme présupposé de la considérer comme donnée essentielle existant en elle et pour elle.

Pour la suite de notre travail, nous lui préférerons la notion de représentation sociale, individuelle ou collective de soi.

Nous nous trouvons de plus en plus dans un rapport d'anticipation de notre avenir professionnel, mais aussi personnel, les deux n'étant pas sans lien, bien au contraire.

Mais il serait néanmoins malvenu de passer complètement sous silence l'approche propre à Dubar (Dubar, 2000).

Utilisant le terme de « transaction » comme étant une action qui « traverse la situation individuelle et nécessite délibérations, ajustements et compromis », Dubar distingue « transaction relationnelle » et « biographique ». La première est un processus de définition de soi en relation avec autrui et repose sur des interactions, des dialogues et parfois des conflits. La seconde correspond à une « négociation avec soi-même ». Elle s'appuie sur des jugements passés d'autrui intériorisés, réactualisés, discutés, en fonction du processus de réflexion dans lequel l'individu est engagé. Elle décrit le processus « par lequel les individus anticipent leur avenir à partir de leur passé. ... La dimension biographique, temporelle et "subjective", met en jeu la continuité des appartenances sociales et le sens des trajectoires individuelles »

Ces 2 processus fondent la construction de soi dans certaines « formes identitaires » qui constituent des sortes de « bricolage » dans le contexte fluctuant et complexe de notre société. Dubar en donne la définition suivante : « *les formes identitaires constituent des configurations socialement pertinentes et subjectivement significatives de nouvelles catégorisations indigènes permettant aux individus de se définir eux-mêmes et d'identifier autrui lorsque les catégories officielles deviennent problématiques* » (Dubar, 2000).

III.2. Epistémologie des pratiques et de l'action – un éventail de modèles de rationalisation

En complément de ces premiers éléments théoriques, nous relèverons quelques considérations d'ordre général concernant la notion de pratique que nous chercherons à différencier de celle d'action. Nous examinerons des modèles de rationalisation justifiés, soit par des « logiques de faire » à rapprocher d'intentions subjectives soit par des déterminants pas ou peu conscientisés émanant de « structures » sous-jacentes silencieuses.

Se référer à ces modèles requiert, pour les situer, de faire au préalable un détour par la caractérisation des courants fondamentaux qui traversent la sociologie.

Cependant, pour ne pas alourdir notre écrit, tout en restant suffisamment précis dans la présentation de ces conceptions, nous avons opté pour une présentation de ces concepts et notions sous forme d' « annexes » avec indication de renvoi dans le texte principal chaque fois que nécessaire.

C'est ainsi que nous abordons la rationalisation au prisme du sens sous 4 angles, sachant que c'est essentiellement à la seconde que nous nous référons :

- L'approche actancielle et fonctionnelle du sens du travail (Annexe 1),
- L'herméneutique wébérienne et la sociologie compréhensive (Annexe 2),
- La sociologie phénoménologique et l'approche interactionniste (Annexe 3),
- La clinique de l'activité (Annexe 4).

Nous détaillons les concepts de la sociologie dispositionnelle et l'approche structuro constructiviste de Pierre Bourdieu que nous complétons par l'apport spécifique de la notion d'habitus individuel développée par Bernard Lahire (Annexe 6 à 17).

Nous nous arrêtons également sur la conception du fondement de l'action chez Gérard Sensevy, sa théorie de l'action conjointe et ses développements sur le « jeu didactique » qui peut à notre sens être reprise dans le cas des CIP (Annexe 18 et 19).

De ces modèles, le principal pour nous est l'approche bourdieussienne, que nous avons retenu comme grille centrale d'appréhension du contexte de travail et de l'ordre symbolique afférent dans lequel le CIP fait symptôme.

III.2.1. De l'usage du terme de « pratique » ⁽³¹⁾

« Pratique » est un terme polysémique qui renvoie à des réalités différentes. Largement utilisé pour évoquer la vie professionnelle, il peut également désigner des processus de la vie sociale ou privée. Lorsque la pratique fait débat, chacun peut s'imaginer évoquer la même notion tout en lui attribuant un sens différent :

- Dans une première acception, ce vocable est utilisé pour désigner la somme des activités réalisées, des actions conduites par un praticien dans l'exercice d'une occupation ou d'une profession. Accompagné d'un déterminant possessif, il fait implicitement référence à des caractéristiques supposées désigner la singularité de l'exercice professionnel de celui qui la possède.

³¹ Cf. ANNEXE 16.

- Précédé par un article défini, il devient générique.
- A contrario, un article indéfini a tendance à la situer parmi d'autres possibilités. Dans ce cas, la pratique s'oppose à la théorie. Elle correspond à des applications, l'exécution de tâches, la mise en action de règles, de principes d'une science, d'une technique ou d'un art telle que la pratique de la pharmacie, de l'enseignement ou de la restauration d'œuvres d'art. Il pourra être question de pratique au singulier ou au pluriel.
- Une seconde lecture est celle de l'exercice d'un métier. Dans ce cas, la pratique fait l'objet de mesures visant à l'encadrer et la protéger avec comme exemple la « pratique légale de la médecine ».
- En troisième lieu, elle renvoie aux acquisitions faites au travers de l'action. Elle évoque alors la somme de connaissances ou compétences, fruits d'une capitalisation de l'expérience pour une activité donnée et constitue un moyen : maîtriser la pratique de la taille du diamant.
- Elle peut également désigner une conduite habituelle, une façon d'agir propre à un groupe : Le tutoiement serait une pratique courante chez les artistes ou les sociologues.
- Le terme de pratique indique aussi la persistance dans une manière de faire en prenant le sens d'usages ou de traditions, sinon d'habitudes de faire : la pratique de la recette d'une ancienne spécialité locale.

La pratique que nous interrogeons est transversale à ces approches dans la mesure où elle en reprend différentes composantes qui nous semblent difficilement dissociables.

- Enfin, chez les philosophes, et après Kant qui catégorise l'opposition théorie/ pratique, Hegel articule l'esprit théorique et l'esprit pratique. Cette distinction demeure insuffisante pour Marx qui cherche à étayer sa théorie de la pratique. Alors que pour lui « *toute vie sociale est essentiellement pratique* », (Marx, 1888) en particulier dans le Capital, il est tributaire d'une théorie de la tactique et considère que tout cadre théorique de la pratique, s'il se veut rigoureux et effectif, engage une théorie de la tactique. La pratique correspond alors à l'ensemble des processus de travail par lesquels l'homme transforme la nature au travers de son organisation sociale.

III.2.2. Holisme, individualisme méthodologique et structuralisme : entre positions tranchées et adeptes d'une sortie des oppositions

Le débat sur la primauté des modèles de la « structure » ou de l'« agentivité (agency) », de la « contrainte » ou de l'« habilitation de l'agir » n'est pas près de se refermer.

En effet, l'opposition individualisme et holisme, « l'individu qui fait la société » et la « société qui fait l'individu » accompagne l'histoire et le débat de la sociologie. Il en est de même des discussions entre avocats d'une prise de position tranchée et adeptes d'une sortie de ce dualisme.

a) La tradition classique : « la société fait l'individu »

Dans cette conception et par exemple, les exclamations « *C'est normal !* » ou « *Ça ne se fait pas* » sont des « expressions consacrées » pour rationaliser l'action par rapport à un ordre établi préexistant.

- La paternité de cette approche est attribuée à Emile Durkheim, théoricien du « fait social » expliqué par d'autres « faits sociaux ». Il considère l'individu comme étant déterminé, conditionné par le « tout » dont il fait partie. L'individu se pense unique, alors qu'il ne fait que reproduire ce que le social lui présente. C'est en comprenant ce « tout » qu'il est possible de faire ressortir les contraintes exercées sur lui. La société préexiste aux individus qui sont « agis par elle » et « attend », qu'ils intériorisent et respectent, les règles et institutions propres à son système. Régulée par des normes, elle est supérieure à la somme de ses membres, les sociologues holistes postulant « *l'existence d'une substance spécifique au-delà des individus* » (Elias, 1977). Se conformer aux normes, aux déterminants structurels est la condition de l'intégration. Dans cette approche, et comme l'illustre son étude de 1897 sur le suicide, les phénomènes sociaux relèvent d'un principe de causalité :

Durkheim voit dans l'éducation non pas un dressage ou une inculcation mais un processus qui contribue à accroître l'autonomie de l'individu. (Boudon, 2012).

Dans cette perspective, l'individu n'a pas la perception du sens de ses pratiques et le sociologue est là pour l'« éclairer ».

- Une lecture réductrice de Pierre Bourdieu peut conduire le lecteur à le catégoriser de la même manière. A travers son processus de socialisation, l'agent incorpore des « dispositions » constitutives d'un « habitus » (Annexe 6), lui-même reflet des structures « objectives » du monde social « inculqué » notamment dans le cadre de la formation scolaire. La notion d'habitus vise à appréhender l'« intériorisation de l'extériorité ».

Ces dispositions vont déterminer sa « façon de penser, de voir, et d'agir ». Elles sont à la fois durables, transposables et difficilement transformables. La question de la transposition constitue un point fort du débat avec les détracteurs de Bourdieu.

Ici aussi, le sociologue apporte ses lanternes :

La sociologie ne mériterait pas une heure de peine si elle avait pour fin seulement de découvrir les ficelles qui font mouvoir les individus qu'elle observe, si elle oubliait qu'elle a affaire à des hommes alors même que ceux-ci, à la façon des marionnettes, jouent un jeu dont ils ignorent les règles, bref si elle ne se donnait pour tâche de restituer à ces hommes le sens de leurs actes. (Bourdieu, 1962).

Mais Bourdieu se défend d'avoir une vision déterministe du social. Une lecture plus attentive montre qu'il cherche à dépasser l'opposition entre points de vue objectivistes

et subjectivistes, entre forces extérieures de la structure sociale et forces intérieures issues des décisions libres des individus.

S'exprimant sur l'approche holistique, il s'en démarque même avec force :

C'est une opposition qui n'a pour moi aucun sens comme l'opposition entre individu et société. Elle est partout, sert de sujet de dissertation mais elle ne veut strictement rien dire dans la mesure où chaque individu est une société devenue individuelle, une société qui est individualisée par le fait qu'elle est portée par un corps, un corps qui est individuel. Même un individu économique est un être, un sujet collectif : qu'il soit un citoyen quelconque qui va faire son marché ou un entrepreneur, il a une tête collective, un langage collectif. (Bourdieu, 2002).

b) La conception de « l'individu faisant la société »

Introduit par Max Weber, ce modèle fait par la même occasion de la sociologie, une science de l'action sociale :

Nous appelons sociologie une science qui se propose de comprendre par interprétation l'action sociale et par là d'expliquer causalement son déroulement et ses effets. (Weber, 1921).

A la base de l'idée de sociologie phénoménologique, la « signification subjective » que revêt l'action pour son auteur doit faire l'objet d'un acte interprétatif. La sociologie doit être compréhensive et rechercher le sens, les motifs des comportements humains, puisque ceux-ci sont constitutifs des actions dont il s'agit de rendre compte.

Comprendre, c'est ramener le phénomène social aux actions individuelles et examiner les motifs des acteurs à les mettre en place. (Weber, 1921).

L'homme est un être actif qui établit la société. Fondée sur une conception rationnelle de l'action, la sociologie de Max Weber propose de considérer l'individu comme « atome » sociologique, « unité de base » porteuse d'un comportement significatif.

Un système d'interaction produit et reproduit la société.

L'individu est soumis à des systèmes de valeurs antagonistes, des rationalisations contradictoires et ne peut donc pas exister sans tensions internes. Normes, valeurs, codes sont réinterprétés dans le sens de son intérêt personnel, d'une « marge de choix » qui le laisse libre dans l'exercice des rôles possibles pour suivre son chemin, son parcours dans une société qui se complexifie.

Ce processus de rationalisation de l'action pratique est une des caractéristiques de la « modernité » en occident. C'est ainsi que :

(...) parmi les éléments les plus importants qui ont façonné la conduite de vie, on trouve régulièrement dans le passé, les puissances magiques et religieuses ainsi que les idées éthiques de devoir ancrées dans la croyance en ces puissances » d'où l'importance « de reconnaître et d'expliquer dans sa genèse la particularité du rationalisme occidental ». (Weber, 1919).

La préoccupation de Weber est de comprendre pourquoi les individus, imprégnés de leurs aspirations et espérances subjectives, acceptent d'obéir et de respecter des règles productrices de régularité sociale respectueuse d'un ordre légitime. C'est ici qu'intervient le concept d'idéal et idéaux types de l'action sociale, tableaux de pensée utilisée pour rendre raison sans pour autant qu'il faille croire « *en la prédominance effective du rationnel dans la vie humaine* ». (Weber, 1922).

c) Holisme et Individualisme méthodologique : un dualisme stimulant

Individu isolé et pluralité d'êtres humains ne sont pas ontologiquement différents et pour Elias :

Le cœur du dualisme sociologique se trouve dans la difficulté à penser l'individu et la société comme ontologiquement continus l'un à l'autre. (Elias, 1939)

Les sociologues holistes examinent les structures et lois de relations entre individus et sont tentés de réifier des concepts de « forces extérieures supérieures aux individus ». Les sociologues individualistes se penchent sur les lois et structures des relations entre individus au risque de perdre de vue que « les relations sociales elles-mêmes peuvent posséder des structures et des lois de type particulier. »

Alors que les tenants de la sociologie pragmatique s'efforcent de dépasser cette opposition holisme-individualisme, d'autres cherchent à réagir en rapprochant, englobant ou réconciliant les deux approches :

Il n'y a pas de réelle contradiction, mais une différence d'accentuation dans le même cadre philosophique, qui renvoie en miroir l'Être et le concept de l'un à l'autre. (Michon, 2011).

A travers la notion de « dualité du structurel » développée par Anthony Giddens, celui-ci cherche à dépasser ce dualisme et modéliser une théorie globalisante de la structuration organisée en deux grands concepts (Giddens, 1990) :

- Celui de réflexivité de la double herméneutique, entre raisons d'agir du sociologue et de l'acteur : le savoir sociologique s'appuie sur le savoir commun et est réintroduit dans ce même savoir.
- Celui de dualité du structurel qui se substitue au dualisme des structures et des actions:
 - √ Les cadres qui structurent l'action et les ressources qui la permettent sont produits par l'action elle-même.
 - √ « Acteurs » et « contraintes » sont deux faces d'une même réalité, le flux continu de l'action humaine.
 - √ Les règles ne sont pas que contraintes, elles sont aussi habilitantes.

Ainsi et par exemple, la jurisprudence établit la norme juridique qui encadre la pratique juridique. Il en est de même entre grammaire et pratique langagière. Cette récursivité implique qu'il n'existe pas de relations univoques « cause-effet » mais des relations circulaires, « *anneaux de causalité* » dans la terminologie de Weick (Weick, 1979).

Proche de Bourdieu, Loïc Wacquant émet dès 1992, une critique qui se veut sans appel :

(...) Cette théorie est essentiellement faite d'un écheveau de distinctions conceptuelles, déconnectées à la fois du réel et de la pratique de la recherche, qui fonctionnent à un niveau d'abstraction tel qu'on peine à discerner leur utilité pour l'analyse sociohistorique. Au point qu'on peut se demander si on n'est pas là en présence d'une réincarnation de la Théorie Suprême à la manière parsonienne dont la pertinence paraît douteuse au moment où l'ensemble des sciences sociales négocient un "tournant historique" auquel, paradoxalement, Giddens a puissamment contribué. (Wacquant, 1992).

Les approches de Marcel Mauss, Norbert Elias et Bernard Lahire, chacune à leur façon, relèvent du même dessein de prise en compte, à la fois, des « forces de relations sociales entre individus, propres aux individus et à leurs expériences vécues », et de celles « de relations supérieures aux individus où l'individu est agi par le social ».

Nous introduirons plus loin celles de Marcel Mauss et Bernard Lahire.

Elias, fait de ce dualisme un paradigme sociologique.

Une société envisagée comme « *une simple somme* » devient juxtaposition « *instructurée de nombreux être humain isolés* » (Elias, 1985). A contrario, conçu comme « *un objet existant au-delà de l'être humain isolé* », l'être humain devient alors ontologiquement (spéculation sur l'être en tant qu'être) différent de la société. Elias cherche à saisir les deux bouts de la « chaîne » :

Si les uns, comprenant les lois propres aux relations humaines ne peuvent pas s'empêcher de leur inventer une substance propre, les autres n'arrivent pas à saisir pourquoi les relations entre individus auraient une structure et une loi propres, ils ne peuvent s'empêcher de dire qu'on doit nécessairement trouver l'explication des structures et des lois des relations entre les individus dans la "nature" ou dans la "conscience" des différents individus, tels qu'ils existent "en soi" . (Elias cité dans Michon, 2001).

La « solution » reviendrait à recourir à une pensée visant les relations et non plus les substances :

Pour arriver à comprendre ces phénomènes, il faut rompre avec la pensée sous forme de substances isolées et passer à une réflexion sur des rapports et des fonctions. (Elias cité par Michon, 2001).

d) Le structuralisme comme méthode

Jean Piaget, qui relève de l'approche structuraliste, considère qu'il s'agit d'une « *méthode et non d'une doctrine* » (Piaget, 1968).

Le structuralisme tient son origine dans les cours de linguistique générale dispensés par Ferdinand de Saussure dès 1916. Dans ses présentations, De Saussure envisage la langue comme un système, une structure dans lequel les différents éléments sont définissables par les relations d'équivalence ou d'opposition, d'association ou de dissociation entretenues entre eux. Les sons pris indépendamment, ne sont pas signifiants. C'est la structure de la

langue faite de combinaisons, d'agencements et de rapports d'interdépendance qui leur donnent un sens.

Claude Lévi-Strauss reprend cette démarche dans les années 1950 et l'applique à l'analyse des structures de la parenté ainsi qu'à celle des mythes au sein de sociétés dites « primitives ». Le structuralisme comme méthode d'analyse revient à considérer l'objet comme une totalité pour lequel il faudra mettre en évidence la cohérence interne et la persistance dans le temps. Chez Foucault :

(...) les structures sans être directement observables mais ayant un fondement objectif en deçà de la conscience et de la pensée, constituent le réel rendu intelligible par une organisation logiques qui rend manifeste ce qui n'est qu'implicite » (Chevalier, 2012).

Privilégiant la dimension synchronique de l'objet d'étude, son principal handicap tient dans la difficulté à prendre en compte le processus diachronique des transformations sociales et ce point « gène » son utilisation en sociologie.

Dans une optique de schème structural (Berthelot, 1990), une société est une structure, combinaison non aléatoire d'éléments. Il prend l'exemple de Weber qui propose d'établir :

Une relation interne entre éthique protestante et esprit du capitalisme, dont la filiation est établie en s'appuyant sur l'histoire et le rôle de cet esprit dans le développement du capitalisme.

Effectuer une recherche d'indices « permanents » pour prendre en compte une éventuelle dimension idéale-typique sous-jacente au choix du métier de CIP rejoint cette approche.

Il peut être pris comme exemple, la constitution des systèmes de dispositions, lieu de l'habitus, comme genèse d'une structure résultant d'un processus historique et biographique (Wacquant, 1992). L'habitus se structure tout au long de la socialisation par la rencontre d'expériences vécues et l'intériorisation des contraintes sociales. La rencontre de cette structure et du champ, de "*l'histoire faite corps*" et de "*l'histoire faite chose*" constituerait « un des principaux mécanismes de production du monde social ».

III.2.3. Rationalisation des pratiques et de l'action au prisme du sens

Rationaliser pratiques et actions au prisme du sens revient à conduire une analyse, une recherche de compréhension du « phénomène » observé à travers les explications données par les individus et les groupes, à leurs expériences comme « expression d'un sens à découvrir ». Celles-ci concernent les acteurs, les actions et interactions. Fruit d'une élaboration imaginaire à visée de rationalisation, ce phénomène est constitué par un ensemble de représentations de soi et pour soi, d'autrui et par autrui. Il témoigne d'une manière de se raconter à soi-même une pratique, mais aussi une manière dont une société se raconte à elle-même « la vie en collectivité ».

La notion de représentation est ici centrale. Elle met en langage l'ancrage subjectif des logiques d'actions individuelles et collectives au nom du sens que les acteurs confèrent à

leur souci de rationalisation. Éléments susceptibles de légitimer la constitution de communautés de pratiques, d'opinions et de croyances, elles contribueraient à développer une construction dialectique, une élaboration de discours de partage d'une vision du rapport à un travail, à ses missions. Dans le cas des conseillers, ce sens peut correspondre à un « idéal de service » basé sur un service rendu à la collectivité et des représentations sociales d'accomplissement de soi : engagement pour soi et pour autrui fait de compréhension, compassion ou sollicitude, de lutte pour l'égalité et contre les inégalités, pour le juste et contre l'injuste, ...

Dans cette approche, l'intention précède et résume l'action au motif du sens, nom donné à une « tension avec le réel ». (32).

En nous appuyant sur la typologie de schèmes de Berthelot, et concernant la question de la rationalisation du sens des pratiques, figurent en annexe deux approches de la question du sens du travail :

- Une approche actancielle/fonctionnelle associées aux questions de développement personnel et de santé mentale au travail (Annexe 1).
- L'herméneutique wébérienne (Annexe 2).

III.2.4. Sociologie dispositionnelle et approche structuro constructiviste chez Pierre Bourdieu

Héritier de la sociologie classique, Bourdieu a synthétisé, dans une approche très personnelle, quelques-uns des grands apports principaux de la discipline :

L'œuvre [de Pierre Bourdieu] est en partie de la tradition revisitée. Au-delà du relief personnel, il a effectué un travail de synthèse et de transmission de la tradition sociologique.
(Boltanski, 2002).

De Max Weber, il retient la dimension symbolique de la légitimité de toute domination sociale et l'idée des ordres sociaux qui deviendront « champs » dans sa théorie. A Marx, il emprunte le concept de capital et le généralise à l'ensemble des activités sociales. On lui retrouve également une part de filiation avec Durkheim, Mauss et Lévi-Strauss. Philosophe

³² Nous utilisons ici « réel », dans l'acception de l'usage fait par Lacan de l'entrelacs des trois anneaux (Réel, Imaginaire et Symbolique) constituant la figuration du nœud borroméen (Lacan, 1972). Ici le « Réel » est « un impossible à saisir » qui n'est pas parvenu au jour du symbolique. Il peut être comparé à l'« impression laissée par une situation », avant tous commentaires, avant toutes comparaisons. Devant l'impossibilité factuelle à décrire le réel du travail sans « façonnage, doublure, ni commentaire ». L'Imaginaire, comme reflet du monde réel fait fonction de boîte aux images. Théâtre, scénarii, dramaturgie face aux « mystères du monde et d'autrui », l'imaginaire est un, est le « registre à comprendre ». Intervient alors le Symbolique, fruit d'un apprentissage et d'une éducation. Constitutif du langage comme tiers législateur, médiateur et organisateur des rapports sociaux, il est à la fois guide des conduites mais aussi des rapports sociaux et de soumission aux dominations socialement recevables. Le symbole a vocation à rendre compte aux autres de notre boîte à image.

de formation, l'influence de Maurice Merleau-Ponty et de la phénoménologie de Husserl ont également eu un rôle déterminant dans sa réflexion sur le « corps propre », les « dispositions à l'action » ou le « sens pratique », et par conséquent dans l'élaboration de son concept d'*habitus*, élément central de sa théorie de l'action.

Son approche des structures sociales dans leur dimension de constitution et de transformation le désigne comme étant structuraliste – constructiviste : le monde social serait constitué de structures élaborées par les agents sociaux. Une fois constituées, celles-ci conditionnent à leur tour l'action de ces agents.

Bourdieu postule ainsi que dans la plupart des situations, et quels que soient les champs d'expérience, ce ne sont ni des déterminations mécanistes, ni la volonté de mettre en œuvre une ou des représentations, mais que l'action des agents résulte d'un "sens pratique" et des possibilités objectives d'y parvenir : tout individu au moment d'agir adopte un comportement ayant intégré les conditions de l'action en lien avec le contexte, ses dispositions personnelles résultant de son parcours de socialisation et un ajustement avec les actions des autres agents qui prend la forme de stratégies. Chaque agent serait alors individu singulier, et reflet d'un tout auquel il appartient et dont il a intégré un ensemble de caractéristiques.

Cette approche s'appuie sur la volonté de dépasser, par des innovations conceptuelles s'écartant des oppositions classiques de la sociologie telles que subjectivisme/objectivisme et microsociologique / macrosociologique.

Dans la constitution de son lexique de la sociologie critique, Bourdieu s'est beaucoup employé à définir, et à redéfinir des mots et des notions du sens ordinaire, qu'ils soient scientifiques, critiques, voire humoristiques. Constatant que les sciences sociales utilisent la langue ordinaire comme un outil, il défend le recours à un vocabulaire, et une syntaxe spécifique et complexe, qu'il juge nécessaire pour rompre avec les « automatismes de la pensée » (Bourdieu, 1980) pour leur éviter le risque de transmettre dans son vocabulaire, des représentations et visions « non scientifiques ».

Enfin, il invite à une autre précaution :

Des notions telles qu'habitus (principe d'action des agents), champ (espace de la compétition sociale) et capital (objet de luttes) peuvent être définies, mais seulement à l'intérieur du système théorique qu'elles constituent, jamais à l'état isolé. (Bourdieu, 1992)

Nous voulons ici nous prêter à cet exercice, partant des concepts et notions sur lesquelles nous fondons notre travail, et tenter de nous mettre en position « *d'objectiver le sujet de l' (notre) objectivation* » (Bourdieu, 2002).

Nous présentons en annexe son système théorique en partant des notions indissociables organisées autour des concepts centraux d'*habitus* (Annexe 6) et de champ (Annexe 7), économie des capitaux (Annexe 8), dispositions (Annexe 9) et processus de socialisation, doxa (Annexe 10) et ethos (Annexe 11), hexis corporelle (Annexe 12), violence symbolique

(Annexe 13) et classement/déclassement (Annexe 14). Nous terminerons par celles d'illusio (Annexe 15) et de stratégie, notions clef à notre sens pour traiter de notre objet.

III.2.5. Pluralité de l'homme, habitus individuel et dispositions chez Bernard Lahire

A la fois dans le prolongement et dans une différenciation très argumentée du travail de Bourdieu (Lahire, 1999, 2012,), Lahire se dit séduit par la volonté de penser ensemble l'individuel et le collectif, le mental et le social, le psychologique et le sociologique. Il concrétise cet intérêt par des contributions fondamentales à la sociologie dispositionnelle, élaborées à la suite d'une relecture très personnelle de Bourdieu. Il prend en compte à la fois contextes d'action, pluralité des compétences et dispositions inscrites, incorporées ou constituées au niveau de chaque acteur au point d'énoncer en réponse à Bourdieu : « Dispositions + contexte = pratiques » (Lahire, 2012).

Cette approche vise à faire apparaître les forces et contre forces internes (dispositions) et externes (contexte) déterminant pratiques, réactions et comportements. Lahire considère que chaque individu modelé par le monde social est dépositaire de manières « de penser, sentir et agir », résultats des expériences socialisatrices primaires et secondaires, grâce auxquelles il façonnera à son tour ce même monde social (Lahire, 2012).

Produit de contextes socialisateurs, l'agent acquiert la possibilité de se comporter différemment dans des espaces ou des moments différents ; Il n'est pas sujet à un programme intériorisé qui lui donnerait continuité et unité systématique des pratiques car les différents contextes sollicitent différemment ses dispositions. Dans cette approche, économie des dispositions et des contextes interagissent en permanence. L'« homme pluriel » (Lahire, 1998), est l'homme dont l'ensemble des pratiques ne peut se réduire à un principe ou une formule génératrice. L'auteur conduit ses recherches au nom d'une vision complexe de l'individu, qu'il veut capable de prendre en compte « qu'il n'y a pas d'individu autrement que comme individu qui incorpore du social ». Il utilise à ce propos la métaphore représentative de la boule de papier froissé, celle-ci pouvant adopter autant de variations qu'il y a d'individus, avec comme point commun de rester une boule de papier froissé.

Et d'expliquer ce choix :

La métaphore du 'social à l'état plié' ou 'déplié' n'est qu'une manière suggestive de parler et de se représenter les choses. Elle signifie que le monde social ne se présente pas seulement aux individus comme des réalités extérieures (collectives et institutionnelles), mais qu'il existe aussi à l'état plié, c'est-à-dire sous forme de dispositions et de compétences incorporées. (Lahire, 2013)

Il s'agit d'un individu qui n'a pas toujours vécu à l'intérieur d'un seul univers socialisateur. Il a fréquenté des matrices de socialisation différentes –et les a parfois vécues dans une très forte contradiction. L'homme pluriel porte en lui diverses possibilités de dispositions, des

expériences variées, plus ou moins abouties, et pas toujours compatibles les unes les autres.
(Lahire, 1998)

Son approche pourrait être considérée comme une théorie de la liberté individuelle dans le jeu social. Mais son regard paraît plus sombre (Lemieux, 2010) :

Plutôt que de liberté, je préfère parler « d'issue », comme on parle d'une issue trouvée dans un labyrinthe, comme Kafka a pu en trouver une avec l'écriture pour s'auto-analyser et se libérer, sans y parvenir, de la relation paternelle, à la fois admirative et conflictuelle. (Lahire, 2010)

Chez Bourdieu, c'est par exception, essentiellement aux moments de crise, que peut se former, chez les agents, une représentation consciente et explicite du jeu en tant que jeu qui détruit l'investissement dans le jeu, l'illusio, en la faisant apparaître telle qu'elle est objectivement. En parlant « d'habitus clivés », il ne prend alors pas en compte les ajustements qui permettent d'intégrer un monde différent « *de celui qui vous a vu naître* » (Costey, 2005). Lahire serait plus bourdieusien que Bourdieu en ce sens qu'il ne croit guère à la liberté d'un individu, mais seulement au « *jeu* », l'homme pluriel restant « plié et chiffonné », au point que la divergence des expériences sociales (ascension sociale ou déclassement, ...) peut également générer des habitus clivants ou dissonants, ouvrant cette fois à la recherche de pratiques individuelles comme « *issues dans un labyrinthe* ». L'habitus se définit alors comme système de dispositions ajustées à un jeu tout en permettant de rendre compte d'une unité de style unissant des pratiques.

Robert Weil, écrit à propos de ces travaux souvent sujets à la critique :

Cette tentative de construire cette sociologie psychologique ne convainc guère car elle aboutit de fait à conclure à la singularité de chacun, ... on ne peut que s'interroger sur les conséquences épistémologiques de conclusions qui laissent toute la place à un nouveau genre d'indétermination. (Durand, Weil, 2006).

A contrario, Dubar apporte à sa façon sa caution à Lahire :

Prendre en compte la pluralité des socialisations primaires et secondaires qui fabriquent les individus, considérer les habitus comme des « plis » de la structure sociale sédimentée dans chaque individu (Lahire 1998), des types de dispositions multiples et hétérogènes qui ne font pas nécessairement système et peuvent même être contradictoires entre elles (Lahire, 2005), prendre en compte les variations interindividuelles des processus de socialisation et dresser des portraits sociologiques permettant de saisir les déterminants sociaux multiples qui sont à la base des pratiques individuelles (Lahire, 2002) constituent des stratégies de recherche fécondes dans le prolongement de la problématique de Bourdieu. ... l'idée même d'habitus individuel » (Lahire, 2002) peut être considérée comme un « passage à la limite » de l'hypothèse de la détermination des pratiques par leurs conditions sociales (singulières) de structuration. (Dubar, 2013).

III.2.6. Action et didactique chez Sensevy

Nous avons jusqu'ici indifférencié « pratique » et « action ». Nous voulons les délimiter et les considérer comme notions à part entière.

Traiter de l' « action » implique, comme pour la « pratique », de considérer explication et compréhension de l'action :

- Par explication, nous entendons sa caractérisation dans une approche distanciée interrogeant ses fondements, son sens, les processus de sa genèse afin de la définir en tant qu'objet pour lequel il sera possible d'identifier les formes qu'elles adoptent, les compétences, dispositions et techniques qu'elle mobilise.
- Comprendre l'action renvoie à des notions de valeurs, d'appréhension subjective des individus, d'engagements qu'elle provoque. Cela implique « de la situer » par rapport au contexte et à l'institution, au champ où elle s'exerce, à identifier ses finalités et à repérer les stratégies utilisées pour les atteindre. Nous sommes tenté d'aborder ces deux aspects conjointement, tant ils nous semblent étroitement liés.

Si l'on considère que le travail du CIP revient notamment à estimer que pour effectuer sa recherche d'emploi, le demandeur d'emploi doit acquérir un « savoir », plus particulièrement un « savoir d'agir », cette acquisition présente des analogies avec ce qui se passe dans un cadre scolaire.

En continuation de cette idée, les travaux et la théorie de l'action de Sensevy ⁽³³⁾, constitue une épistémologie de l'action qui interroge les pratiques des enseignants (Sensevy, 2003) en rapprochant didactique et sociologie dispositionnelle. Cette théorie est applicable à la question de l'action en général, à la pratique de la didactique en particulier.

Faire ce choix de référence peut paraître hasardeux, mais c'est Lahire qui nous y conduit (Lahire, 2007). Dans son article, « *La sociologie, la didactique et leurs domaines scientifiques* », il pose la question du rapport que la sociologie pourrait entretenir avec la didactique. Il s'arrête à la place du savoir, des formes d'enseignement et des processus d'apprentissage au sein des deux disciplines. Il relève une relative indifférence de la sociologie au savoir et le centrage quasi exclusif de la didactique sur les scènes scolaires. Pour lui, l'idée « *serait d'unir les forces pour mettre en évidence que les savoirs ont une histoire et que les apprentissages s'inscrivent dans des contextes* ».

³³ Didacticien à l'ESPE de Bretagne, Ecole Supérieure du Professorat et de l'Éducation.

Nous retrouvons largement chez Sensevy l'intention de Bourdieu (« *L'image du jeu est sans doute la moins mauvaise pour évoquer les choses sociales ...* », (Bourdieu, 1987 cité par Sensevy, 2008) :

(...) considérer « la situation du jeu » constituera un moyen, ainsi que le propose Bensa (Bensa, 2003), de mieux comprendre la logique de la pratique. Il s'agira alors, pour nous, d'organiser ce passage de la logique de la pratique située à la logique de la situation pratique. (Sensevy, 2008)

Ce développement constitue pour nous la première occasion de passage entre « logique de la pratique située du CIP » à « logique du contexte de situation pratique » rencontrée par le CIP.

III.2.7. Parenthèse : structuration sociale et psychologique de l'individu : Moi-idéal, Idéal du moi, Surmoi et Sublimation chez Freud

Malgré les controverses le concernant, il nous semble difficile de faire l'impasse complète sur certains apports de Sigmund Freud. Certes la psychanalyse, freudienne ou lacanienne, a pu s'ériger par moment en dogme ou en idéologie et nous avons été nous-même un temps sous cette emprise. Ce n'est pas pour autant qu'il nous faille « tout jeter aux orties » et l'oublier, comme cherche à le faire le courant de la psychologie cognitive/comportementaliste qui s'érige lui-même en nouveau paradigme ou idéologie de remplacement au service des « modèles consuméristes et performatifs du bonheur ».

Quelques notions évoquées, sans forcément respecter un ordre établi, nous semblent importantes pour compléter notre inventaire concernant le sujet de « la rationalisation des pratiques et de l'action » :

- En référence à la démarche psychanalytique, nous dirons a minima que la pratique du CIP peut être analysée comme organisée par un discours. Ce discours du conseiller à l'emploi fait partie de notre corpus et forme l'objet d'un travail qui se réclame de la sociologie, ceci dans les limites de notre propre pratique discursive concernant notre « dire » sur le « faire » des conseillers. Il peut aussi être réfléchi comme occasion d'un travail de perlaboration s'appuyant sur des « *nœuds de langage* » révélateur d'une « organisation topologique subjective » des conseillers.
- Chaque modèle de rationalisation de la pratique et de l'action intègre de manière plus ou moins explicite la question de l'énergie ou de la tension qui permet « une mise en mouvement ou en action ». L'économie du désir chez Freud résulte pour partie du jeu entre enjeux narcissiques du « Moi idéal » (instance qui dans sa métapsychologie, repose sur un idéal de toute-puissance fondée sur le narcissisme infantile – « *je peux tout, je peux tout dire* ») et « Idéal du moi » (instance qui accompagne le processus de socialisation du Moi – « *je voudrais tout pouvoir, je voudrais tout dire* »).

- Pour Freud, la culture, au sens de civilisation, s'édifie sur du renoncement pulsionnel de recherche de satisfaction du plaisir (Eros), d'agressivité et d'autodestruction (Thanatos), face au principe de réalité (Freud, 1920, 1924, 1929). Le renoncement pulsionnel imposé de l'extérieur par la culture crée la conscience morale, laquelle exige ensuite un nouveau renoncement et permet la « réglementation des relations des hommes entre eux ». Ce serait le Surmoi, instance d'intériorisation des interdits parentaux qui occuperait la fonction d'autocontrainte aux exigences sociales, notamment par le mécanisme de la culpabilisation et son produit la culpabilité.
- Ces exigences sociales se retrouvent dans la religion et la morale, mais aussi dans la propreté, l'ordre ou la beauté à travers des discours tentant de légitimer le renoncement au plaisir « égoïste ».
- Le sentiment océanique (Freud, 1929), de « faire un avec le monde » est réponse à l'angoisse sociale, devant la puissance du destin... et alimente la recherche identitaire de l'individu. Il oriente les comportements face à la question de la finalité de la vie et ouvre à la religion ou à la spiritualité...
- Le mécanisme de la sublimation, autre façon de nommer la socialisation, permet un déplacement de la libido et des buts pulsionnels, par exemple vers le travail. Bourdieu lui-même partageait à sa façon cette approche :

La forme originaire de l'illusio est l'investissement dans l'espace domestique, lieu d'un processus complexe de socialisation du sexuel et de sexualisation du social. Et la sociologie et la psychanalyse devraient unir leurs efforts (mais il faudrait pour cela qu'elles parviennent à surmonter leurs préventions mutuelles) pour analyser la genèse de l'investissement dans un champ de relations sociales, ainsi constitué en tant qu'objet d'intérêt et de préoccupation, dans lequel l'enfant se trouve de plus en plus impliqué et qui constitue le paradigme et aussi le principe de l'investissement dans le jeu social. (Bourdieu, 1997)

- « *L'atelier des idéaux* », belle métaphore empruntée par Catie Silvestre à Nietzsche, pour désigner la fabrique de l'idéal que nous pouvons étendre au « discours idéal » (Silvestre, 2006) et au « discours idéal sur le métier » :

L'idéal, dans tous ses avatars, c'est la répétition laïque de la transcendance, c'est la réhabilitation consentie et parfois lucide, de l'illusion, c'est-à-dire d'un lieu idéal où la plainte serait entendue, la culpabilité apaisée, et la honte enfin traitée.

III.3. Positionnement retenu: Intention attribuée et déterminisme structurel considéré comme un tout : approche non dualiste entre inclination structuraliste et phénoménologique.

Nous avons bien relevé la nécessité de suivre la préconisation d'Yves Clot (Clot, 2000) quant au besoin de disposer d'une théorie du sens de la pratique et de l'action pour appréhender l'acte effectif de travail.

Pour appréhender l'exercice professionnel du conseiller, nous avons brièvement imaginé de faire le choix d'une méthode d'analyse des pratiques et de l'action comme si nous avions à opérer un simple choix d'outils.

Nous nous sommes ainsi intéressé aux méthodes d'analyse de l'activité en ergonomie et psychosociologie du travail, telles que les méthodes du sosie (Oddone, 1981) et d'auto-confrontation (Clot, Faïta, Fernandez et Scheller, 2001).

Mais, comment retraduire et « rendre compte » d'éléments et composantes aussi différents que :

- Une orientation de travail, un sens prenant en compte la personne et/ou le marché, la demande, les attentes ou les raisons propres d'agir du conseiller,
- Les réalités d'un contexte social, culturel et économique en mutation,
- Les effets de la teneur de la commande publique émanant de l'Institution publique,
- Le jeu des différents intervenants du champ de l'activité,
- Le fait d'une chronologie dans le déroulement de la prestation,
- Le recours à des dispositions individuelles ou communes du métier de conseiller,
- Le développement de la norme de l'idéologie d'injonction, sinon d'exhortation, au professionnalisme,
- Le besoin de gestion de l'incertitude, de zones de flou, de possibilité de projection, de réassurance,
- Comment traduire le recours aux connaissances, savoir-faire et savoir-être expérientiels en lien avec un engagement personnel, une culture d'appartenance, une expérience personnelle et une histoire familiale, parfois déconnectés de tout processus d'apprentissage et même de toutes expériences professionnelles ?
- Comment décrire les modes de jugement et d'interaction avec autrui, la place de l'empathie, de l'objectivation et de la compréhension ? Comment comprendre la posture de « remonteur de moral », de « booster de confiance » en soi ?

Par ailleurs, nous avons vu qu'énoncer, expliquer et comprendre une pratique ouvre à un éventail de conceptions et a fortiori de concepts organisés autour de 3 tendances principales :

- Une approche phénoménologique basée sur l'expérience vécue par le sujet,

- Une approche structuraliste-holistique faisant place au déterminisme,
- A la charnière des deux, un positionnement constructiviste-structuraliste cherchant à faire le joint entre dimension subjective et objective.

Alors, quelle position théorique adopter pour construire et étayer une conception suffisamment complète ?

Nous avons opté pour une approche où intention attribuée et déterminisme structurel sont considérés comme un tout, une conception non dualiste entre inclination structuraliste et phénoménologique.

Pour chacun des postulats des courants présentés précédemment, nous essayons de « retenir », de « faire notre » ce que nous croyons « comprendre ». Nous utilisons « comprendre » dans une acception littérale latine de « cum - avec » et « prehendere - saisir », c'est à dire dont nous saisissons un principe en correspondance avec notre représentation de l'élaboration de notre thèse.

Nous établissons ce choix sur la base d'un raisonnement argumenté, mais aussi, et probablement autant, à partir de la résonance entre les postulats et la grille intériorisée comme étant « notre référentiel social inculqué et incorporé » d'« analyse des situations » auxquelles nous sommes confrontés, illustrant ainsi les relations interdépendantes entre point de vue individualisme et holisme.

Dans la perspective d'examiner la pratique du conseiller à la jonction de l'objectif et du subjectif, c'est-à-dire des représentations individuelles et du substrat de structure, nous « comprenons » :

- La distinction entre structure sociale et forces intérieures issues des décisions « libres » des individus,
- La notion de faits sociaux, de principes organisateurs et structurants répondant à des d'ordonnements symboliques
- La part de l'individu pris dans ce principe et agi par le social ainsi que la part de déterminisme que cela incombe,
- La part de l'individu qui ne ferait pas que produire ce que le social lui présente,
- La possibilité d'un crédit attribué à l'individu d'élaboration d'une pratique et de conduites à partir de l'idée qu'il se fait de l'expérience liée à son vécu,
- Celle d'alternatives pour sortir de l'opposition entre points de vue objectiviste et subjectiviste.

Un tel positionnement théorique peut être jugée peu orthodoxe ou insuffisamment affirmée. Constitué d' « allers et retours » entre structuralisme et phénoménologie, il nous expose à un louvoyage décousu entre différents niveaux de lecture, un des risques étant pour nous de recourir de manière désordonnée à des natures différentes de

schèmes qui peuvent interférer les uns avec les autres, voire se neutraliser. Et c'est là que la grille des schèmes de Berthelot nous sera utile.

Nous considérons, que des approches jugées a priori incompatibles, peuvent être reçues chacune, à la condition de considérer que tout est une question de « stratification » ou d'échelles, de caractérisation de ces strates ou niveaux de lecture, et de justification des niveaux d'entrée. Elles ne se situent pas sur le même plan et peuvent coexister avec les autres. Ces plans peuvent être alors abordés individuellement puis reliés, ou considérés comme un « tout », ensemble d'interactions.

IV : METHODOLOGIE

Dans cette présentation, nous brosserons un rapide inventaire des outils à disposition pour définir nos principes méthodologiques de travail et étayer notre modèle d'analyse. Celui-ci s'articulera en 3 points essentiels :

- Les modes d'investigation et recueil des données constitutives des indicateurs et variables recherchées,
- La dialectique d'objectivation des "connaissances" théoriques,
- Le traitement et la mise en forme des résultats.

Dans la mesure où nous ne disposons que de peu de données chiffrées sur la population étudiée, hormis celles collectées dans le cadre de notre activité, nous pratiquerons un premier exercice d'objectivation par la constitution d'une « base de données biographique » afin de commencer à caractériser notre corpus.

Dans un second temps, nous nous arrêterons sur le besoin de la « rupture épistémologique » souligné par Gaston Bachelard pour dépasser l'explication « toute prête » d'un phénomène au profit d'une compréhension appuyée sur une théorie ou une approche scientifique. Ce qui gêne cette transition, « est l'obstacle épistémologique, entrave inhérente à la construction du savoir lui-même, et donc aux représentations que l'on se fait initialement et qui ne sont pas propres à des difficultés liées à l'objet » (Bachelard, 1938).

Le terme polysémique d'épistémologie renvoie à différentes acceptations :

- Les méthodes propres à chaque domaine scientifique et leurs rapports à la « vérité scientifique »,
- La réflexion sur la construction et la gestion du savoir dans un domaine donné si possible en rapport avec les autres domaines de la réflexion scientifique,
- La façon dont la connaissance se construit pour chaque individu, donnant alors son sens au mot "positionnement" (Demaizière, Narcy-Combes, 2007).

En conséquence, il nous faut cerner, dans l'élaboration de notre méthodologie, ce qui pourrait faire obstacle à une approche scientifique, et envisager la façon dont nous allons gérer ces obstacles par la définition de notre positionnement épistémologique. Celui-ci concerne autant le statut accordé aux données, leurs modes de collecte, les relations entre théories et observations empiriques que nos objectifs en matière de critères de scientificité avec toujours en bémol :

Dans l'examen du métier de sociologue, Bourdieu, Passeron et Chamboredon soulignent combien son exercice oblige à s'interroger sur la place que ses propres convictions dans le raisonnement, le choix des hypothèses et l'élaboration des résultats, la « scientificité » passant par la reconnaissance de l'incompressible part de subjectivité ou d'arbitraire ; d'où la double nécessité d'objectiver sa pratique plutôt que de rechercher l'inaccessible objectivité et d'approcher sur un mode réflexif les conditions d'utilisation des outils. (Maillochon, 2010).

IV.1. Outils et principes méthodologiques

Nous évoquons ici les principaux outils à notre disposition, et l'utilisation que nous comptons en faire pour organiser le recueil et le traitement des données recueillies.

Après une présentation rapide de la typologie des schèmes d'intelligibilité proposée par Jean Michel Berthelot, nous nous arrêterons sur les notions d'indicateurs et variables. A partir de l'éventail des outils quantitatifs et qualitatifs nous détaillerons notre processus d'investigation et de recueil des données de terrain.

IV.1.1. Les schèmes d'intelligibilité selon Jean-Michel Berthelot

Les familles de schèmes proposées par Jean-Michel Berthelot, qui relèvent plus d'un outillage méthodologique que conceptuel, proposent un système d'intelligibilités qui s'appuie sur trois catégories de schèmes, de processus d'appréhension de la réalité (Berthelot, 1990). Un schème présente à la fois un contenu logique et un rapport au monde accompagné de croyances, de convictions éthiques ou philosophiques, interprétés en fonction d'engagements affectifs et symboliques, de représentations globales ou d'éléments d'intelligibilité qui échappent aux critères de validité scientifique.

A propos de cette typologie idéal-typique, Marie Duru-Bellat considère que les analyses sont « structurées en fonction d'idéaux types logico-cognitifs présentant un grand intérêt heuristique : ils ne postulent pas une réalité dont ils se voudraient le reflet, mais des processus qu'ils permettent d'éclairer ». (Duru-Bellat, 1991), grâce au système d'intelligibilité qui permet d'en rendre raison. Cette multi dimensionnalité de l'objet confirme l'impossibilité de l'enfermer dans une formule :

User d'un outil cognitif ne signifie en rien partager les dérives ontologiques ou philosophiques auxquelles il peut donner lieu. Procéder d'une analyse fonctionnelle ne fait pas ipso facto de son auteur un fonctionnaliste pas plus qu'user du formalisme logique ne l'inscrit dans un positivisme réducteur. (Berthelot, 1990).

Les trois familles proposées, et plus détaillées dans l'annexe 21, possèdent à la fois un contenu logique de lecture de réalité tout en s'inscrivant dans un rapport au monde accompagné de croyances et de convictions avec pour objectifs :

- D'établir des liens entre phénomènes observés et facteurs originels (schèmes de dépendance : causal et fonctionnel)
- De rationaliser l'histoire ou le processus en lien avec les intentions (schèmes actanciels : actanciel),
- De détacher signification, détermination socioculturelle et intentions des sujets (schèmes de signification: structurel, herméneutique et dialectique).

Ces familles nous seront utiles au moins en 5 points :

- Objectiver et rationaliser l'espace des pratiques et de l'action du conseiller en insertion professionnelle,
- Aborder leur sens subjectif,
- Interroger le sens implicite que révèlent les phénomènes,
- Faire ressortir les espérances et aspirations du sujet ainsi que la perception du monde social et de ses hiérarchies,
- Prendre en compte la dimension idéale-typique sous-jacente du métier.

C'est ainsi et par exemple que le schème structural permet de chercher les effets liés à des règles d'organisation standardisées, effets des structures qui donnent sens aux phénomènes sociaux.

En complément Béatrice Milard propose une typologie des espaces logiques de raisonnement qui a le mérite de tenter une recension systématique des différentes formes de preuve en sociologie en évitant une démarche unitaire (expliquer / comprendre / décrire / critiquer) mais, en insistant sur le caractère pluriel de l'entreprise scientifique (Milard, 2008). Elle recense ainsi les logiques de preuve propres à chacun des schèmes.

Tableau 1: Logique de preuves propres aux différents schèmes de Berthelot (Milard, 2008)	
Schème	Logique de preuve
Causal	<i>Mise en évidence de « co-variations » des éléments analysés</i>
Fonctionnel	<i>Mise en évidence de figures telles que la « rétroaction », action en retour d'un effet sur l'origine de celui-ci, d'une boucle dite « boucle de rétroaction »</i>
Structural	<i>Recherche « d'homologies » - <u>Caractère commun à deux catégories différentes</u>, par comparaison</i>
Herméneutique	<i>Mise en évidence d'« expressions », de « sens »</i>
Dialectique	<i>Mise en évidence de « contradiction dans la dynamique ».</i>
Actanciel	<i>Mise en évidence de « comportements par rapport à des intentionnalités »</i>

Nous verrons que la quantité et la diversité des données recueillies constituent une réelle difficulté pour établir des liens méthodiques entre facteurs originaires et phénomènes observés. La possibilité de différents registres de compréhension et le fait qu'ils soient particulièrement « imbriqués » les uns avec les autres fait qu'une seule formulation renvoie régulièrement à plusieurs d'entre eux.

Ces schèmes doivent nous permettre de :

- Décrire la structure sociale et les jeux d'acteurs du champ
- Appréhender, la subjectivité des individus et la rationalisation de l'espace d'action dans leur rapport à la pratique
- Détacher intentions, croyances et détermination socioculturelle pour faire ressortir :

- √ En quoi l'histoire est manière de rationalisation d'un processus en lien avec des intentions.
- √ En quoi des croyances peuvent être considérées comme le moteur de l'action des individus en société, et donc, comme le fondement du social.

IV.1.2. Indicateur et variables

Les notions d'indicateurs, de variables et de condensation des données ne constituant pas pour nous des « allants de soi », nous voulons nous y arrêter en quelques mots.

a) Notions d'indicateurs et de variables

Caractériser les structures, modèles et processus qui construisent la communauté des conseillers requiert de s'appuyer sur des indicateurs. Un indicateur est une information qui renseigne sur un état ou une évolution. Exprimé sous forme quantitative ou qualitative, il constitue un élément observable, signe de la présence d'un phénomène ou d'une structure, et permet la mesure de leur niveau ou de leur évolution.

Sont généralement distingués les indicateurs :

- D'entrée qui précisent les caractéristiques de la population étudiée,
- De contexte qui situent des éléments sociaux, culturels et matériels dans lesquels se sont établis les actions, comportements ou opinions constatés par des résultats,
- De résultat qui donnent une indication sur un état ou l'atteinte d'un objectif,
- De réalisations qui précisent les actions effectivement mises en œuvre par rapport au projet initial et aux conditions dans lesquelles les résultats recherchés ont été définis.

b) Condensation des données

Notre recherche inscrite dans une démarche hypothético-inductive et constructiviste est confrontée au problème du traitement des informations dont nous disposons. En effet, ces dernières sont nombreuses et pas toujours directement liées aux phénomènes appréhendés. Nous devons alors, avant de procéder à leur analyse, condenser ces informations (Miles, Huberman, 1991). La condensation cherche à regrouper, simplifier, voire transformer les données brutes (principe de conceptualisation). Elle est réalisée par l'intermédiaire d'outils d'analyse de contenu, vu les sources des données : entretiens, observations, documents, ... Ces outils font aussi appel à des techniques quantitatives de façon intuitive.

Miles et Huberman (Miles, Huberman, 1991) proposent des principes de comptage, regroupement, subdivision, établissement de relations entre le général et le particulier, et de factorisation pour effectuer le passage des données brutes au concept (procédure de codage) (Mbengue, Vandangeon – Derumez, 1999).

c) Indicateurs condensés, données recherchées et outils de recueil

Après avoir procédé à une condensation des indicateurs, nous définirons les données à rechercher et les outils de recueil.

De même que pour les données, nous voulons regrouper, simplifier, voire modifier les indicateurs pour organiser les données et la méthode de recueil.

A partir de nos mots-clefs, nous avons défini 7 catégories de regroupement d'indicateurs pour préciser le contexte de l'activité, spécifier les croyances et la culture de métier, cerner pratiques et dispositions :

Politiques de l'emploi, Champs, Institutions/ Pôle Emploi/ Commande publique, Employeur, CIP, Dispositions et Pratiques.

Pour chacune d'entre elles, nous définirons les données nécessaires et les outils de recueil correspondant en utilisant la grille Annexe 26.

IV.1.3 Méthodes quantitatives et qualitatives : mode d'investigation et recueil des données

Nous avons opté pour la complémentarité des approches quantitatives et qualitatives.

Certes, ces techniques sont souvent opposées à un point tel que les tenants des premières sont fervents pourfendeurs des secondes, et inversement, au point d'entretenir de virulentes controverses idéologiques. Mais, ces approches peuvent être complémentaires, notamment s'il s'agit de traiter de sujets encore peu abordés. Les entretiens conduits après la réalisation d'une enquête quantitative présentent plusieurs intérêts :

- Articuler des approches pour affiner l'intelligence de l'objet ;
- Vérifier la cohérence des réponses à un questionnaire. Les entretiens permettent de vérifier la cohérence entre réponses et contenu d'un discours recueilli postérieurement sur le même thème, ainsi que de manière rétrospective, la qualité du questionnement de départ.
- Mieux interpréter les résultats de l'analyse statistique : disposer à la fois de questionnaires et d'entretiens pour une même population ouvre la possibilité d'une lecture croisée. L'entretien qualitatif permet d'explorer les systèmes de représentation (pensées construites) et les pratiques sociales (faits expérimentés ⁽³⁴⁾) qui ne peuvent être pleinement appréhendés dans le cadre d'un questionnaire.

³⁴ Nous utilisons ce néologisme que nous souhaitons différencier du mot « expérimenté » pour chercher à mettre en avant le fait « d'être passé par, d'avoir traversé une expérience » et non celui d'avoir tester, vérifier, mesurer, constater ou éventuellement tiré des enseignements d'une situation.

- Certaines pratiques ou opinions minoritaires peuvent présenter une importance, et seule une approche qualitative permet de les « repérer ».
- Les résultats d'une enquête quantitative peuvent suggérer des questionnements, amener des hypothèses dont le traitement et la validation dépendent d'une démarche qualitative.

Les méthodes quantitatives et qualitatives paraissent donc complémentaires pour comprendre plus complètement les phénomènes dont chaque méthode ne saisit que certains aspects.

Nous aborderons successivement ces deux principes, les discuterons et présenterons, au fur et à mesure, les outils de recueil de données auxquels nous feront appel : 2 enquêtes par questionnaire, des entretiens semi directifs et un apport de données en lien avec notre expérience du métier.

a) Méthodes quantitatives et enquêtes par questionnaire

Tout en évoquant quelques grands principes à propos des méthodes quantitatives, nous les appliquerons au cas de notre population de référence.

En effet, confronté malgré des recherches approfondies, à un déficit d'informations disponibles, nous avons constitué notre propre base de données biographique en procédant à une enquête par questionnaire. A noter, que nous ne pouvons pas, de fait, comparer cette base à une population de référence.

a.1 Décrire la population : une quasi-absence de données sur le métier

Dès le début de nos travaux, nous nous sommes enquis de trouver des sources d'informations suffisamment précises sur les plans qualitatifs et quantitatifs. Une recherche auprès des différents observatoires et organisations, publics et privés, ayant vocation à établir des nomenclatures, collecter des données et produire des statistiques s'est cependant révélée peu fructueuse, confirmant en cela que le métier de CIP n'est que peu identifié comme groupe professionnel ou métier spécifique.

- L'INSEE produit la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) et la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles des emplois salariés d'entreprise (PCS-ESE). Le PCS-2003 répertorie :
 - √ Le métier de psychologue spécialiste de l'orientation scolaire et professionnelle (343a). Celui-ci se superpose à celui de CIP pour la partie de l'activité relevant de l'orientation professionnelle. A contrario, il ne comporte pas de composantes axées sur l'insertion professionnelle.
 - √ Celui de formateur et animateur de formation continue (423b). Faute de précisions, nous faisons l'hypothèse que cette profession, au sens de l'INSEE, agrège celui de

CIP dans la mesure où l'activité peut être rapprochée de celle de formateur d'adultes.

Cet observatoire n'est donc pas en mesure de nous proposer des données.

- La DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques – service statistique ministériel) établit la nomenclature des familles professionnelles (FAP-2009). Celle-ci différencie CIP et conseiller d'orientation scolaire professionnelle selon l'arborescence suivante :

V Santé, action sociale, culturelle et sportive

└ V4Z Professionnel de l'action sociale et de l'orientation

└ V4Z80 Professionnels de l'orientation

└ K1801 Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle

└ K2112 Orientation scolaire et professionnelle

Les statistiques disponibles concernent le niveau V4Z. Or, les professionnels de l'action sociale et de l'orientation sont constitués des professionnels de l'orientation, éducateurs spécialisés et professionnels de l'action sociale⁽³⁵⁾.

En revanche, un rapport de 2008 développe longuement la question de l'accompagnement vers l'emploi, ses acteurs, ses pratiques, ses dynamiques. Tout en étant riche et fécond, il nous sera utile sans pour autant nous aider à qualifier précisément la population des CIP (Divay, Balzani, 2008).

- Pôle Emploi est en charge du ROME, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois et ses fiches métiers.

Autant les correspondances entre PCS et ROME sont robustes au niveau des familles professionnelles regroupées en 87 postes, autant le niveau détaillé des familles professionnelles FAP-2009 en 225 postes n'est utilisable que pour des analyses et des études plus spécifiques. En tout état de cause, le ROME n'ouvre pas d'accès à des statistiques. Le métier de Conseiller en emploi et insertion socioprofessionnelle correspond au code K1801 : Familles de métiers des services à la personne et à la collectivité, Domaine professionnel du Développement territorial et emploi.

- Le CEREQ (Centre d'études et de recherches sur les qualifications) produit des études sur le rôle de la formation initiale et continue dans les parcours professionnels, l'insertion professionnelle des jeunes, l'évolution des métiers, du travail, des

³⁵Source : <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/etudes-et-syntheses/synthese-stat-synthese-eval/article/portraits-statistiques-des-metiers-1982-2014>

compétences et des certifications. Seul un cahier comporte quelques indications (CEREQ, 2008) sur les conseillers pratiquant exclusivement l'activité d'orientation. Celles-ci ne sont donc que peu exploitables pour nous. Ce rapport étudie notamment comment les différents acteurs publics ou privés constituent un "quasi-marché" de l'orientation en offrant aux salariés, ou aux chômeurs, un panel de prestations.

- La Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) établit le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Il présente les métiers sous forme de fiche de poste dans une logique de gestion des compétences et ne comporte pas de statistiques.
- Le Ministère du travail dispose de statistiques concernant le métier de formateur. Le métier de conseiller en insertion est amalgamé à ces données ⁽³⁶⁾. (Son site officiel présente ses partenaires qui « partagent les mêmes politiques publiques ». Impasse est faite sur les opérateurs privés de placement ⁽³⁷⁾).
- Les Missions locales dédiées au public des jeunes de 16 à 25 ans

Ce n'est que pour ce public spécifique, que sont dénombrés pour 2016 :

- √ 440 Missions Locales et 6 560 lieux d'accueil, répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin,
- √ 13 495 professionnels de l'insertion ⁽³⁸⁾.

Ces professionnels, assez proches de la population étudiée, en diffèrent néanmoins dans les missions, tutelles et dispositions organisationnelles.

a.2 Méthodes quantitatives et constitution d'une base de données

Une méthode quantitative s'intéresse par définition à des questions de portée générale pour une population donnée. Le recours à cette méthode, généralement une enquête par questionnaire, parfois un sondage, permet :

- De recueillir des indications dans la perspective de faire ressortir des catégories par des modèles de distribution.
- De tester des hypothèses par la recherche de corrélation. Lorsqu'il s'agit d'opinions, par définition subjectives, elles doivent être, croisées avec d'autres moyens d'appréhension.

³⁶ Source : <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/W1Z-Formateurs.pdf>.

³⁷ Source : <http://travail-emploi.gouv.fr/ministere/acteurs/partenaires/>.

³⁸ Source : <http://www.unml.info/les-missions-locales/le-reseau-des-missions-locales-en-chiffres.html>.

S'il est facilement admis que les outils statistiques analytiques permettent de garantir la valeur de la connaissance et la généralisation des résultats, il est difficile d'affirmer qu'un questionnaire mesure une réalité objective.

Tout d'abord, le sujet même du questionnaire ne se limite pas systématiquement à un objet ou un phénomène objectif. Pourtois et Desmet (Pourtois, Desmet, 1988) montrent que le fait d'interroger une personne sur une opinion peut susciter la création d'un avis chez cette personne qui n'en avait peut-être pas au préalable. De plus, lors de la formulation des questions, le chercheur est exposé à ses propres biais et peut induire les réponses. Enfin, les réponses apportées par les répondants ne sont elles-mêmes pas dénuées de biais et peuvent modifier la mesure du phénomène. C'est ainsi que le répondant pourra formuler des réponses, non pas en fonction de sa pensée réelle, mais de l'idée qu'il se fait de l'utilisation ultérieure de ses réponses, produisant alors des « réponses instrumentales » (Pourtois, Desmet, 1988). Autres précautions qui s'imposent :

- L'instrument et la stratégie de collecte des données objectives doivent garantir leur objectivité,
- L'instrument de collecte des données subjectives étant par définition subjectif, il nous faut nous assurer que notre interprétation coïncide avec la représentation des individus faisant l'objet de l'étude.

Conduit à caractériser nous-même la population des CIP, nous avons procédé à une enquête appuyée sur un questionnaire. Son objectif était de recueillir des données quantitatives, et qualitatives, suffisamment fiables et représentatives ; ceci pour mettre en évidence des sous-échantillons et nous permettre d'établir une typologie biographique sur la base de statistiques descriptives. A cette même occasion, nous voulions recueillir des éléments utiles pour la suite de notre travail. Son objectif visait donc à :

- Collecter des données objectives pour décrire la population en termes de caractéristiques biographiques et d'identité sociale, de trajectoires personnelles, professionnelles et de formation ; tenter ainsi de cerner des éléments de dotation en capitaux sociaux, culturels et économiques.
- Recueillir des appréciations subjectives, quantitatives et qualitatives, concernant des pratiques et intérêts professionnels, ainsi que des représentations, valeurs et opinions.

Eléments quantitatifs : représentativité de l'échantillonnage

Pour évaluer la pertinence des données quantitatives recueillies et proposer des conclusions au regard du nombre de questionnaires reçus en retour, il nous faut définir marge d'erreur et indice de confiance des réponses reçues :

- La marge d'erreur est l'estimation de l'étendue comprise entre la plus petite et la plus grande valeur collectée. Elle s'exprime en proportion (³⁹).
- L'indice de confiance reflète le degré de certitude de la marge d'erreur (⁴⁰).
- Autre paramètre pris en considération, « la proportion », pour laquelle on calcule la marge d'erreur, est fixée par convention à 50%, car elle est maximum pour cette valeur.
- Enfin, il nous faut évaluer l'effectif de la population totale.

Un rapport de la Cour des Comptes de mars 2014 (Cours des comptes, 2014) chiffre le nombre de prestations d'accompagnement réalisées à la demande de Pôle Emploi de 2009 à 2013. Ces données ouvrent la possibilité d'une extrapolation pour estimer la population totale des CIP sur cette période. A partir de la taille des cohortes définies par Pôle Emploi, ou effectif maximum de personnes accompagnées simultanément par un conseiller, et la durée d'accompagnement pour les différentes prestations, il devient possible d'établir une hypothèse sur le nombre d'équivalents temps plein CIP dédiés à l'activité (tableau page suivante). En appliquant un correctif afin de prendre en compte la part des conseillers travaillant à temps partiel, nous pouvons avancer un chiffre plausible quant à l'effectif de cette population qui entre 2009 et 2013 oscille entre 4300 et 7300 équivalents temps plein. Si nous rapprochons la taille de l'échantillon de 102 réponses à cet effectif total, et pour un indice de confiance fixé à 95%, la marge d'erreur des résultats quantitatifs que nous avons collectée est réputée inférieure à + ou - 10%.

Ramené à l'effectif des professionnels de l'action sociale et de l'orientation (V4Z), dont l'effectif est estimé à 312 000 salariés en 2009, la population étudiée représente 2,4% des effectifs (⁴¹).

Nous présenterons ce corpus dans le premier chapitre de la seconde partie.

³⁹ Exemple : + ou - 5 % de la moyenne.

⁴⁰ Par exemple et pour un taux de 95 pour cent, 19 fois sur 20 nous avons une marge inférieure à + ou - 10% ce qui revient à considérer que 5% des réponses risquent de sortir de cette marge.

⁴¹ Source : Insee – Enquête Emploi. Traitements Dares https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_et_analyses.pdf.

Tableau 2 : Nombre de « prestations emploi » et effectif de CIP affecté à leur réalisation (2009-2013)

Evolution du nombre de prestations d'accompagnement vers l'emploi sous-traitées par Pôle Emploi de 2009 à 2013

	Durée	2009	2010	2011	2012	2013
Publics et prestations						
Licenciés économiques (LIC/LEC)	1 an	100 740	51 258	35320	51214	60603
Cadres (Atout Cadres)	9 mois	0	6 545	10800	13366	9755
Publics très éloignés de l'emploi (Mobilité vers l'emploi - MOB/MOV)	6 mois	27 569	21 047	40129	50861	44017
Publics ciblés (Trajectoire vers l'emploi - TRA/TVE)	6 mois	360 304	349 308	307050	124376	99493
Tous publics (Cible Emploi)	3 mois	516 413	522072	439949	273930	239875

Estimation des effectifs de CIP affectés à la réalisation de ces prestations

	Taille des cohortes	Effectifs suivis à l'année/ conseiller	Taux abandons corrigés (*)	Effectifs CIP en équivalent temps plein				
				2009	2010	2011	2012	2013
Publics et prestations	60	100	3%	977	497	343	497	588
Licenciés économiques (LIC/LEC)	50	80	3%	0	79	131	162	118
Cadres (Atout Cadres)	50	120	20%	184	140	268	339	293
Publics très éloignés de l'emploi (Mobilité vers l'emploi - MOB/MOV)	50	150	20%	1 922	1 863	1 638	663	531
Publics ciblés (Trajectoire vers l'emploi - TRA/TVE)	60	240	15%	1 829	1 849	1 558	970	850
Tous publics (Cible Emploi)	60	100	3%	977	497	343	497	588
TOTAL				6921	6439	5948	4643	4393
				Effectifs CIP après correctif temps partiel (**)				
TOTAL				7330	6820	6300	4918	4653

Source : Cour des comptes - Mai 2014 - "Le recours par Pôle Emploi aux opérateurs privés pour l'accompagnement et le placement des demandeurs de d'emploi"

(*) Source taux abandon : rapport Cour des Comptes /2

(**) Source correctif : questionnaire 1

Enquêtes par questionnaire - Questionnaire de caractérisation (42)

Pour commencer à caractériser la population des conseillers, il nous a fallu préciser la finalité de cette démarche puis construire un questionnaire.

Nous avons commencé par définir des indicateurs. Puis, nous avons élaboré une série d'items proposés sous forme de 65 questions fermées, semi-ouvertes, de choix binaires

⁴² Questionnaire figurant en annexe avec principaux résultats : ANNEXE 24.

ou au sein d'une liste de propositions, ou de classements à opérer. Seules trois « d'entre elles » sont ouvertes et nécessitent un traitement particulier.

En plus de caractéristiques biographiques, ce questionnaire prévoit quatre types de réponses exploitables sur le plan quantitatif, mais également qualitatif :

- L'énoncé de caractéristiques biographiques,
- Un positionnement binaire « oui / non » par rapport à des éléments factuels de la pratique, ou de recueil d'opinions,
- La recherche d' « indices » susceptibles d'être révélateurs d'éléments pas ou peu conscientisés,
- Des choix, et des classements, de séries d'items/propositions types.

En plus des données biographiques, nous avons ainsi interrogé :

- L'attrait pour le métier et ses composantes (question 25 à 27),
- Des représentations et pratiques en rapport avec la « commande Pôle Emploi » (question 28, 29, 51),
- Des représentations liées à la pratique des conseillers (30, 31,32, 36, 37a-b, 38, 47, 53, 55, 56, 57),
- Des représentations des attentes des usagers (52, 56),
- Des représentations des attentes l'employeur (57),
- Des éléments factuels pratiques (33a, 33b, 33c, 34, 35, 39, 48, 54, 58a-b)
- Une « auto-évaluation » par rapport à des dispositions de rapport au « monde et aux autres » (40, 41, 42),
- Les rapports au fait religieux (43, 44-45),
- La possibilité d'un engagement militant (46a-b),
- L'expérience de la formation professionnelle continue (49a-b, 50).

Dans le choix des items, et nous basant sur notre expérience, nous avons à veillé à ce que chaque interviewé puisse trouver une ou des réponses qui le concernent.

Pour la première présentation du corpus, nous n'évoquons dans un premier temps que ceux utiles pour la partie descriptive de la population. Sur 65 questions posées, 5 correspondent à cet objectif. Elles interrogent les caractéristiques suivantes :

- Etat civil : âge, genre, situation familiale (1, 2, 3)
- Diplômes en lien ou non avec le métier : (8)
- Libellé du poste actuel figurant sur la fiche de paie (20)

Afin de pouvoir exploiter les données recueillies sur un tableur, nous avons établi un support de codage ⁽⁴³⁾. Celui-ci nous sert essentiellement pour opérer des regroupements de réponses en catégories, afin d'en faciliter l'exploitation, notamment par des tris informatiques.

Pour décrire la population, nous utilisons les différents outils des statistiques descriptives : effectifs, mode, moyenne, médiane, fréquence, distribution, dispersion et écart à la moyenne, covariances et corrélations, ...

Au moment de commencer à traiter les informations, nous nous sommes assez rapidement rendu compte d'avoir oublié certaines questions importantes telles que la nature du contrat de travail ou des besoins de formation.

L'échantillon de population

Pour tenir notre objectif de marge d'erreur, et que nos résultats soient ainsi suffisamment significatifs, nous avons déterminé qu'il nous fallait disposer d'au moins 100 retours. Nous en avons obtenu 102, de la part de 87 femmes et 15 hommes, par mail ou courrier anonyme, ceci selon le choix des personnes questionnées.

Terrain et collecte des données

Nous avons soumis le questionnaire, par mail, à 209 conseillers travaillaient au sein de 10 structures couvrant l'essentiel du territoire français.

Tableau 3 : Diffusion et Retours questionnaire quantitatif						
	Représentation	Nb Questionnaires diffusés		Nb Questionnaire retournés		
		Homme	Femme	Homme	Femme	Anonyme
Abil'Team	Champagne Lorraine	3	11	3	11	
AFPA	Nationale	0	8	0	4	
Aksis SA	Nationale	17	97	7	33	
Aksis Bordeaux	Aquitaine	4	20	1	8	
Athantor	Picardie-Rhône Alpes	2	12	2	4	
Axe et cible	Pays de Loire	0	12	0	1	
DBMC	Rhône Alpes	1	8	1	6	
Idées Formation	Nationale	1	0	1	0	
Jarry Conseil	Champagne	1	11	0	5	
Retravailler	Nationale	0	1	0	1	
		29	180	15	73	14
			209			102

⁴³ Document figurant en annexe : ANNEXE 25.

Cet effectif de 180 conseillères et 29 conseillers pour lesquels nous avons pu obtenir les adresses mail professionnelles par l'intermédiaire de leur direction comprend, pour 7 de ces structures, l'effectif total de CIP employés. Nous considérons donc qu'il est constitué de manière aléatoire. Nous nous sommes trouvé confronté, concernant une importante association de dimension nationale, au refus de pouvoir procéder à la diffusion du questionnaire, au motif que la charge de travail de leurs conseillers ne leur permettait pas de consacrer du temps à répondre. Cette position paraît non congruente avec leur communication institutionnelle qui « vante » la place donnée « au sens du travail et aux valeurs » et nous a privé de nombreuses réponses.

Par ailleurs, nous avons rapidement pris conscience d'avoir introduit un premier biais lié au fait d'avoir « relancé », voir « insisté » auprès de certaines personnes pour générer ces retours. La proportion des personnes particulièrement portées « à l'aide » ou « à l'empathie » est probablement sur-représentée dans le groupe des « répondants », constituant dès lors une catégorie distincte de celle des conseillers n'ayant pas répondu. Il est assez probable que les « réponses manquantes » auraient été « différentes » en plusieurs points de celles recueillies.

Un autre biais tient aux limites de l'usage d'un questionnaire :

(...) au fait que les réponses ne sont pas spontanées mais suscitées. Elles ne peuvent être tenues pour des indicateurs fiables des comportements qui se produisent effectivement en situation. Il existe, en effet, un écart entre ce que les individus disent et ce qu'ils font, entre le discours et le comportement. Une personne interrogée peut ne pas avoir de point de vue personnel sur la question posée. Le fait de lui suggérer des réponses la force à se positionner. (Couvreur et Lehuede, 2002).

b) Méthodes qualitatives : recherche documentaire, blog de l'emploi, entretiens semi-directifs et journal de bord

Dans le cas des méthodes qualitatives, le témoignage ou l'observation concerne le niveau du sujet et ouvre la possibilité « d'aborder les détails » et les éléments subjectifs.

Ces méthodes font régulièrement l'objet de quatre objections spécifiques :

- Un caractère intuitif,
- Un défaut de rigueur,
- Un ancrage fort dans le contexte d'étude (Yin, 1990),
- Le fait de la généralisation, à une population, d'observations portant sur un nombre limité d'individus.

Si les généralisations de type statistique ne sont guère possibles, seul le travail sociologique peut légitimer une généralisation d'un processus ou d'une relation objective à partir de propos conjoncturels ou singuliers.

Les données sont recueillies auprès d'un échantillon « d'unités types » représentant chacune une catégorie de la population étudiée. Les différentes variables attachées à une

unité n'étant pas indépendantes entre elles, une unité qui se situe dans la moyenne d'une population pour un certain nombre de variables importantes est également peu différente de la moyenne de cette population en ce qui concerne les autres variables. Dès lors, un échantillon d'unités types permet d'élaborer des résultats qui apportent des éléments sur l'ensemble de la population parente, bien que l'échantillon ne soit pas représentatif au sens statistique du terme. L'objectif est de s'assurer de la variété des personnes interrogées de telle sorte qu'aucune situation importante ne soit omise lors du choix des interviewés. Si le principe d'un questionnaire peut permettre le recueil de données qualitatives ce sont essentiellement les entretiens et observations, participantes ou non, qui sont utilisées. Nous présenterons successivement les 3 éléments de notre recueil de données qualitatives : un second questionnaire, des entretiens et des éléments relevés dans le cadre de notre pratique.

b.1 Dépasser le sens premier donné par les acteurs à leur pratique – Le Blog de l'emploi

Le questionnaire présenté précédemment vise une double finalité :

- Caractériser la population des conseillers,
- Recueillir des faits ainsi que des éléments subjectifs constitués d'opinions, représentations ou préférences.

Mais nous avons rapidement constaté, et d'autant plus aujourd'hui, que nous avons utilisé cet outil de manière prématurée. La liste des items n'est pas suffisamment complète et ne couvre pas l'ensemble des hypothèses. Mais surtout, notre première enquête « peine » dans le recueil du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques. Le risque est une transcription erronée des systèmes de valeur et repères normatifs à partir desquels les conseillers orientent et déterminent leur pratique. Il est également d'une insuffisance de données pour traiter des questions de la rationalisation du soi, individuel et collectif, incarnation et logos de la rhétorique de métier, mais aussi des mythes pourvoyeurs de sens de la pratique des CIP.

Cela nous a conduit à imaginer un second questionnaire. Nous l'avons dénommé « Blog de l'emploi ».

Des manifestations pratiques de l'habitus, Bourdieu nous parle « de « métaphores », c'est à dire dans un autre langage, des transferts, ou mieux des transpositions systématiques imposées par les conditions particulières de sa mise en pratique (Bourdieu, 1979).

Recueillir des données sur cette question s'avère difficile si l'on veut traverser les écrans des stéréotypes ou des biais. Reprendre la figure de la métaphore permet d'établir un parallèle avec ces manifestations et d'élargir le « recueil expressif ».

Nous avons alors eu recours à un outillage plus traditionnellement utilisé en psychologie. Il consiste à intercaler une métaphore entre « représentation » et « représenté », terme

concret dans un contexte abstrait par substitution analogique. Le principe de l'outil « associatif » et « projectif » élaboré par Karl Jung pour travailler sur les formes archétypales et l'émergence des complexes ⁽⁴⁴⁾ paraît opérationnel dans ce cas. La projection revient à attribuer, à une entité extérieure, un état ou un sentiment éprouvé soi-même. Cette extériorisation d'une impression ressentie, ici des transpositions pratiques de l'habitus, nous servira d'indicateur pour relever des schèmes pourvoyeurs de sens afin de situer certaines limites entre l'« institué » et l'« instituant ». Ce mécanisme est compliqué par son entrée à double sens. Le corollaire de la projection, l'introjection ou intériorisation de l'image, viendrait étayer l'habitus du conseiller le portant à l'engagement. La méthode imaginée est d'établir une série d'« autoportraits symboliques » comme matériel à analyser. Cette forme de « jeux symboliques moins censurés ⁽⁴⁵⁾ » consiste à soumettre un scénario au panel des conseillers sollicités pour notre questionnaire quantitatif.

Sous une forme « ludique » inspiré du jeu du « portrait chinois » ou du « questionnaire de Proust », il leur est demandé d'associer à la figure du conseiller différentes images susceptibles de symboliser leurs pratiques ainsi que des éléments de leur hexis corporel : association de la pratique à un autre métier, un personnage de contes et légendes, un verbe d'action, une vertu ou une émotion, expression d'un idéal du conseiller, imagination d'un logo et d'une devise de métier, expression et rationalisation de postures physiques de travail.

Le prétexte pour recueillir ces « associations » est la création imaginaire d'un « blog informatique de métier » demandant d'associer au métier de CIP des images et vocables susceptibles de l'alimenter, constituant de la sorte ces portraits. La consigne est la suivante et tient en 10 questions ⁽⁴⁶⁾ :

« Imaginez que vous soyez sollicité pour contribuer à une action de communication sur le métier de conseiller en insertion professionnelle. Son principe consiste à mettre en ligne un florilège de pages de blog réalisées par des personnes de métier. Peu importe qu'elles soient très classiques ou qu'elles sortent complètement de l'ordinaire, le tout est qu'elles illustrent la représentation de ce métier par leurs auteurs. Autant que possible indiquez la première idée qui vous vient à l'esprit. »

Diffusé par mail auprès des personnes identifiées comme nous ayant répondu au premier questionnaire (+ ou - 70 personnes), nous avons obtenu 34 retours. Certains conseillers

⁴⁴ Que nous qualifierions de forme spécifique de dispositions.

⁴⁵ Alors que nous étions avancé dans notre écriture, la publication du livre Bernard Lahire, « *L'interprétation sociologique des rêves* » est venue nous conforter dans cette démarche.

⁴⁶ Cf. ANNEXE 28

« se sont piqués au jeu » au point de comprendre qu'ils participaient réellement à un projet de constitution d'un blog...

b.2 Analyse par entretien : focale sur 15 conseiller(ères)s

Les méthodes qualitatives par entretiens s'intéressent au sens subjectif donné par les acteurs à leurs actions et c'est pourquoi nous avons retenu cette méthode.

Dans notre cas, l'entretien semi-directif, permet de recueillir un discours en situation sur des points de vue, des représentations, du vécu, des pratiques, des logiques de rationalisation. L'interviewé est considéré comme un sujet exprimant, si possible dans un climat de confiance, convictions, expériences, points de vue et perceptions des situations vécues.

L'intérêt de ces entretiens ne réside pas tant dans les faits décrits que dans les mots utilisés par l'interviewé pour livrer son expérience, sa représentation du monde afin de convaincre l'interviewer. Il permet aux enquêtés de s'exprimer avec leurs mots, d'utiliser leurs propres concepts et de suivre leur logique.

L'analyse par entretien repose sur l'hypothèse que ces situations sont porteuses du processus sociologique que l'on veut analyser. Appropriée pour étudier ces processus, des modes d'organisation individuels, des récits de vie de manière longitudinale, elle traite chacune d'entre elles comme un cas spécifique présentant sa propre dynamique. Peuvent être repérer des thèmes, des énoncés singuliers, des formulations atypiques ou extrêmes, des lapsus, des éléments a priori incompréhensibles au regard des hypothèses. Il s'agit alors de rendre compte de la logique du monde référentiel décrit par rapport aux hypothèses.

Se centrer sur l'interviewé exige une attention soutenue et la maîtrise de ses propres réactions. Il s'agit de suivre la personne dans les méandres de sa pensée sans laisser paraître ses associations d'idée, pensées et sentiments.

Si tel est le cas, le terrain n'est plus alors une instance de vérification mais le point de départ d'une problématique mise en évidence par un entretien de type compréhensif (Kaufmann, 2014).

D'un point de vue purement technique, l'entretien semi-directif requiert :

- L'élaboration d'un guide en fonction des objectifs de l'enquête, des hypothèses de l'enquêteur ou des données relevées dans la littérature.
- De commencer par une consigne de départ large et non directive.
- Une fois introduit un nouveau thème, de repasser à une technique de non-directivité.
- D'introduire sur ce modèle l'ensemble des sous-thèmes prévu par le guide d'entretien.

Entretiens exploratoires : première exploration du champ

Nous en avons conduit 5 dans un quadruple objectif :

- Rechercher des informations pour élargir et approfondir la connaissance du champ,

- Compléter les hypothèses initiales de travail et tester leur pertinence,
- Commencer à recueillir des données sur les politiques de retour à l'emploi,
- Nous distancier de notre univers mental et de nos croyances en rapport avec les pratiques pour nous intéresser à d'autres regards.

C'est ainsi que nous avons interviewé un chef de service de la Direction nationale Pôle Emploi, une conceptrice et responsable de programmation d'une instance régionale de formation des CIP, une ancienne chargée de mission à la direction nationale Pôle Emploi aujourd'hui détachée dans le privé, une conseillère en insertion professionnelle et une chercheuse universitaire ayant travaillé sur la question des pratiques des CIP.

Entretiens semi-directifs : rationalisation du soi et données longitudinales

Cette étape vise à faire ressortir des éléments du processus de dotation en dispositions. Se pencher sur les conditions sociales du processus de production des dispositions demande d'interroger les facteurs sociaux constitutifs des univers de socialisation. Pour ce faire, nous voulons réunir des données longitudinales en retraçant trajectoires, parcours biographiques, bifurcations, points de rupture pour un échantillon de conseillers.

Pour appréhender cette forme d'habitus individuel, il est nécessaire de dépasser les conditions objectives de socialisation en tentant d'appréhender les valeurs et le sens reçus à travers son parcours, en cherchant à mettre en évidence les interactions entre trajectoires et activités de travail, en interrogeant les biographies dans leur déroulement et leurs temporalités : sont questionnés les origines sociales, le parcours social antérieur à l'entrée dans le métier, les moments de transformations, les logiques d'action.

Nous retenons la méthode biographique comme manière de procéder en nous référant à la définition du récit de vie proposée par Pruvost (Pruvost, 2010).

La méthode consiste à demander à l'enquêté de narrer des éléments de sa vie et de son expérience propre. Le dispositif s'appuie sur l'énoncé d'une consigne qui invite le narrateur à faire un récit chronologique, à partir d'un premier choix de métier au cours de l'enfance et de l'adolescence et la trajectoire suivie pour arriver à celui de CIP. Son intérêt réside dans son ancrage subjectif : saisir les logiques d'action et le sens que l'enquêté confère à sa trajectoire. « *Loin de singulariser les cas, la méthode du récit de vie permet de situer le réseau dans lequel le narrateur se positionne* » (Pruvost, 2010) et d'inscrire les phénomènes sociaux en mettant en lumière les processus.

Peut alors être distinguée une typologie des biographies.

Pour les dispositions, l'objectif n'est pas de réaliser un inventaire exhaustif, mais de repérer des dispositions communes pour/à exercer ce métier.

Après élaboration du guide ⁽⁴⁷⁾ visant à faire ressortir cette typologie tout en interrogeant les dispositions, nous avons interviewé 15 conseillers (ères). Le panel a été constitué pour être représentatif de la distribution de la population en matière de sexe, d'âge, de durée d'expérience et de formation d'origine. Pour les 9 premiers entretiens, nous avons pu tenir notre déroulé prévisionnel sans difficulté. En revanche, pour les 6 derniers, réalisés après une période d'interruption de la recherche, les choses se sont révélées plus compliquées suite à des modifications importantes du contexte de l'activité ⁽⁴⁸⁾. C'est ainsi, qu'il s'est avéré difficile de trouver des conseillers proches des caractéristiques de l'échantillon de départ. Certains d'entre eux ont pu pratiquer ce métier antérieurement (4) mais occupent aujourd'hui des fonctions d'encadrement ou de formatrices pour adultes. D'autres exercent une activité très voisine, pour un public de personnes reconnues handicapées relevant d'un autre prescripteur que Pôle Emploi (2).

A noter que les verbatim relevés dans ces entretiens et repris régulièrement dans le corps de notre texte correspondent à des prénoms d'emprunt sans aucun rapport avec l'identité de l'interviewé(e).

Tableau 4 : Eléments de "Profil" des Interviewé(e)s

N° entretien	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Genre	F	F	F	F	F	F	F	H	F	F	F	F	F	F	F
Age	38	50	49	45	44	59	38	49	35	42	28	32	29	31	57
Diplôme	Licence	DEA & Titre Psychologue	DESS hors secteur	DESS Psychologie sociale	Licence	Titre AFPA niveau 3	Maîtrise	Licence	Maîtrise	CAP hors secteur	Master 2 psychologie sociale	Master 2 Psychologue	DE Educatrice Spé.	Master 2	Titre Psychologue
Dimension Structure de Travail	Région	Région	Région	Région	Inter-régions	Région	Région	Région	Inter-régions	Nationale	Inter-régions	Inter-régions	Inter-régions	Conseillère Indépendante	Nationale
Durée de pratique	7 ans	14 ans	17 ans	14 ans	6 ans	6 ans	7 ans	18 ans	6 ans	6 mois	4 ans	6 ans	4 ans	7 ans	15 ans

b.3 Données en lien avec notre expérience du métier

Nos 15 années de pratique du métier de CIP constituent un « séjour avéré » dans la communauté professionnelle des CIP et devraient nous permettre, moyennant des précautions déjà énoncées, d'utiliser des données recueillies dans une quasi-position

⁴⁷ Guide : ANNEXE 28.

⁴⁸ Cf. « EFFETS D'UNE PERIODE CHARNIERE SUR L'OBJET ».

d'ethnographe/acteur. En effet, la pratique au quotidien ajoutée à l'observation participative, plus ou moins formelle, des conseillers côtoyés dans et hors de notre structure, nous a donné la possibilité de recueillir de nombreuses informations dont certaines s'apparentent à un journal de bord.

Aussi, nous prenons le parti de prendre en considération ces « expériences », et ce qui les relie, en nous appuyant sur des observations empiriques et un recueil de témoignages réalisés au cours de cette pratique opérationnelle de terrain. Ce regard quelque peu clinique, exercice appliqué basé sur le recours à l'empathie comme « outillage » d'un processus opératif d'ajustement cognitif, n'est pas dénué de référence à la psychologie dont nous ne pouvons complètement nous départir.

Du fait de cette focalisation, à la fois sur les activités quotidiennes et sur les évolutions de plus long terme, nous avons notamment pu porter notre intérêt :

- Au sens attribué par les acteurs à leur métier et pratiques,
- Aux éléments de contextualisation,
- A la recherche de régularité et de cohérence des phénomènes observés,
- A la condition de chômeur et aux réalités du chômage ⁽⁴⁹⁾.

La position de praticien nous sensibilise tout particulièrement à prioriser la question de la contextualisation. Aussi, nous intégrons des modalités d'analyse des données et de présentations des interprétations alliant narration et description susceptibles de préciser ce contexte. Et c'est en partie, et à partir des réactions des autres comme des nôtres, que nous décrivons, pensons et analysons le terrain au prisme du savoir corporel que nous avons intériorisé. Nous sommes dépositaire d'une « expérience par corps », constituée de « notes de terrain intériorisées » à mettre en mots, analyser, réfléchi en lien avec les discours recueillis et les observations réalisées (Sizorn, 2008).

Dans cette « *acculturation à l'envers* » (Laplantine, 1996), par cette immersion physique, notre propre corps devient alors lieu d'expérimentation ethnographique d'un sensible et participe comme lieu :

- De construction de savoirs, confortant ou déconstruisant certaines images, discours ou paroles de « spectateurs » ou personnes extérieures au métier,
- D'appréhension des « *significations que les individus eux-mêmes attribuent à leurs comportements* » (Laplantine, 1996).

⁴⁹ Sur ce point, nous reprendrons des résultats d'une enquête réalisée par nous auprès d'un panel de chômeurs en situation de démarrer un accompagnement vers l'emploi.

Csordas relève que cette possibilité de l'incorporation participe de la constitution du savoir en anthropologie (Csordas, 1994). L'analyse de la corporéité et du sensible permet d'aller au-delà de ce que les sensations liées à l'exercice des prestations suscitent et d'appréhender autrement le travail, la relation avec les usagers, la satisfaction au travail ou les moments difficiles, les craintes ou les joies.

b.4 Recherche documentaire

En complément de la revue de lecture théorique, nous avons réuni et examiné un dossier documentaire tout particulièrement en ce qui concerne la définition et l'évaluation des politiques de retour à l'emploi, ainsi que les spécificités et éléments de caractérisation de l'Institution Pôle Emploi.

b.5 Matrices de traitement des données qualitatives

Deux matrices élaborées à partir de la trame de questionnement du « Blog de l'emploi » et du guide d'entretien permettront d'exploiter les données ⁽⁵⁰⁾. C'est à dessein que nous n'avons pas eu recours à un traitement automatisé informatique, qui pour nous manque de nuance et de possibilités de prise en compte des éléments de contexte.

b.6 Calendrier de recueil des données

Abstraction faite d'une interruption de 4 trimestres, celui-ci s'est déroulé sur 2 ans

Tableau 5 : Calendrier de recueil des données

Années	2014	2015				2016				2017			
Trimestre	4	1	2	3	4	1	<i>Interruption</i>			2	3	4	
Entretiens exploratoires	✓	✓	✓				•	•	•	•			
Elaboration questionnaire 1			✓				•	•	•	•			
Passation questionnaire 1			✓	✓			•	•	•	•			
Elaboration et passation questionnaire « Blog »				✓			•	•	•	•			
Préparation guide d'entretien					✓		•	•	•	•			
Entretiens 1 à 9						✓	•	•	•	•			
Entretiens 6 à 15							•	•	•	•	✓	✓	✓
Journal de bord	✓	✓	✓	✓	✓		•	•	•	•			

⁵⁰ Les matrices de traitement des données qualitatives (Blog et entretiens) figurent en ANNEXES 29 et 30.

IV.2. Position épistémologique, indicateurs, outils de recueil et statut des données

La démarche de compréhension d'un sens pratique social incorporé par les conseillers diffère d'une démarche d'explication et requiert la définition de notre positionnement épistémologique. Bien que leur discipline de recherche soit différente de la nôtre (⁵¹), Mbengue et Vandangeon – Derumez ont mis en évidence le fait que la position épistémologique peut s'analyser en une série de positions élémentaires sur des continuums élémentaires (Mbengue, Vandangeon – Derumez, 1999). Nous adoptons largement leur démarche comme outil d'explicitation. Ces auteurs distinguent quatre dimensions envisagées comme autant d'axes dans un espace géométrique : le mode de collecte des données, la relation entre théorie et observations empiriques, la valeur scientifique attendue des résultats et le statut accordé aux données.

IV.2.1. Mode de collecte des données

L'essence de la réalité influence directement le mode de collecte des données. Celui-ci varie selon le niveau de dépendance du chercheur avec l'objet de l'étude :

« Lorsque la donnée est considérée comme objective, donc existant en dehors de toute interprétation humaine, il y a indépendance entre le chercheur et l'objet de l'étude. A l'inverse, lorsque la donnée résulte d'une construction sociale, il existe alors une forte interdépendance entre le chercheur et l'objet de l'étude ». (Mbengue, Vandangeon – Derumez, 1999).

Continuum de collecte des données :

Indépendance du chercheur/objet de l'étude ----- Interdépendance du chercheur/objet de l'étude
--

Dans notre cas, nous sommes conduit à interpréter à la fois des faits mesurés par des données objectives et des données issues des représentations subjectives de conseillers.

Deux précautions s'imposent :

- L'instrument et la stratégie de collecte des données objectives doivent garantir leur « neutralité » pour pouvoir garantir l'objectivité des faits étudiés,
- L'instrument de collecte des données subjectives est par définition subjectif. Il nous appartient de nous assurer que son interprétation coïncide avec la représentation des individus faisant l'objet de l'étude.

⁵¹ Recherche en « management stratégique ».

Pour ce faire, nous avons par exemple conçu notre questionnaire « le Blog de l'emploi » à partir de questions très ouvertes. Dans son traitement, nous sommes parti d'un relevé exhaustif des réponses apportées en procédant à une condensation progressive pour laquelle nous avons été amené à produire plusieurs « hypothèses » de traitement ; avant de retenir celle qui demandait le moins d'arbitrage pour alimenter les catégories retenues. Il en a été de même concernant les entretiens et nous avons dû amender notre grille de traitement en cours de travail pour ne pas « tordre » certaines données.

IV.2.2. La relation entre la théorie et les observations

En recherche scientifique, deux grands types de raisonnement opposent rationalistes et empiristes, la connaissance pouvant s'exprimer en termes de propositions, donc théoriques, comme en termes pratiques.

Effectivement, tout travail pose la question de la relation entre théorie et observations empiriques : la connaissance produite est-elle le fruit des observations empiriques ou la connaissance théorique précède-t-elle les observations empiriques, servant alors de vérification à la connaissance initiale ?

Le rationalisme adopte une démarche déductive où la vérité émane de constructions logiques et schémas conceptuels dans un mode de pensée qui va :

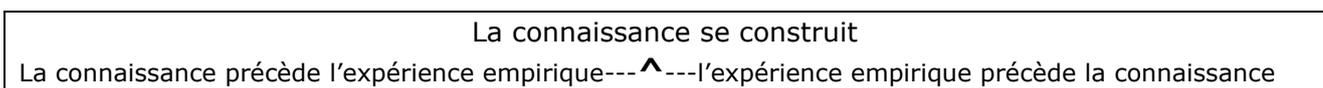
- Du général au particulier,
- Des concepts, définitions, principes, règles à leur application concrète.

L'empirisme considère que l'expérience et l'observation sont à l'origine de la connaissance du monde réel et se réfère à une démarche inversée, démarche inductive qui part :

- Des faits particuliers, rigoureux et systématiques pour aller au général,
- Des situations concrètes et accessibles à l'observateur qui observe la réalité et cherche « sans idées préconçues » à « voir », « entendre », « sentir » pour en dégager des concepts, hypothèses, théories, ...

Entre les deux, la connaissance se construit par interaction entre la théorie et les données empiriques (Mbengue, Vandangeon – Derumez, 1999).

Continuum de production des connaissances :



Au regard de ce qui précède, le mode de raisonnement engagé jusqu'ici relève d'une démarche hypothético-inductive où : « la recherche consiste à alterner ou superposer la déduction et l'induction » (Crozier et Friedberg, 1977, Miles et Huberman, 1991) :

Contrairement à la déduction qui repose sur des causes et des effets certains et cherche à aboutir à des énoncés certains, l'induction propose des causes certaines à des effets probables, et aboutit à des énoncés probables . (Chevassus-au-Louis, 2014).

En mode déductif, et à partir de notre revue de littérature, nous avons esquissé une ébauche de modèle correspondant à une « conception » non-dualiste de « représentations subjectives/substrat de structure » d'analyse de la pratique et du rapport à cette pratique des conseillers. Dans ce processus de recherche, la déduction est intervenue, une première fois, au moment de l'élaboration de cette ébauche et résulte de l'analyse théorique, analyse qui a abouti à la formulation d'hypothèses de recherche. Nous aurons à nouveau recours au mode déductif dans les phases d'analyse quantitative et de confrontation du modèle aux données de terrain. Notre revue théorique, un peu fastidieuse pour le lecteur, se voulait suffisamment précise pour qu'il en soit, si possible autant pour les énoncés d'observations. Dans cette acception, la théorie précède l'observation.

En mode inductif, les données collectées sur le terrain nous permettent la construction du modèle. L'idée n'est pas de rassembler un grand nombre de faits, mais de les ordonner, de leur donner une signification trouvée dans le recours à la théorie. Le modèle ne s'affinera donc qu'a posteriori.

La littérature existante nous a permis une recherche de cohérence et de comparaison entre concepts sans pour autant « encadrer » totalement le modèle retenu. Dans notre travail, l'induction est présente à deux niveaux :

- Lors de l'exploration théorique, dans l'élaboration du recueil de données, par la recherche d'une adaptation des outils au modèle, tenant compte du contexte et spécificité du métier de CIP. Par exemple, une de ses spécificités est qu'il est largement étiqueté « métier de l'aide ». Les motifs déclarés quant au choix de métier par les conseillers ne dépassaient guère ce cadre et s'arrêtaient souvent à celle d'un besoin d'« aider » qui s'imposerait quasiment comme une sorte d'évidence. Il nous a fallu trouver d'autres « chemins » pour arriver à recueillir des données plus personnalisées et plus explicites afin d'établir des liens complémentaires avec les concepts.
- Pour opérationnaliser les hypothèses, nous nous sommes référés à des observations du terrain et notamment aux résultats recueillis lors des entretiens empiriques exploratoires. Pour la première, l'écart de représentations des pratiques entre donneurs d'ordre/ancien donneur d'ordre aujourd'hui reconverti et confronté au terrain/conseiller nous a permis de préciser le fonctionnement du champ et de ses effets. Pour la seconde, sur la question du développement d'un imaginaire palliatif, c'est essentiellement le recueil d'éléments de distanciation avec la prescription du travail, voire de malaise ou de souffrance au travail qui nous a permis de l'élaborer. Nous ne nous cachons pas du fait qu'avoir personnellement « expérimenté » dans notre corps ces difficultés, a contribué à « éveiller » ce questionnement.

De plus, pour l'interprétation des résultats recueillis, nous avons procédé par confrontation-illustration des résultats au travers du « discours des conseillers » et ceci dès la phase de contextualisation du travail et d'élaboration de la revue théorique.

Pour aller plus loin qu'une simple mise en évidence de relations entre variables et schèmes d'intelligibilité, nous devons confronter le recueil de données à la théorie existante pour valider la présomption de preuve. En effet, la mise en évidence d'une relation statistiquement significative par une méthode quantitative ne s'avère pas suffisante.

Dans une conception d'inductive, la répétition d'un phénomène augmente la probabilité de le voir se reproduire. L'addition de concordances des faits et l'absence de contre-exemples augmentent le niveau de « plausibilité » jusqu'au moment de le considérer comme une quasi-certitude, l'observateur étant inscrit une démarche d'inférence ⁽⁵²⁾, de découvertes de régularités à partir de ses observations.

En conséquence, cette complémentarité des modes d'inférence inductive et déductive classifie notre recherche comme étant de nature hypothético-inductive.

Tout au long de notre première partie de recherche, nous avons accordé une large place à la théorie par rapport au terrain. Pour la deuxième, nous chercherons à inverser ce rapport pour nous extirper d'« un cadre » qui risquait de brider notre réflexion notamment dans l'utilisation des données de terrain.

IV.2.3. Les critères de scientificité de la recherche

Il est attendu du chercheur qu'il situe les critères de scientificité de la recherche ou de « valeur scientifique des résultats attendus », et qu'il en évalue les résultats. Novice dans la démarche de recherche et a fortiori dans celle de positionnement dans la structure formelle des connaissances, il nous faut néanmoins nous y essayer.

La validité de cette évaluation, résultat du processus de l'étude et du contexte de sa construction est tributaire du respect de plusieurs conditions (Mbengue, Vandangeon – Derumez, 1999) :

- La propension à produire des résultats non biaisés. Nous nous sommes attaché à cette préoccupation dès notre introduction et cherchons à tendre vers une observation neutre.
- La nécessité d'argumenter les connaissances dans un processus de recherche construit dans cet objectif.
- Le fait de retracer l'« histoire » de la recherche, d'indiquer les décisions prises tout au long de l'étude et de les justifie.

⁵² L'inférence correspond au mouvement de pensée allant d'une « source de fondement » à une conclusion. Cette opération permet de passer d'une ou plusieurs assertions, énoncés ou propositions, dites « prémisses », et affirmés comme vrais, à une conclusion énoncée sous forme d'une nouvelle assertion.

La possibilité d'une généralisation n'est pas l'objectif de notre travail. Néanmoins, elle reste un principe nécessaire pour accorder aux résultats une certaine véracité. Aussi devons-nous mettre en évidence les critères ou les situations dans lesquels les résultats peuvent être étendus. Mbengue et Vendangeon – Derumez nous propose un inventaire exhaustif de 13 critères d'évaluation. Trois d'entre eux nous serviront de « guide », car proches de notre interrogation :

- Critère de validité du construit : la démarche de recherche est à même de répondre clairement aux questions de recherche. Ceci nous a notamment conduit, après avoir une première fois posé un point final, à opérer un important travail de refonte de notre thèse pour chercher à mieux répondre à cet objectif.
- Critère de transférabilité et de validité externe : rechercher des similarités contextuelles dans lesquelles les résultats pourront être étendus. Au-delà de l'écho que pourrait trouver notre thèse, en tant que conseiller praticien, mais également comme ancien « éducateur spécialisé », nous considérons le métier de CIP comme un exemple des métiers de l'action sociale et « les finalités » de ces métiers nous interrogent de longue date ⁽⁵³⁾.
- Critère de dépendance : vérifier la cohérence entre les données initiales d'une part, le produit de l'étude et la démarche d'autre part. Comme pour le premier critère, il s'agit bien de la question de la pertinence de notre travail qui se joue.

IV.2.4. Statut accordé aux données

Reste une dernière question à considérer : Répondre à la question posée demande de s'interroger sur le statut même des données.

Si nous l'abordons qu'en dernière partie de présentation de notre position épistémologique, c'est que ce point va au-delà d'une démarche tranchée de positionnement à choix binaire.

Ce statut est déterminé par la vision de la réalité. Celui-ci, et nous l'avons déjà abordé, peut être considérée comme ayant une essence propre donc comme objective et déterminée par des structures sous-jacentes ou comme un construit résultant de l'expérience d'acteurs sociaux :

Si l'on considère que la réalité est objective et unique, l'enjeu consiste à utiliser des mesures fiables et valides. Si, par contre, on considère que la réalité est subjective et multiple, le problème n'est plus alors de s'assurer de « l'objectivité » de la mesure mais de s'assurer

⁵³ Notre mémoire de fin d'étude présenté dans le cadre du Diplôme d'Etat d'Educateur spécialisé portait sur la rationalisation des choix budgétaires dans le cadre de ce que l'on appelait encore au début des années 1980, l'« Aide à l'enfance inadaptée ».

qu'elle retrace bien les interprétations des différents acteurs impliqués dans le phénomène étudié et non la vision du chercheur. (Mbengue, Vandangeon Derumez, 1999).

Sur un continuum "données objectives - interprétées - construites", nous nous situons à un point d'articulation, considérant à la fois données objectives et subjectives.

Continuum des données : Vision de la réalité

Objectives ----- Interprétées ----- Construites

La réalité n'est alors pas multiple, mais son unicité ressort différemment selon le point d'observation dans lequel on se place. Selon le principe de l'holisme méthodologique :

« Les ensembles sociaux sont censés avoir des finalités (...) qui ne peuvent être réduites aux croyances, attitudes et actions des individus qui les composent » (Blaug, 1982).

Certaines données existent en tant que telles et précèdent l'intervention du chercheur. Il nous appartient alors, à travers les représentations des acteurs, de trouver ce qui les relie. L'interprétation, doit aboutir à une représentation aussi proche que possible de la façon dont les acteurs perçoivent eux-mêmes la réalité.

Continuum des données : Place de l'individu

Déterminisme ----- Intention des individus
--

Les phénomènes que nous cherchons à comprendre se situent à l'intersection « déterminisme sous-jacent / intentionnalité des individus ». La réalité dispose d'une essence propre, connaissable par les structures incorporées qui régissent les comportements et orientent les pratiques. Face à ces contraintes, les individus, par leurs interventions et actions, recherchent la marge de liberté pouvant être utilisée de façon stratégique, dans leurs interactions avec autrui, pour agir sur les phénomènes ou, a minima, les représentations d'une histoire dont ils veulent être le sujet.

Il nous faut insister sur le fait, que notre volonté de multiplier et croiser les techniques de recueil des données, au prix d'une complexification de leur traitement, correspond au souci de multiplier les sources pour induire une forme de « régulation », par la recherche de complémentarité, des risques de biais évoqués en introduction.

PARTIE 1 : « CONSTRUCTION » INSTITUTIONNELLE D'UN METIER FLOU : UN PROCESSUS ATYPIQUE DE PROFESSIONNALISATION

Pour distinguer les éléments de singularisation et de différenciation du métier de conseiller, et dans l'esprit des travaux de Sophie Divay (Divay, 2000), nous avons un temps orienté notre analyse autour d'une conception d'un métier cherchant à se construire, avec difficulté, selon un processus incertain, vulnérable, réversible par moment ⁽⁵⁴⁾. Nous rattachions ce constat à la complexité du champ de l'activité caractérisé par une forme d'opacité, des enjeux qui le dépassent, un fonctionnement non dénué de paradoxes et contradictions.

Ceci nous conduit à chercher à identifier et mesurer les effets sur ce processus des politiques publiques du « retour à l'emploi » ainsi que des mutations contemporaines « du travail et autour du travail ».

Nous avons également examiné la notion complexe de « chômeur » avant de nous arrêter à la commande publique de prestations, son donneur d'ordre, les objectifs, son organisation et sa mise en œuvre.

L'idée sous-jacente était « d'inventorier » au fur et à mesure ce qui pouvait constituer des « risques d'empêchement » (Clot, 2008) du travail, et par extension des freins à la professionnalisation considérée selon une « approche classique » de sociologie des professions.

A force de questionnement, et de raisonnement « en boucle », donc sans issue, nous avons fini par entrevoir que les mêmes « composantes » pouvaient ouvrir sur une conception différente de ce processus.

Tout en restant sur la même perspective d'appréhension du champ de l'activité, nous avons progressivement pris de la distance avec le regard consistant à faire du conseiller une « forme de victime », exposé au « risque de déchoir » et quasi impuissant (Divay, 2000) face aux effets de l'impossibilité d'institutionnalisation d'un métier ; du fait d'institutions en charge des questions de l'emploi, polarisées sur l'atteinte de résultats, alors qu'elles sont elles-mêmes sans prises réelles sur le marché de l'emploi soumis au libéralisme, et en conséquence, dans l'incapacité de produire des actions de normalisation et de légitimation de l'activité de conseiller.

⁵⁴ Notamment du fait du calendrier de renouvellement des marchés publics de prestations

Si d'autres travaux relèvent et cherchent à expliquer les oscillations et régularités de débuts de formes d'expertise dans l'activité d'accompagnement de chômeurs et portent la focale sur le jeu des interactions avec les chômeurs, rapporté aux profils dispositionnels des conseillers (Brun, Corteel et Péliasse, 2010), nous avons continué progressivement à reconsidérer notre prisme.

Abordé sous ces angles initiaux, nous étions limité à deux manières de scruter l'« état » du processus de professionnalisation :

- Au pire comme étant quasiment « en panne » si l'on considère son « niveau d'élaboration institutionnalisée et reconnue »; témoignant notamment du déficit de constitution effective en organisation dotée d'un processus de capitalisation de connaissances, de technicités particulières ou de mécanismes de protection.
- Au mieux comme étant balbutiant, nébuleux et difficile à appréhender car obéré par une image, connotée négativement, de « flou » dont il ne saurait se départir,

Nos premières investigations ont fini par nous laisser entrevoir la « piste » d'une tournure particulière prise par la confrontation entre « sens pratique » des conseillers et contexte de l'activité. S'ouvrait alors une troisième perspective dans laquelle, le processus d'institutionnalisation du métier n'interviendrait pas pour reconnaître une professionnalisation effective a posteriori par les institutions du champ de l'activité. Au contraire, ce serait par « effet d'ajustement » de la pratique aux « limites » et au monolithisme de ces mêmes institutions que se construirait le métier.

En conséquence, cette inversion de raisonnement permet d'envisager la complexité et les paradoxes des enjeux du champ comme étant à l'origine d'un processus particulier et atypique. Dans une telle approche, la notion de flou devient centrale pour considérer l'« état de professionnalisation ».

Ceci ne nous conduit pas pour autant à abandonner notre manière de structurer la description du champ mais à appréhender différemment la façon de faire ressortir ses caractéristiques.

Pour entrer dans le détail de cette complexité, nous aborderons successivement et chercherons à faire ressortir les effets sur le processus de/des:

- Particularités de la commande institutionnelle,
- Politiques de retour à l'emploi au niveau national et européen,
- Quelques mutations contemporaines significatives du travail et autour du travail influant agissant sur le contexte,
- La complexité de la notion de « chômeur »,
- L'organisation et la mise en œuvre de la commande publique gérée par Pôle Emploi et déléguée au secteur privé,
- La conception de métier flou du conseiller comme relevant d'un ordonnancement réel et symbolique constitué à part entière.

CHAPITRE 1 : LE CONSEILLER FACE A LA COMMANDE INSTITUTIONNELLE ET AUX POLITIQUES D'ACTION SOCIALE

Nous commençons dans ce chapitre à exposer et illustrer en quoi les pratiques sont soumises aux effets d'un contexte fait de « paradoxes, d'approximations et de flou ».

Mythe et « idéaux du vivre ensemble » constituent au moins depuis Platon, et probablement avant, un enjeu social, politique, idéologique et économique.

Acteurs de terrain inscrit dans cette tradition, le conseiller a tendance à se considérer comme contributeur d'une solidarité organisée, comme vecteur d'un « service » de protection sociale indéfectiblement attaché au fait de vivre en communauté. Cette pratique répond avant tout pour eux à des valeurs dont l'altruisme, valeurs éloignées de la notion de « relation client » instaurée par Pôle Emploi depuis quelques années.

A la question 37 « **La pratique de ce métier répond pour vous à certaines valeurs ?** » 93% des conseillés questionnés répondent « Oui » et 78,4% considèrent que leur pratique demande de « **faire preuve d'altruisme et d'avoir un sens de l'éthique** » (question 38)

Si le registre des intentions annoncées par la gouvernance publique s'appuie de manière récurrente sur les notions de justice, éducation, altruisme, résolution des inégalités, des conflits, protection sociale et préservation de l'intégration sociale, il comporte également ses revers et limites, ses intentions « moins avouables ».

Certes l'Etat continue à tenir « officiellement » un discours de protection des citoyens et d'exercice des missions régaliennes, mais l'option prise depuis 30 ans d'une position résolument libérale fait que les orientations afférentes :

- Conduisent à un désengagement des moyens concrets affectés aux politiques sociales et de l'emploi,
- S'accompagnent de pratiques discursives de rationalisation « construites » postérieurement aux prises d'options ou du « parapluie » du recours à « l'expertise »,
- Orientent l'attention sur la responsabilité incombant à l'individu de se positionner comme acteur et « agissant », et en conséquence, sur la responsabilité et le fait d'« assumer ses propres échecs »,
- Créent un hiatus, un système d'injonctions paradoxales entre intentions annoncées et moyens alloués.

Confronté à la montée du chômage et au développement de la précarité, le conseiller, se trouve face à un dilemme qui le met en tension. Bien que toujours présent, le fossé entre discours et pratiques des politiques officielles se creusent et le CIP est pris au quotidien entre promesses non tenues de l'Etat et système propre de valeurs incorporées. Une représentation erronée de l'action sociale qui le conduit à entrer dans le métier est souvent progressivement remplacée :

- Par un sentiment d'impuissance, et d'émotions associées, pour obtenir des résultats tangibles,
- Par la tension qu'occasionne la construction opportuniste de sens du discours officiel confié à des « experts en communication », l'instrumentalisation des « idéaux du vivre ensemble », l'attente de résultats par rapport à des processus sur lequel il ne peut agir, tout particulièrement en matière de création et de développement de l'emploi,
- L'expérience de la confusion consécutive à l'indifférenciation entre ce qui relève des structures sociales sur lesquelles l'individu ne peut agir et de ce qui relève de la rationalisation qui est faite des problématiques à traiter par l'action sociale.

Le conseiller est alors conduit à développer ses propres stratégies de défenses et de protection pour ménager, s'il ne veut pas quitter le métier sous l'effet d'un habitus mis à mal par la réalité. Sa pratique pourra alors se construire à la fois sur un volet défensif et de préservation du « soi », et en complément, sur la recherche d'une efficacité opérationnelle « malgré tout » et d'une professionnalisation cherchant à faire fi des contraintes rencontrées.

La sociologie des professions s'intéresse à la manière dont les professions émergent en tant que profession, se font notamment reconnaître par les Etats, les usagers et professions voisines avec lesquelles, elles sont amenées à se coordonner. Autant ce métier bénéficie d'une « identification » de principe par les politiques de l'emploi et les institutions/partenaires en charge de leurs déclinaisons, autant la réalité de l'activité, des pratiques, des savoirs mis en œuvre, et de manière prosaïque, ce qui peut leur être demandé, leur sont étrangers, comme s'ils relevaient « d'une invisibilité sociale ». Partant de ce constat, il devient illusoire d'attendre de l'Etat ou de ses représentants, la reconnaissance du métier, et a fortiori un début de légitimation et de protection.

Si une des particularités de la pratique du CIP est la mobilisation de savoirs et savoir-faire dans des situations d'incertitude, notamment du fait du flou encadrant la formalisation de la commande publique, la conséquence en est une incapacité pour les conseillers à tenir un discours de certitudes afin d'avoir quelques chances de le rendre audible. Sujet à cette difficulté, il appartient au groupe des CIP de se « faire connaître » pour tenter d'obtenir un début de légitimation de leurs pratiques, d'une culture professionnelle en cours de constitution et faite de « règles de métier » se référant essentiellement à des valeurs sociales. Il s'avère que ces mêmes valeurs servent de références discursives au pouvoir politique, mais sont souvent « vidées » de sens du fait même du processus de leur instrumentalisation. Celui-ci ajoute de la confusion aux représentations des 3 niveaux possible de lecture de l'économie des pratiques : « prescrites », « agies et vécues » et

« reconnues/attribuées » ⁽⁵⁵⁾. Des propos recueillis lors d'un entretien exploratoire au plus haut niveau de la direction Pôle Emploi illustre la prépondérance de la préoccupation politique de l'Institution :

*« Dans Activ' Projet, on dit travail sur le projet, travail opérationnel en accompagnant la personne et travail pédagogique pour développer sa capacité à s'orienter. À partir de là, on avait un peu notre schéma de cahier des charges, et là que je vous dis, comment dire, c'est le point de vue de métier. À Pôle Emploi, on dit là vous avez un peu l'ossature métier. Arrivent dans le périmètre de la rédaction de ce cahier des charges, d'autres directions et moi, je représente la direction métier, mais arrivent d'autres directions, notamment la direction des affaires juridiques. C'est un marché. On doit respecter des règles de marché public. Il y a un aspect représenté par la direction des affaires juridiques. Arrive la direction de la réglementation. Arrive la direction « achat marché ». Arrive la direction des systèmes d'information, puisque tout cela devra être saisi dans un système d'information. Bon, il y a encore d'autres personnes mais globalement vous avez là tous les acteurs. Il y a le métier, le juridique, la réglementation, achat marché et système d'information. Et avec notre ossature, il va falloir qu'on absorbe des contraintes des uns et des autres, et qu'on mette tout ça dans ce cahier des charges. Et là, le premier à nous parler ce sont les affaires juridiques qui nous disent oui mais imaginons : vous avez un prestataire qui répond à vos objectifs opérationnels et pédagogiques, niveau travail sur le projet, et qui vous propose comme méthode d'utiliser par exemple, je ne sais pas, par exemple les marcs de café. Est-ce que ça vous semble, pour vous le métier, cohérent de travailler le projet professionnel à partir de la lecture des marcs de café. Je prends une scène complètement caricaturale évidemment, et là nous métier on se dit « et oui, jusqu'à présent on ne s'est pas posé beaucoup de questions ». **Chef de Service – Direction nationale Pôle Emploi** – A propos de la constitution des cahiers des charges*

Ces propos nous ont été tenus sur un mode très détaché, voire badin. Notre interlocuteur insiste sur ses « titres et responsabilités » dans la structure mais ni son attitude corporelle, ni le peu d'émotions manifestées, ne paraissent témoigner d'un début d'engagement ou de responsabilité, d'une tentative de « prise à bras le corps » de la problématique évoquée. Lucette, conseillère salariée et freelance, 10 années de pratique, témoigne également de ce vide de représentation, y compris chez certains encadrants d'opérateurs privés éloignés du terrain et pourtant en charge d'élaborer les réponses aux cahiers des charges méthodologiques soumis par Pôle Emploi: « *Oui. Ils sont tout le temps en réunion. Il n'y a pas vraiment d'échange. On va être plus en lien avec les coordos, qui vont plus mettre, eux, en œuvre et organiser la formation.* ». Et de rajouter par rapport aux réponses aux appels d'offre :

« (...) On va dire, je vais travailler à partir d'une réponse à un cahier des charges, qui va être un vulgaire copier-coller de je ne sais pas trop quoi (Rires). Au sein du XXXXX c'est le conseiller en formation continue

⁵⁵ Notions détaillées dans le chapitre 2 de la 2^{ème} partie.

qui va répondre aux appels d'offres. Bon ce sont des trames toutes faites, ils ne savent pas ce que sont des techniques de recherche d'emploi, ils n'imaginent pas bien déjà le métier, donc je me retrouve parfois bloquée avec un nombre conséquent d'heures, avec ces publics-là, et avec un cahier des charges qui n'est pas du tout approprié non plus. »

Jusqu'ici notre propos apparaît probablement très subjectif. Il nous faudra l'étayer par une analyse des références, préconisation et mise en œuvre des politiques européennes et nationale, puis analyser ce qui se passe au niveau « du groupe » des CIP en développant en quoi consiste l'activité de travail et les spécificités du travail.

Mais au quotidien, le CIP est en permanence confronté à des écarts entre intentions « affichées » et « réalités des pratiques » des différents acteurs en charge de la définition comme de l'application des politiques.

Le recours aux opérateurs privés de placement (OPP) par Pôle Emploi constitue un exemple d'écart avéré qui n'échappe pas à ce scénario.

En 2017, l'effectif total de l'opérateur public est d'environ 55000 salariés contre 42 000 en 2012 ⁽⁵⁶⁾

Or, l'Institution s'est toujours faite forte d'adapter ses effectifs, y compris à la baisse, à la réalité du chômage, la communication autour de ces « ajustements » servant d'occasions pour annoncer des « embellis/résultats » et de témoigner d'une rigueur et de sérieux dans la définition des moyens utilisés.

Le recours aux OPP constitue la mise en place d'une variable d'ajustement quasi invisible pour soutenir cette position, ceci d'autant plus, et, comme a pu le défendre un membre de son conseil d'administration, « *Le privé est plus flexible que Pôle emploi pour faire face à la variation du nombre de chômeurs* ⁽⁵⁷⁾ ».

Erica, Conseillère Activ'Créa, ancienne créatrice de 2 entreprises, 3 mois de pratique, repartie vers son ancien métier après 6 mois ne « s'encombre pas de périphrase » et assimile ce « jeu » des prestations à une pièce de théâtre visant à légitimer l'opérateur public. .

« (...) Pour le moment, je me plais bien, et il y a des choses que je prends quand même un peu à la rigolade, parce que, personnellement, quand on est créateur, je ne viendrai pas ici moi. Je me suis toujours débrouillée toute seule. Je n'ai pas besoin d'aller dans un bureau, que Pôle Emploi m'emmène à tel endroit. Comme je disais à ma collègue, moi je n'y crois pas trop ici. Ça reste quand même une pièce de théâtre, je vois un peu cela comme ça. »

Vous serait-il possible de développer un peu ?

⁵⁶ Source : Rapport Iborra déposé à l'Assemblée nationale en juin 2013.

⁵⁷ Source : emploi.blog.lemonde.fr/2014/02/14/pole-emploi-va-continuer-a-recourir-aux-cabinets-de-placement-privés/Les-prestations-privées

« Une pièce de théâtre, c'est-à-dire, euh, Pôle Emploi, ça passe déjà par la case Pôle Emploi, Pôle Emploi en tant que création, pouf ! Il y a un business, il y a des financements, on va mettre les gens ici. Après, je trouve qu'ici, on pourrait peut-être... »

Autre exemple d'avantage passé sous silence, même si certains conseillers Pôle Emploi ne s'en cachent pas, la prescription d'une prestation constitue une possibilité d'ajustement, une fonction de soupape pour les conseillers qui orientent les chômeurs en prestation à défaut d'offres d'emploi suffisantes. Nous avons recueilli plusieurs témoignages à ce sujet. Les deux que nous citons concernent des situations relevées en interne chez Pôle emploi.

➤ « Il ne faut pas que la prescription devienne l'acte de se débarrasser du demandeur d'emploi. Moi j'avais déconseillé, quand ils envoyaient en accompagnement, je leur disais, là, tu te débarrasses, Ils me répondaient qu'est-ce que tu crois, je ne sais pas quoi en faire. Parce que tu crois que le prestataire, il va savoir quoi en faire ? Si ce demandeur d'emploi te pose problème, il n'y a pas de raison qu'il ne pose pas de problème ailleurs et tu veux, en, plus que le prestataire ait des résultats meilleurs que toi, donc ce ne sera pas forcément meilleur. » **Ancienne directrice d'agence Pôle Emploi puis chargée de mission à la DG Pôle Emploi** – entretien exploratoire

➤ « J'ai l'impression que, déjà pour avoir travaillé chez Pôle Emploi, à l'époque ça marchait comme ça. C'était « débarrasse-toi de cette personne là pendant deux ou trois mois », comme cela elle sort de ton portefeuille. Et c'est toujours un peu comme ça chez certains conseillers. (...). Ils ne savent plus trop quoi en faire et du coup, ils nous les envoient. » **Juliette Conseillère**

Nous sommes ici loin du discours tenu à certains chômeurs pour les décider à accepter le principe d'une prestation (⁵⁸). Cet acte de « vente » ou de « marketing direct » réalisé par le conseiller Pôle Emploi utilise comme argument la possibilité de bénéficier d'une mesure de faveur, d'un quasi-don « offert » par l'Institution au demandeur d'emploi pour disposer des meilleures conditions et de conseils de spécialistes dans la recherche d'emploi. Ce moment n'est en rien anodin et s'avère représentatif de la multiplicité des composantes d'un illusio. Il se « joue » sur un terrain cognitif, mais aussi corporel et émotionnel selon un « ordonnancement », un « chaînage » qui pourra conduire, au final, à mettre en difficulté le CIP accompagnant le chômeur concerné.

Faute d'être en mesure de répondre à la promesse donnée dans le cadre d'une politique détachée des réalités de terrain, le conseiller sera exposé à « un retour de refoulé de la réalité objective », à une prise en étau dans le couple « réalités sociales/doxa ».

« Le privé est plus flexible que Pôle emploi... !!! (⁵⁹) » argumente un administrateur de l'établissement. A moins que ce ne soit le conseiller lui-même qui soit conduit à faire preuve de cette faculté, voir étaye sa pratique sur cette disposition ?

⁵⁸ Cela n'est pas systématique, car il lui arrive également de prendre une tournure plus autoritaire, voire menaçante.

⁵⁹ Cf. ci-dessus.

CHAPITRE 2 : POLITIQUES DE RETOUR A L'EMPLOI

Ce chapitre a pour but de présenter le contexte institutionnel et les politiques « encadrant » les pratiques.

Il s'agira de circonscrire et décrire l'espace, le méta-contexte où se joue l'activité sociale des CIP. Cet espace structuré et spécialisé de positions, constitue un sous espace des politiques sociales de l'Etat.

Son examen fait apparaître des positions, des frontières, des limites et par conséquence des luttes pour la domination.

Le champ de cette activité est constitué par les règles, directives et intentions annoncées encadrant la question de l'accès ou du retour à l'emploi.

Il s'établit, à la fois, comme référentiel de rationalisation et de justification pour les institutions et structures en charge de ces questions, et comme élément contextuel de la professionnalisation et des pratiques des conseillers.

La professionnalisation pouvant être définie comme ajustement de l'habitus adéquat aux nécessités du champ, nous chercherons à décrire ses enjeux, quelques principes du « jeu », ainsi que des croyances afférentes à son « fonctionnement ».

La principale difficulté pour aborder cette question tient au fait même de ces luttes, ainsi qu'aux croyances et représentations qui les accompagnent.

Il nous faut avant tout réussir à différencier « versions officielles », rationalisations de sens commun et caractéristiques sociologiques de cet objet.

Nous considérons cette tâche comme délicate, ayant mis nous-même un temps conséquent pour commencer à en démêler les dimensions sociales, morales, philosophiques, économiques, ou de recherche de domination par le pouvoir politique.

Après un détour par la notion d'institution, nous nous arrêterons plus particulièrement sur 3 dimensions et chercherons à faire ressortir en quoi elles constituent des points de complexification de la possibilité de professionnalisation du métier :

- Accompagnement social et besoin d'aide : histoire, place et modèles de l'intervention publique concernant le besoin d'aide,
- Rhétorique et rationalisation des politiques européennes et nationales de retour à l'emploi,
- Place du symbolique, dont la violence symbolique, dans l'occupation de ce champ par le pouvoir politique.

2.1. Institution et champ social de l'insertion professionnelle

Aborder plus précisément la question du champ et du contexte de l'activité, requiert parmi d'autres préalables, de définir et délimiter la notion d'institution telle que nous l'employons. Ici, l'« institution » a pour forme et fonction d'imposer et de reproduire dans le champ social une vision légitime du monde social (Bourdieu, 1996) ayant trait aux enjeux et pratiques du champ du reclassement professionnel. De façon générale, si un champ possède ses propres limites de sens et de significations, l'institution détermine un ordre social et symbolique tout en visant une incorporation par les individus de sa forme et des conditions de sa reproduction à travers un ordre institué des rapports sociaux.

Dans cette perspective, l'institution est une véritable structure au sens structuraliste du terme (Piaget, 1987) qui conserve et ordonne ses propres logiques et son ordre propre. Elle n'est donc pas simplement un ordre sémiotique, relevant de l'imaginaire et du psychisme. Elle relève également de l'action, de l'incorporation des individus et du contrôle exercé sur ses individus par une répartition sociale des tâches, des rôles au sein d'un espace socialement organisé. Autrement dit, l'institution relève aussi de « l'ordre topique » (Van Cuyck, 2005). Dans ce sens l'école est une institution, l'hôpital ou les services de l'emploi également, mais aussi tout lieu social organisé où existent des lois de compositions (structures) ordonnant et régissant les rapports sociaux, l'institution étant en quelque sorte ce qui sacralise les règles d'action et d'incorporation :

Ainsi l'institution a-t-elle ses gardiens du temple, son orthodoxie, ses acteurs et ses membres, son « illusio » et sa dimension narcissique renvoyant en permanence ses images et constituant fondamentalement un espace « religieux » au sens premier du terme « religere » ce qui relie, et lie des individus entre eux dans un espace trans-personnel ».(Van Cuyck, 2005)

Dans « L'organisation en analyse », Eugène Enriquez met en avant, dans une perspective anthropologique, sociale et psychanalytique, les sept instances fondamentales de l'organisation dont celle d'institution. Selon lui, l'institution, est « l'établissement de la relation de la soumission et de la joie de la soumission ». Les institutions se fondent sur un savoir qui a force de loi et qui se présente comme l'expression de la vérité (Enriquez, 1992) :

Si l'on accède au niveau de l'objectivation de la pratique par l'institution, il faut relever qu'elle « *garantit la cumulativité des acquis, tant matériels que symboliques, qui peuvent subsister sans que les agents aient à les recréer continuellement et intégralement par une action expresse* » (Van Cuyck, 2005) ; ceci tout en sachant qu'elles font l'objet d'une appropriation différente selon les individus, ici les chômeurs, et que le cadre social intériorisé sera prescripteur des conduites (Demazière, 2013). Dans cette approche, les règles organisationnelles de l'institution ont alors pour vocation de lutter contre 6 angoisses

« fondamentales » de l'organisation (Enriquez, 1983) qui pourraient potentiellement la mettre en difficulté : l'« informe », les pulsions (destructrices mais aussi de vie), l'inconnu, les autres, la parole libre et la pensée.

Dans cette perspective et dans ses effets, l'organisation institutionnelle « engendre du *pâtir* » (Herrerros, 2012), de la violence pas ou peu visible, banalisée notamment dans ses décisions d'exclusion à l'égard de chômeurs jugés irrespectueux de l'ordre et des règles édictés. Et c'est au nom du respect de principes jugés nécessaires pour le maintien de l'ordre social considéré légitime, que l'institution désengage la responsabilité des individus et des collectifs qui provoque ce *pâtir* (Herrerros, 2012).

2.2. Eléments de socio histoire de l'accompagnement social

Historiser le passé de l'aide sociale peut aider à comprendre la socio genèse et le fonctionnement présent de ce phénomène. Evocatrice dans un premier réflexe d'« altruisme » et de sentiments généreux organisés autour des notions de solidarité et de préservation de la cohésion de la communauté sociale, l'aide sociale comporte également sa part conflictuelle liée d'une part à l'exercice de la domination sociale et du pouvoir symbolique de ceux qui l'orientent et la dirigent, d'autre part à la question des coûts qu'elle engendre.

Les principaux éléments d'histoire nous intéressent dans leur dimension de compréhension de la logique de constitution des institutions et de la réglementation en charge de ces questions, ainsi que du rapport des individus à ces mêmes institutions et règlements.

La notion d'action sociale est à la fois polysémique et terme générique regroupant plusieurs natures d'interventions. Nous nous y intéressons tout d'abord dans une acception large avant d'examiner ses composantes communément discutées de :

- Protection sociale, la prestation d'accompagnement relève d'une assurance et est prescrite dans le cadre de l'« Assurance chômage »,
- Assistance sociale, la prestation étant prescrite dans une dimension de soutien face aux difficultés d'accès au travail et de prévention face au risque de mise en difficulté économique du demandeur d'emploi,
- Droit au travail, illusion entretenue sans réalité tangible.

Mais loin de faire l'unanimité, ce sont des tensions et jeux entre politiques, entre « main droite » et « main gauche » de l'Etat (Bourdieu, 1998), qui ressortent :

(...) tous ceux qu'on appelle les « travailleurs sociaux » — assistantes sociales, éducateurs, magistrats de base et aussi, de plus en plus, professeurs et instituteurs — constituent ce que j'appelle la main gauche de l'État, l'ensemble des agents des ministères dits dépensiers qui sont la trace, au sein de l'État, des luttes sociales du passé. Ils s'opposent à l'État de la main droite, aux énarques du ministère des Finances(...). (Bourdieu, 1998)

Soumis à ce dilemme, les CIP se trouvent en première ligne pour remplir des fonctions dites « sociales » et suppléer les insuffisances de la logique du marché libéral sans que pour autant ne leur soient décidés et attribués des moyens particuliers pour définir précisément et accomplir cette mission.

2.2.1. Brefs éléments d'histoire de l'accompagnement et la protection sociale

Platon (Platon, 1995), dans sa qualité attribuée de fondateur de la science politique, ou au moins de premier auteur à définir par écrit un Etat et une organisation idéale pour la vie de la cité, a élaboré des concepts fondateurs pour penser le politique. Il imagine une politique juste et harmonieuse qui inclue tous les citoyens autour d'un destin commun tout en distinguant l'individu, la société et l'appareil étatique. Dans ce triptyque l'individu est un homme qui a pris conscience de sa citoyenneté, de sa responsabilité active au sein de la Cité. Platon pose que les fondements de l'Etat sont la justice et l'éducation pour éviter que le collectif laisse place à l'intérêt particulier, aux désordres et aux conflits.

Cette conception interroge la posture de l'individu/citoyen, acteur de la société, ainsi que les forces propres à la vie en commun dans une société traditionnelle.

Plus proche de nous, les Lumières, les luttes ouvrières et la modernité naissante élargissent le débat sur la question sociale et de soutien des « blessés de la vie ». A cette préoccupation dont la naissance n'a pas été spontanée, ils rajoutent à l'approche de l'Eglise généralement en charge de ces questions, de nouveaux courants de pensée et leurs conséquences axés sur la séparation du politique et du religieux. Coexistent alors souvent dans l'affrontement :

- Dans la tradition de la charité, puis de la bienfaisance, la mouvance chrétienne représentée par exemple au XVIIème siècle par Vincent de Paul et ses actions contre la pauvreté. Aider son prochain est un devoir pour « aimer » ou « honorer » Dieu à travers l'autre. Hôpitaux ou hospices en constituent des formes sécularisées arrivées jusqu'à nous.
- La notion de tolérance et de « droits de l'homme ». Sous l'influence du colbertisme, émerge le modèle de l'Etat providence, et ses déclinaisons libérales (Anglo-saxon), sociale-démocrates (Pays scandinaves) et conservatrices (France, Belgique, Allemagne, Autriche, Pays-Bas) caractérisées chacune par ses propres valeurs et fondement doctrinaux (Vallet, 2002). Waterloo (1815) correspondrait à un tournant au profit du modèle anglo-saxon.
- Les luttes ouvrières cherchant à « édifier un monde plus juste ». L'action sociale est alors souvent considérée comme conséquence de l'affrontement entre classes, produit du contrôle que la bourgeoisie voudrait exercer sur le prolétariat.

Les dispositifs et actions qui en résultent viennent compléter la préoccupation de l'Etat du maintien de l'ordre public, préoccupation exercée sur un principe d'attribution de

moyens de subsistance avec la contrepartie pour les bénéficiaires de se soumettre à des actions de contrôle de différentes natures.

A la différence du « travail social » encadré par un objectif d'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, la notion d'« action sociale » se trouve de fait porteuse d'un projet politique de société visant à la fois à réduire les injustices et inégalités sociales, mais également à exercer le contrôle des personnes en situation difficile souvent considérées comme potentiellement à risque (Foucault, 1972).

Ceci nous conduit à relever que notre hypothèse sur le processus de professionnalisation ⁽⁶⁰⁾ n'aurait probablement pas lieu d'être si nous étions stricto sensu dans le cas d'analyses de pratiques de travail social. Ceci n'est pas le cas au moins pour 2 raisons :

- Si les CIP sont volontiers assimilés ⁽⁶¹⁾, que ce soit par eux ou les partenaires de l'emploi, aux métiers de formateur, de conseiller ou dans une moindre mesure de médiateur social, leur vocation de contribution à l'intégration ou la réintégration sociale des demandeurs d'emploi n'est que rarement relevée. Elle tient de l'implicite, sinon d'un déni, comme si les choses ne pouvaient être dites au risque de soulever d'autres questions bousculant la rationalisation causale officielle limitée à celui d'effet de la conjoncture économique du moment. Ceci est confirmé par l'absence de définition formelle d'objectifs de cette nature dans la commande publique et de moyens concrets pour y parvenir.
- Si certains conseillers considèrent que leur mission implique d'exercer un contrôle sur les demandeurs d'emploi à la manière de celui exercé par les conseillers Pôle Emploi, beaucoup refusent cette attribution ⁽⁶²⁾. Il leur arrive alors de se positionner, dans une forme de lutte silencieuse, comme « protecteur », voire « défenseur » des usagers, tout du moins ceux qu'ils considèrent comme étant coopératifs, face à l'« inhumanité » de l'Institution et des pouvoirs publics, quitte à déroger aux procédures. Peut leur venir à l'esprit l'idée d'être un dernier rempart, le dernier rempart face à une réalité parfois sans concession comme en témoigne Louison, Conseiller.

Arrivé en France, après son mariage avec une française rencontrée dans son pays d'origine, le Maroc, cela faisait plus d'un an que Mourad cherchait sans succès un emploi. Considérant, à la suite nombreux contrôles, qu'il n'était pas assez actif dans ses recherches, son conseiller Pôle Emploi, l'avait positionné en prestation. Je l'ai rencontré dans le cadre d'une action collective et alors qu'il manifestait de sérieux signes

⁶⁰ Ceci vaut également pour la 3ème hypothèse portant sur l'élaboration d'un imaginaire palliatif.

⁶¹ Cf. ANNEXE 26 – Liste des libellés de poste.

⁶² Ces différentes d'approches sont relevées dans le chapitre consacré aux Idéaux types. D'autre part, la question 28 du questionnaire 1 fait ressortir que 75% des conseillers disent déroger aux cahiers des charges. Notre questionnement n'est pas cependant pas suffisamment affiné, pour mesurer la part de réponses relevant de cette explication.

*de dépressions et tenait régulièrement des propos morbides. Ouvrier qualifié reconnu dans son pays, à ses propres yeux, il n'était plus « rien » en France. Alors que son épouse était en fin de grossesse, le jeune couple commençait à « battre de l'aile ». Nous avons néanmoins décelé chez lui des dispositions de courage au travail et de volonté propre à réussir une intégration professionnelle. Un appel téléphonique de ma part auprès d'une agence intérimaire du secteur suffira à faire oublier son nom, son accent et son absence d'expérience en France, et que lui soit proposer une première mission chez un fabricant industriel de fermetures du bâtiment. Dans une carte de vœux, le Nouvel An suivant, il me « remerciait » et me confiait qu'il s'en était fallu de peu pour qu'il concrétise le pire... **Louison**, Conseiller*

Certes, les conseillers oublient peut-être, ne voient pas ou ne veulent pas voir, que le simple fait, de questionner le bénéficiaire sur ses démarches de recherche, puis d'établir des comptes rendus sur celles-ci, participe à ce contrôle.

Mais si la nuance est fragile, les CIP nous apparaissent dès lors comme des praticiens de l'« action sociale », mis en situation de « réagir » dans un contexte flou de réglementations et de procédures, et non comme des travailleurs du social missionnés dans le cadre prescriptif d'un projet sociétal construit.

2.2.2. Emergence d'un besoin d'aide des demandeurs d'emploi : La question de l'intervention publique

Dans « Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat » (Castel, 1995), Robert Castel conduit un vibrant plaidoyer pour balayer mythes, légendes dorées et imageries pieuses qui enchantent les récits politiques et qui nous font rêver à un retour heureux vers de pures origines (Renouvin, 1995). Celles :

- Des solidarités professionnelles et protections statutaires du temps des rois : l'attention charitable de l'Eglise et des autorités vis-à-vis des indigents n'accepte pas les vagabonds. La société traditionnelle est impitoyable pour les êtres sans feu ni lieu, désaffiliés, déterritorialisés : elle en a peur et les place hors des limites de l'intervention charitable. Pour ces « inutiles au monde », point d'autre destin que le bannissement ou la mort... (Renouvin, 1995)
- De la fraternité révolutionnaire : la Constituante proclame que les pouvoirs publics ont une « dette inviolable et sacrée » à l'égard de ceux qui ne peuvent pas travailler. Mais comme sous l'Ancien régime, il y a les « bons pauvres » qui ont droit à l'assistance – ceux qui ont une famille, un logement – et les « mauvais pauvres » désignés comme agents du désordre et du crime. (Castel, 1995).
- De la spontanéité bienfaitrice de l'ordre libéral bourgeois : « l'Etat social », tierce solution entre la moralisation du peuple et la violence révolutionnaire, ne se construira que très lentement.

- La constitution de la 2^{ème} République (1848) stipule que le « droit au travail » participe à la dignité humaine. Celles de la 4^{ème} (1946) puis de la 5^{ème} (1958) ⁽⁶³⁾ reprennent ce droit. En 1946, il est question de « devoir de travailler ».

Ce droit figure également à l'article 23 de la déclaration des « Droits de l'homme » promulguée par les Nations Unies en 1948 :

« Article 23-1. Toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage. »

C'est en 1930 qu'une loi sur l'assurance sociale est adoptée, à la Libération que la Sécurité sociale est instituée, et 1958 que les Assedic sont organisées. Passage d'une société d'assistance à une société d'assurance, qui a pour socle la généralisation du salariat... (Renouvin, 1995)

Topalov situe la naissance du chômeur comme catégorie d'action publique entre les années 1880 et 1910 (Topalov, 1994).

Le grand ébranlement actuel, où les sous-qualifiés comme les qualifiés ne sont pas employés, où la précarisation croît, où le nombre de places utiles et socialement reconnues se réduit s'installe progressivement à partir des années 75. Réapparaît une vaste catégorie de surnuméraires qui évoque les « *inutiles au monde* » du temps jadis, public face auquel le politique se cantonne dans des réponses minimalistes.

Et Castel de conclure par l'appel à une nouvelle politique sociale (Castel, 1995). Pour affronter la crise de l'avenir, il faut selon lui un « Etat stratège » capable de redéployer ses interventions en tenant compte des tendances individualistes tout en affirmant son rôle protecteur – tant il est vrai qu' « il n'y a pas de cohésion sociale sans protection sociale » et qu' « il n'y a pas de politique sociale efficace et contrôlable hors de la collectivité nationale »,... *ceci dans une période où l'Etat social est en recul, l'Etat pénal en expansion et l'Etat libéral attend toujours plus de ses sujets* (Fassin, 2013).

L'appel de Castel intervient une fois les 30 glorieuses révolues, années qui ont contribué à transférer la quasi-totalité de la prise en charge des problèmes sociaux vers le secteur public. Un processus de désengagement s'est créé puis accéléré : la socialisation des risques et les services publics sont remis en cause, et une tendance générale à l'externalisation conduit à une inversion de mouvement. Les actions sont confiées au privé, avec une réduction régulière et marquée des moyens alloués.

⁶³ Son préambule renvoie à deux textes fondamentaux : la *Déclaration des droits de l'homme et du citoyen* du 26 août 1789 et le *Préambule de la Constitution* du 27 octobre 1946.

A ce même moment apparaissent les premiers CIP, tout d'abord avec une croissance régulière des effectifs pour atteindre 7000 conseillers en 2009, évolution suivie depuis d'une tendance inverse ⁽⁶⁴⁾.

Ce formidable moment de « rétropédalage » engendre l'édiction de normes supplémentaires, de prétendus recours à l'expertise, d'allocations de ressources matérielles et financières à la production discursive de la doxa.

C'est le point d'inflexion des politiques gouvernementales dans le sens libéral d'une valorisation du jeu du marché et des choix individuels. L'exaltation de l'individu « entrepreneur de soi » prend des airs de refrain. Les emprunts sont faits à l'économie, à la théorie des organisations ou au béhaviorisme plus qu'au apport de la sociologie européenne sur la question de l'Etat dans une théorie générale du monde social (Weber, Marx ou Durkheim) (Dubois, 2009). Et de plus en plus, le pays est managé comme une entreprise.

De la démonstration de la puissance publique ou de la délivrance publique, nous passons à la légitimation politique des « réponses » apportées aux problèmes sociaux, des ressources distribuées ou des formes d'organisation sociale promues (Dubois, 2009). Les logiques de développement des analyses *des* politiques sont au moins en partie une analyse *pour* des politiques publiques, risquant de ce fait d'être prises pour l'objet qu'elles se donnent. (Dubois, 2009) :

L'une des fonctions majeures de l'action publique consiste précisément à produire la représentation légitime de la réalité sociale sur laquelle elle s'exerce (.../..., la « baisse du chômage ») et de la manière dont elle s'exerce (la « concertation avec les partenaires », la « modernité des réformes »). S'il est une difficulté particulière, c'est que la prégnance des catégories de pensée qu'elle véhicule expose tout particulièrement au risque d'être pensé par une action publique qu'on croit penser, alors même que c'est précisément cette prégnance qu'il s'agirait de penser (on s'inspire ici de Bourdieu, 1993, p. 49) (Dubois, 2009).

Paradoxalement, il n'est dès lors pas étonnant que ces actions de médiatisation entretiennent, à leur insu, la croyance quasi mythique de la possibilité de l'émergence des urnes ou d'ailleurs, d'un état social capable d'« assurer » les citoyens contre le chômage, la maladie, la vieillesse, voire contre la mort, d'un état généreux capable d'institutionnaliser, incorporer et réaliser l'esprit du don dans notre société complexe. Autre conséquence, l'entretien d'une forme de confusion chez le sujet quant à la réalité, peut le conduire à des erreurs d'appréciation en se croyant protégé de celle-ci. Il suffit pour cela

⁶⁴ Cf. Tableau 2 : Nombre de « prestations emploi » et effectif de CIP affecté à leur réalisation (2009-2013).

d'écouter le nombre de chômeurs qui se disent dépités par le fait que Pôle Emploi « n'ait rien fait pour eux », et pour eux en particulier, ou ceux qui n'avaient pas imaginé qu'accepter un licenciement volontaire consistait à « se mettre en grand danger » pour la suite de leur parcours personnel et professionnel. L'évocation de ces situations constitue le préambule de nombreux entretiens d'accueil de nouveaux bénéficiaires par les CIP. Elle s'accompagne régulièrement du procès/défi comme quoi, « de toutes les façons les conseillers ne servent à rien ».

2.3. Vitrines des politiques européennes et nationales

Nous abordons cette partie consacrée aux politiques européennes et nationales, en matière d'emploi et d'insertion professionnelle ⁽⁶⁵⁾, avec à l'esprit la focale de Bourdieu concernant la question de l'économie néo-libéralisme qui considère ses présupposés fondamentaux comme fondement d'un modèle universel et donc unique « de salut » ...

Celle-ci prend progressivement l'ascendant et fait oublier d'autres conceptions fondées sur la notion d'Etat providence redevable d'une dette sociale. Fruit d'un courant qualifié d'humaniste impliquant une société conçue comme une entité solidaire, le terme est appliqué aux états ayant mis sur pied des systèmes étendus de protection sociale et pratiquant des politiques de réduction des inégalités économiques et sociales en assurant les fonctions sociales suivantes au profit des citoyens :

- Une protection sociale, basée sur la cotisation, qui vise à limiter les coûts sociaux du marché et à assurer une certaine sécurité face aux risques économiques majeurs dont le chômage
- Et/ou une aide et justice sociale, basée sur l'impôt, qui cherche à établir une certaine égalité par un principe de redistribution.

Un Etat providence est organisé autour d'une conception idéologique de la solidarité. Il dispose des compétences réglementaires économiques et sociales nécessaires à cet exercice. Sont généralement distinguées 3 trajectoires historiques principales :

⁶⁵ « L'économie néolibérale, dont la logique tend, aujourd'hui, à s'imposer au monde tout entier par l'intermédiaire d'instances internationales telles que la Banque mondiale ou le FMI et des gouvernements auxquels elles dictent, directement ou indirectement, leurs principes de « gouvernance », doit un certain nombre de ses caractéristiques, prétendument universelles, au fait qu'elle est immergée, embedded, dans une société particulière, c'est-à-dire enracinée dans un système de croyances et de valeurs, un ethos et une vision morale du monde, bref, un sens commun économique, lié en tant que tel, aux structures sociales et aux structures cognitives d'un ordre social particulier. Et c'est à cette économie particulière que la théorie économique néo-classique emprunte ses présupposés fondamentaux, qu'elle formalise et rationalise, les constituant ainsi en fondements d'un modèle universel. Ce modèle repose sur deux postulats (que leurs défenseurs tiennent pour des propositions démontrées) : l'économie est un domaine séparé gouverné par des lois naturelles et universelles que les gouvernements ne doivent pas contrarier par des interventions intempestives ; le marché est le moyen optimal d'organiser la production et les échanges de manière efficace et équitable dans les sociétés démocratiques. ». (Bourdieu, 2000)

- Le modèle conservateur-corporatiste fondé sur le travail salarié. Il vise à protéger le travailleur des risques en lui assurant un revenu avec des variations d'application selon les pays européens.
- Le modèle institutionnel-redistributif, universaliste ou socio démocratique couvre de façon uniforme l'ensemble de la population à qui l'on reconnaît des droits comme fondements essentiels de la citoyenneté (Pays scandinaves et surtout Suède) avec un niveau élevé de protection sociale contre les risques. Il est caractérisé par une importante fiscalité et un objectif de justice sociale redistributive.
- Le modèle libéral ou résiduel, actuellement en développement, et fondé sur une intervention publique limitée aux personnes qui ne sont plus en mesure de subvenir à leur besoin par le marché, la famille ou l'assistance (Etats Unis, Canada, Australie, ...).

2.3.1. Politiques et stratégies européennes pour l'emploi et l'insertion professionnelle

19,7 millions de personnes, soit 8% de la population active, sont actuellement sans emploi dans l'Union européenne (février 2017 – source EUROSTAT). Aussi, l'UE déclare avoir besoin de créer des emplois pour se développer et rester compétitive en matière économique. Ce besoin serait d'autant plus important que depuis 2012 le nombre de personnes en âge de travailler à commencer à diminuer, menaçant de ce fait la pérennité des systèmes de protection sociale. L'objectif serait de porter à 75% le taux d'emploi des 20 à 64 ans d'ici 2020⁽⁶⁶⁾.

4 grands objectifs devraient y contribuer :

- Conduire des réformes pour améliorer flexibilité et sécurité sur le marché du travail,
- Dispenser les qualifications nécessaires pour les emplois actuels et du futur,
- Améliorer la qualité des emplois et favoriser de meilleures conditions de travail,
- Améliorer les conditions induisant la création d'emplois.

Ces objectifs résultent d'une politique dont les bases ont été établies en 1997 et qui a connu depuis différentes évolutions au gré des traités et décisions.

2.3.2. 1997 - Le traité d'Amsterdam

Ce traité est venu intégrer, en 1997, la promotion d'un "niveau d'emploi élevé" dans les objectifs de l'Union européenne. Il prévoyait, pour y parvenir, une meilleure coordination

⁶⁶ Source : Site de la commission européenne <https://ec.europa.eu>.

entre les politiques nationales de lutte contre le chômage. La création de mécanismes de comparaison et d'évaluation constituait la principale ligne directrice adoptée en commun. Il définissait également la possibilité de projets pilotes et mesures incitatives à la création d'emploi pouvant être financés par des fonds européens⁽⁶⁷⁾.

2.3.3. 2000 - Le processus de Lisbonne

La stratégie, ou agenda, ou processus de Lisbonne, a été l'axe majeur de la politique de développement économique de l'Union européenne entre 2000 et 2010. Décidée au Conseil européen de Lisbonne de mars 2000, par les quinze États membres de l'Union européenne du moment, elle a été conçue comme une réponse à la mondialisation. L'idée était que l'UE et ses pays membres coopèrent en matière de réformes pour générer de la croissance, ainsi que des emplois plus nombreux et de meilleure qualité, en investissant à la fois dans les compétences des personnes, l'écologisation de l'économie et l'innovation⁽⁶⁸⁾.

Des préconisations furent émises dans 4 domaines :

- Investir dans les personnes pour s'adapter à la mondialisation et l'évolution rapide de l'économie qui nécessitent une main-d'œuvre flexible et hautement qualifiée, en mettant en place des projets adéquats de formation permanente.
- Favoriser recherche, développement et innovation en renforçant les liens entre instituts de recherche, universités et entreprises. Dans le même temps, il fut décidé d'augmenter les dépenses en recherche et développement pour devancer la concurrence internationale.
- Développer un environnement d'affaires plus dynamique et un accès plus facile au crédit, particulièrement pour les petites et moyennes entreprises.
- Encourager une économie plus verte préconisant la lutte contre le changement climatique, la réduction de l'impact environnemental de la croissance, l'économie d'énergie et la promotion de nouvelles technologies.

Il s'avère qu'à mi-parcours, en 2004–2005, l'analyse de cette stratégie a révélé qu'elle avait été jusque-là un échec, faute pour les États membres de tenir leurs engagements pris selon une méthode ouverte, et donc non contraignante, de coordination. Elle fut

⁶⁷ Source : Base documentaire Infrastructure de recherche CVCE.eu de l'Université du Luxembourg https://www.cvce.eu/obj/traité_d_amsterdam_2_octobre_1997-fr-578ebb8e-d641-4650-b1e3-3b3a795e01c9.html.

⁶⁸ Source : EUR-Lex <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=OJ:C:2007:306:TOC>.

recentrée en 2005 sur la croissance économique et l'augmentation de l'emploi mais en 2007, le retard pris était toujours avéré.

Selon l'évaluation finale produite par la commission européenne, cette stratégie aurait eu, dans l'ensemble, des effets positifs sur l'Union même si un des objectifs essentiels, à savoir un taux d'emploi de 70%, n'a pas été atteint. Ce taux s'élevait à 66 % en 2008, contre 62 % en 2000, avant de reculer de nouveau en raison de la crise.

2.3.4. 2010 : Stratégie Europe 2020

En mars 2010, fut présentée la nouvelle stratégie sur dix ans, destinée à relancer l'économie européenne. Intitulée « Europe 2020 », celle-ci réforme et prolonge la stratégie de Lisbonne par une gouvernance plus étroite. Elle vise à développer une croissance "intelligente, durable et inclusive" s'appuyant sur une plus grande coordination entre les politiques nationales et européennes⁽⁶⁹⁾.

Fruit d'une consultation publique lancée de novembre 2009 à janvier 2010 par le secrétariat général de la Commission européenne, la stratégie Europe 2020 serait le reflet des besoins et demandes des citoyens européens et gouvernements.

La stratégie européenne pour l'emploi s'inspire de ce dispositif. En avril 2012, la Commission européenne a adopté le « paquet emploi » constitué d'un ensemble de mesures visant à encourager l'emploi et fondé sur la « stratégie pour des compétences nouvelles et des emplois ». Soutenu par l'Observatoire européen de l'emploi, il est basé sur 3 objectifs :

- Soutenir la création d'emplois,
- Renforcer la gouvernance des politiques en matière d'emploi,
- Rétablir la dynamique des marchés de l'emploi.

Pour ce dernier point, il s'agit notamment d'aider les travailleurs à changer d'emploi ou à revenir sur le marché du travail. Cette dernière préconisation constitue une des données principales du cadre institutionnel encadrant l'activité de Conseiller en insertion professionnelle.

Un des rôles de la commission est de partager des informations, discuter et coordonner les politiques nationales, avant d'émettre des préconisations à destination des membres. En ce qui concerne la France et son programme de réforme des politiques économiques et

⁶⁹ Source : Ministère du travail : Stratégie « Europe 2020 » pour la croissance et l'emploi <http://travail-emploi.gouv.fr/ministere/europe-et-international/presence-europeenne-et-internationale/article/strategie-europe-2020-pour-la-croissance-et-l-emploi>.

d'emploi pour la période 2012 - 2017, les recommandations émises en 2013 sont les suivantes :

- Surveiller et adopter des mesures correctives pour remédier aux déséquilibres macroéconomiques occasionnés par une dégradation de la balance commerciale, de la compétitivité et de la présence extérieure dans un contexte de dette publique élevée,
- Finaliser la réforme engagée par la loi de sécurisation professionnelle, votée en mai 2013, pour mieux protéger les travailleurs les moins qualifiés occupant un emploi précaire, de fait les plus exposés aux processus d'ajustement du marché du travail,
- Promouvoir l'apprentissage pour lutter contre le chômage des jeunes (25,4% fin 2012), et associer les seniors à cette démarche, sachant que notre taux d'emploi des 55 - 64 ans est l'un des plus faible de l'Union Européenne avec 45,7% de cette tranche d'âge au travail fin 2012.
- Opérer une réforme du système d'indemnisation, un suivi différencié des demandeurs d'emploi ainsi qu'une révision de la stratégie du service public de l'emploi (Pôle Emploi) ⁽⁷⁰⁾

En conclusion, le programme de stabilité 2013 de l'Union européenne pour la période 2012 - 2017 précise ces recommandations : *« ...à lancer sans tarder une réforme du système d'indemnisation du chômage, en association avec les partenaires sociaux pour garantir la viabilité du système tout en faisant en sorte que celui-ci encourage de manière adéquate le retour à l'emploi; à améliorer le taux d'emploi des travailleurs les plus âgés et à stimuler leur participation au marché du travail, à prendre des mesures spécifiques pour améliorer les perspectives d'emploi des chômeurs plus âgés notamment par un accompagnement et un formation spécifiques; à accroître la participation des adultes aux actions d'apprentissage tout au long de la vie, notamment les adultes les moins qualifiés et les chômeurs; à faire en sorte que les services publics de l'emploi offrent effectivement un appui personnalisé aux chômeurs et que les politiques actives de l'emploi ciblent les plus défavorisés, ...⁽⁷¹⁾»*

⁷⁰ A préciser que la fusion opérée en 2008 entre l'ANPE et les ASSEDIC relève d'une décision politique et non d'une injonction directe de l'Union Européenne.

⁷¹ Recommandation du Conseil de l'Europe - Bruxelles, le 29.5.2013 concernant le programme national de réforme de la France pour 2013 et portant avis du Conseil sur le programme de stabilité de la France pour la période 2012-2017 - <https://www.economie.gouv.fr/grandes-orientations-du-programme-de-stabilite-2014-2017>.

2.3.5. LE FSE – Fonds Social Européen

Le Fonds social européen est l'un des trois fonds structurels de l'Union européenne dont la mission consiste à réduire les écarts de développement et renforcer la cohésion économique et sociale entre pays et régions de l'Union. Créé en 1957 par le traité de Rome, le FSE est le principal levier financier de l'UE pour la promotion de l'emploi et soutient la mise en œuvre des stratégies européennes dans ce domaine. Il représente près de 10% du budget total de l'UE avec un investissement de plus de 10 milliards d'euros par an pour l'ensemble des états membres.⁽⁷²⁾

Le FSE soutient les projets des organismes publics ou privés visant les priorités suivantes :

- « Adapter » les travailleurs et les entreprises aux évolutions économiques,
- Favoriser le retour et le maintien dans l'emploi,
- Intégrer les personnes défavorisées et lutter contre les discriminations dans l'emploi,
- Améliorer le système d'éducation et de formation,
- Promouvoir les partenariats et renforcer la capacité des services publics, des partenaires sociaux et des ONG en matière d'accès au marché du travail.

Avec une enveloppe de 308 milliards d'euros pour 2007-2013, la politique de cohésion représente un tiers du budget communautaire. Pour cette programmation, 2 objectifs financés par le FSE concourent à cette recherche de cohésion :

- L'objectif « Convergence » pour les régions en retard de développement,
- L'objectif « Compétitivité régionale et emploi » pour les autres régions. En France, ce programme bénéficie à l'ensemble du territoire à l'exception des quatre départements d'outre-mer qui relève du programme « Convergence ».⁽⁷³⁾
- L'axe d'intervention 2 de ce programme vise à améliorer l'accès à l'emploi des chômeurs. La persistance d'un niveau élevé de chômage et le caractère sélectif du marché du travail, notamment à l'égard des jeunes, des seniors et des femmes, requièrent la mise en œuvre de mesures d'accompagnement adaptées facilitant l'accès à l'emploi. Il consiste « à renforcer le suivi personnalisé des demandeurs d'emploi présentant un risque élevé de chômage de longue durée et de privilégier une approche globale de la personne », notamment pour les jeunes.

⁷² Source : Portail national du FSE <http://www.fse.gouv.fr/>.

⁷³ Source : Programme opérationnel national du FSE pour l'emploi et l'inclusion en métropole 2014-2020 http://www.fse.gouv.fr/sites/default/files/widget/document/synthese_du_programme_operationnel_national_pour_lemploi_et_linclusion_2014-2020_0.pdf.

- La mesure 21 prévoit de soutenir la modernisation du service public de l'emploi pour un meilleur fonctionnement du marché du travail. Le cadre de référence stratégique proposé pour la France, est de « soutenir et coordonner les actions de prévention et de résorption du chômage par l'amélioration du suivi personnalisé et l'accompagnement des demandeurs d'emploi, en particulier les plus en difficulté, grâce notamment aux techniques de détection précoce des risques de chômage de longue durée sur la base de diagnostics réalisés à l'inscription ».

Ceci requiert de favoriser la coordination des partenaires du service public : services de l'État, UNEDIC, Pôle emploi et structures d'accueil et d'orientation ainsi que collectivités territoriales... Le FSE affiche dans son Programme Opérationnel National pour l'Emploi et l'Inclusion en métropole - 2014-2020 :

« C'est dans ce cadre que seront soutenues les Maisons de l'emploi qui offrent, désormais, aux demandeurs d'emploi, un service de proximité simplifié et de meilleure qualité, et facilitent l'accès à l'emploi et à la formation » (74).

- Sous mesure 211 : Accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi présentant un risque élevé de chômage de longue durée.

Les politiques publiques s'inscriraient dans la transformation du service de placement des demandeurs d'emploi. Les principes d'activation des demandeurs d'emploi et de prévention du chômage de longue durée s'incarneraient notamment dans le projet personnalisé d'accès à l'emploi établi par Pôle emploi pour chaque demandeur d'emploi. Pôle emploi construit des parcours qui correspondraient à des réponses différenciées et ciblées en fonction de la distance à l'emploi de chaque demandeur, telle que mesurée lors de l'inscription. Pour une distance importante, l'Institution mettrait en place des parcours d'accompagnement et proposerait des prestations.

Le FSE, cofinance les prestations relevant du parcours « Accompagnement » et sous-traitées en grande partie par Pôle Emploi à des opérateurs privés :

- Réalisation de bilans des compétences en amont d'un projet de retour à l'emploi,
- Prestations d'appui à la construction d'un projet professionnel,
- Prestations de mobilisation vers l'emploi à destination de demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés particulières de réinsertion professionnelle,

⁷⁴ Le jour même où nous écrivions ces lignes (8/11/2017), les médias annonçaient la suppression des aides de l'Etat aux Maisons de l'Emploi, en deux étapes et sur deux ans.

- Aide à la recherche et au retour à l'emploi.⁽⁷⁵⁾

Présenté ainsi et considéré stricto sensu, ce programme constitue un quasi modèle de technicité qui le soustrait quasiment à toutes possibilités de critiques. Reste néanmoins à examiner si sa mise en œuvre, les moyens alloués, les paradoxes du jeu institutionnel et étatique, la structure et les enjeux du champ de l'activité ne le réduisent pas à un catalogue de « vœux » et de « bonnes intentions » au même titre qu'une « promesse électorale ».

2.3.6. Vitrine des politiques européennes et nationales et CIP : discussion

La vitrine des politiques européennes, et tout particulièrement celle du FSE, confirme la persistance d'une rhétorique de l'action sociale.

Bien qu'accessible en quelques clics, ce niveau de définition et de conceptualisation du cadre de travail est cependant méconnu de la quasi-totalité des conseillers et l'encadrement de la commande s'arrête généralement aux cahiers des charges définis par les prescripteurs.

Car au cours des 20 dernières années, les institutions de l'Union européenne ont participé à la production écrite symbolique d'un ordre politique occupant un espace référentiel important dans le domaine du travail et des politiques sociales. Les principes d'adaptabilité et de flexibilité s'installent. Le recours au nouveau « deal » de flexicurité, « flexibilité contre sécurité », institue une mutation symbolique de la notion de sécurité, et s'érige progressivement en croyance dogmatique incontournable de seul « salut » possible pour les sans-emploi (Amparo Serrano, 2012). C'est au nom de ce paradigme présenté comme « vérité » incontestable, et quasi incontestée, que l'économie libérale défend les conditions de son développement, paradoxalement au nom de la lutte contre ses propres méfaits : accepter de libéraliser et assouplir les règles d'emploi des marchés deviendrait gage de sécurité pour les travailleurs... Elle comporte ses paradoxes quand elle associe sens originel et contraire : tel est le cas des mots de « sécurisation » et de « flexibilité » pour en faire le mot mixte de « flexi-sécurité », oxymore réunissant 2 antagonismes, 2 cadres opposés de la régulation du travail. Il en est de même par rapport à l'injonction quasi-fantasmagique préconisant la « transparence » du marché du travail.

Pour se faire « accepter », cette doxa (Annexe 10) cherche à évincer les comportements qu'elle considère comme freins à la flexibilité et à la mobilité, piliers indispensables d'un

⁷⁵ Source : Programme opérationnel national du FSE pour l'emploi et l'inclusion en métropole 2014-2020.
http://www.fse.gouv.fr/sites/default/files/widget/document/synthese_du_programme_operationnel_national_pour_emploi_et_inclusion_2014-2020_0.pdf.

système libéral, du fait d'une aversion, largement répandue, des risques et de la peur du déclassement social, que ce soit pour les chômeurs comme pour les travailleurs en poste. Elle énonce alors :

Des conditions de réalisation :

- Améliorer les conditions induisant la création d'emplois,
- Dispenser les qualifications nécessaires pour les emplois actuels et du futur,
- Améliorer la qualité des emplois (⁷⁶), favoriser de meilleures conditions de travail,

D'intentions afférentes :

- Développer une croissance "intelligente, durable et inclusive »
- S'appuyer sur une plus grande coordination entre les politiques nationales et européennes en renforçant la gouvernance des politiques en matière d'emploi et rétablissant la dynamique des marchés de l'emploi,
- Soutenir la création d'emplois,
- Promouvoir l'apprentissage pour lutter contre le chômage des jeunes, en y associant les seniors,
- « Adapter » les travailleurs et les entreprises aux évolutions économiques,
- Favoriser le retour, notamment par l'aide à la recherche, et le maintien dans l'emploi,
- Mieux protéger les travailleurs les moins qualifiés occupant un emploi précaire,
- Intégrer les personnes défavorisées et lutter contre les discriminations dans l'emploi,
- Améliorer le système d'éducation et de formation,
- Promouvoir les partenariats et renforcer la capacité des services publics, des partenaires sociaux et des ONG en matière d'accès au marché du travail.

Notre objet n'est pas « de discuter point par point » ces programmes. Nous nous limitons à relever la portée générale de directives qui relèvent plus de l'« incantation » que de prise en compte construite des réalités de terrain. Ceci n'est guère surprenant car comment faire coexister politiques libérales avec amélioration des conditions de travail, de la qualifiés des emplois ou protection des salariés précaires ? Le seul exemple de la promotion de l'apprentissage, fait l'objet régulier de nouveaux plans d'action suivi d'autant de constats d'échec. En 2004-2005, à mi-parcours, le processus de Lisbonne fit lui-même le constat d'un échec, faute pour les États membres de tenir leurs engagements pris selon une méthode ouverte, et donc non contraignante, de coordination. Même si la gouvernance se vaut aujourd'hui plus étroite, la situation ne change guère.

⁷⁶ Il apparaît particulièrement paradoxal de trouver ici cette notion dans la mesure où elle assimile la qualité d'un emploi à sa pérennité et alors qu'elle est en passe de devenir quasi désuète suite à l'effondrement en cours du modèle salariale.

Si nous considérons l'application de terrain, le CIP est susceptible d'intervenir dans le volet « aide des travailleurs à changer d'emploi ou à revenir sur le marché du travail » et effectivement cette préconisation constitue une des données principales du cadre institutionnel encadrant le champ de l'activité (77). Mais comment concevoir des pratiques efficaces quand les « méta-directives » comportent dès le départ, paradoxes, antinomies, ... voire inversions, sinon déni du rôle ? C'est ainsi qu'il arrive régulièrement à Pôle Emploi, et en contradiction avec leurs cahiers des charges de « valider » comme étant apte à conduire des prestations d'orientation professionnelle, des conseillers sans aucune expérience ni formation... (78)

Le visage tendu et visiblement sous le coup d'une colère réprimée, Armelle, Conseillère et psychologue du travail diplômée intervenant sur la prestation Activ' Projet et Activ Créa, nous confie son incompréhension :

« Je me souviens du moment où l'accompagnement du travail du projet professionnel, dans le cadre des bilans de compétences-salarié (79), était subordonné à l'obtention d'une habilitation individuelle sélective, voire dans certaine région à la possession obligatoire du titre de psychologue. Aujourd'hui, avec Activ' projet, en devenant actrice « habilitée » de ma déprofessionnalisation, j'ai le sentiment d'une violence faite par l'Institution Pôle Emploi à mes 15 années de pratique, et à mon métier dans son ensemble. Cela me rappelle le cas récent de cette collègue, coiffeuse de métier et qui avait créé son salon avant de le céder. Elle avait été recrutée dans le cadre de la prestation Activ'Créa. Elle n'avait ni formation, ni pratique de l'accompagnement et de la construction de projet, tel que stipulé dans le cahier des charges Pôle Emploi. Son CV avait néanmoins été habilité par la direction régionale au motif de son expérience dans la création d'une entreprise ».

Par ailleurs, il s'avère difficile de conserver une position distanciée devant un propos recueilli auprès d'un haut dirigeant Pôle Emploi, déjà cité, que nous nous bornerons à retranscrire, tant ce discours d'une gouvernance centrée sur la rationalisation des réductions budgétaires apparaît éloigné des préoccupations du « terrain ».

Qu'en est-il de la prise en compte du cadre réglementaire européen, des injonctions du FSE, des politiques européennes avec la dernière en date : Stratégie Europe 2020. Est-ce que c'est relié et si oui, comment ?

⁷⁷ Le FSE a accordé à la France 453 millions d'euros pour la période 2014-2020 (75 millions/an en moyenne), au titre de l'axe « accompagner vers l'emploi les demandeurs d'emploi et inactifs, soutenir les mobilités professionnelles et développer l'entrepreneuriat ». Il se décline en 4 sous-axes Faciliter l'accès à l'emploi pour les personnes les plus éloignées du marché de l'emploi, Moderniser et améliorer l'accompagnement, Promouvoir et inciter à la création et à la reprise d'activités, Lutter contre le décrochage scolaire

Source : <http://www.fse.gouv.fr/candidater-et-gerer/fse-mode-demploi/le-fse-quest-ce-que-cest/le-programme-operationnel-national-emploi-et-inclusion/axe-1-accompagner-vers-lemploi-les-demandeurs-demploi-et-inactifs-soutenir-les-mobilites>

⁷⁸ Face à un défaut de candidature de conseillers, Pôle Emploi délivre des habilitations avec la réserve faite à l'employeur que ces personnes bénéficient d'un dispositif de formation spécifique. L'absence de contrôles réguliers en la matière fait que ces formations ne sont pas ou peu mises en place.

⁷⁹ Le bilan de compétences à l'initiative du salarié a été défini légalement en 1991 (articles R.6322-35 à 38 du code du travail). Les organismes habilités se doivent notamment de mettre en place des méthodes professionnelles et fiables, avec le concours de personnes qualifiées.

*Complètement, complètement. Alors nous c'est principalement toutes les recommandations européennes, autour de, du développement des compétences à s'orienter des personnes tout au long de la vie. On n'avait pas ça. On l'avait un petit peu dans CPP mais ça ne se sentait pas trop. Là maintenant dans Activ'Projet on s'appuie complètement sur le référentiel des compétences à s'orienter, à tel point qu'on donne à nos conseillers un outil d'évaluation. Donc le conseiller va évaluer le niveau de maîtrise des compétences à s'orienter du demandeur d'emploi et va vous envoyer le demandeur d'emploi avec l'évaluation de son niveau de maîtrise des compétences à s'orienter, charge à vous prestataire, de travailler le projet et de développer la compétence à s'orienter des demandeurs d'emploi. Et ça c'est bien en lien avec les résolutions européennes. **Chef de Service – Direction nationale Pôle Emploi** – A propos de la prise en compte des directives européennes lors de l'élaboration du cahier des charges de la prestation Activ'Projet.*

Ici, il n'est même plus question de l'intervention d'un conseiller d'orientation mais de développement par l'intermédiaire du CIP, de la « compétence du DE à s'orienter », ceci en 4 ou 5 séances d'une ou deux heures. Au-delà de la question posée par la pertinence par cette nouvelle rhétorique officielle, ce dirigeant ne semble pas effleuré par l'idée qu'elle constitue un déni affirmé du rôle du CIP devenu interchangeable avec l'utilisateur. Par ailleurs, elle porte implicitement le discrédit sur les politiques et pratiques antérieures que nous qualifierons de « tour de passe-passe ». La relation de travail entre conseiller et usager devient subitement inutile, l'acquisition d'une « compétence durable » à s'orienter serait désormais accessible à tous. Pris isolément et littéralement, une telle position pourrait clore définitivement la question de la « professionnalisation » du métier de conseiller ⁽⁸⁰⁾.

2.4. Politiques et « stratégie nationale » pour l'accès à l'emploi,

Les différentes phases de la crise économique de ces dernières années ont conduit les gouvernements successifs à fixer aux politiques de et pour l'emploi, un double objectif structurel et conjoncturel : contenir la hausse du chômage et réduire les dépenses publiques.

Une politique de l'emploi est basée sur le choix d'un assemblage de mesures dites passives, qui finance le maintien du revenu des chômeurs, et de mesures dites actives, qui soutiennent le retour à l'emploi, par l'incitation ou la contrainte.

La notion d'« activation » ou comment rendre l'individu « acteur » consiste en l'introduction d'un lien explicite entre système de protection sociale et politique du marché du travail (Barbier, 2002). Ces choix opérés en principe en fonction des fondements

⁸⁰ De nouvelles prestations, dont VSI, Valoriser son Image Professionnelle (Juillet 2018), constitue un nouveau revirement de la rhétorique officielle en « attribuant » aux conseillers des compétences en matière d'intervention sur la modification des comportements à fins d'adaptation aux recruteurs, aux employeurs et aux futurs collègues de travail.

doctrinaux déterminant la conception de l'articulation entre droits et devoirs de l'Etat et des citoyens, les relations entre l'Etat et ses allocataires sont accompagnées de conséquences voulues ou non.

Mais une question s'impose en préalable : A quoi correspond le terme de « politiques de l'emploi ? Gautié propose une définition, certes déjà un peu ancienne, mais qui reste d'actualité : Elles sont « *l'ensemble des interventions publiques sur le marché du travail, visant à en améliorer le fonctionnement et à diminuer les déséquilibres qui peuvent y apparaître* » (Gautié, 1993). Sauf erreur de notre part, il est question de la politique européenne et des politiques nationales pour la France. Contrairement à l'Europe qui s'attache à la définir, la rédiger et la communiquer, cette nature plurielle nationale peut s'expliquer par le fait qu'elle est le résultat d'une juxtaposition de plans, dispositifs et mesures en perpétuelle évolution.

Si l'on se distancie un tant soit peu des directives officielles, il s'avère intéressant d'observer les jeux qui les accompagnent et les conditions de « leur mise en scène ».

2.4.1. Les hésitations françaises

Avant d'intensifier les obligations fixées aux chômeurs, la France a connu de longues hésitations qui tiennent à l'historique du « solidarisme » et de la « dette sociale de l'Etat ». Mais depuis le début des années 2000, elle s'engage peu à peu dans la voie d'une « responsabilisation imposée ». En effet, la progression du taux de chômage a mis et met à mal les systèmes d'indemnisation.

Le devoir de travailler incombe de plus en plus aux personnes. Celles qui sont privées d'emploi ne peuvent remplir ce devoir et sont mises dans l'obligation d'adopter un comportement qui favorise la plus forte probabilité de satisfaire à ce devoir. Jusqu'au début des années 2000, les sanctions ont joué de manière indirecte, les réformes successives de l'assurance chômage ayant eu pour objet la réduction des prestations, accompagnée à la fin des années 90 par des mesures de dégressivité.

En conséquence, à compter de 2001, le PARE (Plan d'Aide au Retour à l'Emploi) a introduit de nouvelles obligations, plus « sévères » qui commencent à bousculer la logique en cours au profit d'une « responsabilisation » plus forte. Indemnisations et aides au retour à l'emploi sont de plus en plus liées. En complément, et dans le discours officiel, les mesures d'accompagnement ont pour objectif de créer les conditions d'une réinsertion durable notamment en favorisant la formation.

Depuis, et dans la continuité d'une tendance européenne, la France s'oriente progressivement vers le modèle anglo-saxon du welfare-to-work⁽⁸¹⁾, nouvelle articulation entre devoirs et droits, redéfinition d'un contrat social entre Etat et citoyen.

2.4.2. Arguments théoriques, idéologiques et fondements doctrinaux

Les valeurs mises en avant sont susceptibles de déterminer les orientations prises ainsi que les évolutions sous tendant ces orientations.

Nous en avons identifié 4 principales à partir des différents supports présentant le discours institutionnel : éthique, solidarité, responsabilisation et action⁽⁸²⁾. Comme observé au niveau des politiques européennes, celles-ci sont transfrontalières et peuvent faire office de modèle, au moins à deux niveaux :

- La mise en œuvre de ce cadre a pour contrepartie la contractualisation de la relation demandeurs d'emploi/ partenaires de l'emploi.
- Des manques dans cette relation servent alors de justification à la prise de sanctions si le contrat n'est pas respecté par l'utilisateur. Ne parlons pas du cas inverse, bien qu'il existe quelques anecdotiques tentatives de plaintes judiciaires contre des insuffisances de Pôle Emploi⁽⁸³⁾.

a) Valeurs prônées et politique d'activation

Rationaliser les politiques publiques en référence à ces 4 valeurs constituerait un moyen habile et redoutable de calmer la critique. Il est effectivement difficile de les remettre en question alors même qu'elles se prétendent porteuses des mêmes valeurs que celles prônées par ceux qui mettent ces politiques en question.

- La solidarité est classiquement au cœur des dispositifs de protection sociale. Nous avons vu qu'elle constitue une composante historique et s'appuie sur l'idée d'un devoir de la collectivité envers ses membres⁽⁸⁴⁾. La favoriser s'assimile quasiment à l'exercice

⁸¹ La signification originelle du workfare est la réforme des prestations d'assistance sociale aux USA, dont les bénéficiaires sont surtout des mères pauvres et noires, pour les obliger à accepter des activités (en particulier du travail moins bien payé que le marché) en contrepartie d'allocations. Ces programmes, testés depuis les années 70, sont apparus en pleine lumière lors de la réforme de 1996, sous la présidence de Bill Clinton, avec un consensus « bipartisan » (Personal Responsibility and Work Opportunity Act). Le workfare, devenu welfare-to-work et/ou welfare reform, s'est traduit par la transformation de l'ancienne prestation AFDC (Aid for Families with Dependent Children) introduite en 1935, en la nouvelle, plus restrictive et punitive, Temporary Assistance for Needy Families (TANF). (Barbier, 2008)

⁸² Celles-ci sont également devenues quasi-transversales dans les politiques publiques et sont donc loin de se limiter à la problématique traitée. C'est ainsi qu'elles peuvent aussi bien servir de cadre d'analyse pour les questions de réchauffement climatique, de politiques agricoles ou du logement.

⁸³ 2 exemples de plaintes en 2012 pour insuffisance d'informations et de moyens avec condamnations dans le second cas (décision du 11 septembre 2012 – Tribunal de Paris).

⁸⁴ En complément de « 2.2.2. Emergence d'un besoin d'aide des demandeurs d'emploi : La question de l'intervention publique » sur la question de l'intervention publique : Cette « coutume » puise ses origines dans les idées républicaines issues de 1789. Elle se perpétue depuis sous le principe

d'une fonction régaliennne de l'Etat, car il y aurait pour lui obligation de subvenir « aux besoins » de l'individu lorsque celui-ci ne peut satisfaire convenablement aux siens.

La solidarité peut être considérée comme un contrat social, en acte, par lequel chacun renonce à son arbitraire et accepte une discipline collective afin que la communauté, dans son ensemble, s'en trouve mieux.

Aussi, les politiques visant à « donner des outils » aux chercheurs d'emploi et à développer une capacité d'adaptation et l'acquisition de nouvelles compétences, tout en accompagnant les choix d'orientation professionnelle, concouraient à se prémunir contre les risques croissant d'inégalité et de pauvreté résultant d'une tendance au déni du droit à un emploi convenable et une convergence vers le « moins disant social » (Reysz, 2006). Mais le principe de solidarité ne constitue pas en soi une panacée car il comporte sa part d'ambivalence en favorisant le relâchement des liens traditionnels de solidarité, stimulant l'individualisme et augmentant la dépendance de tous à l'égard du système de protection sociale (Lallement, 2007).

- Les pays du nord de l'Europe sont classiquement reconnus comme sensibles au « développement durable » ou éthique appliqué à l'économie, et prônent un développement qui réponde aux besoins du présent sans compromettre la possibilité des générations à venir de répondre aux leurs. Ce sont notamment les modèles, néerlandais et danois, de la flexisécurité, concrétisés par l'objectif d'une sécurisation des parcours professionnels et du développement d'une employabilité durable qui exercent une forme de fascination sur certains dirigeants politiques français. Celle-ci a conduit à des tentatives de reproduction au niveau national, mais pour n'aboutir qu'à de pâles résultats⁽⁸⁵⁾, à notre sens, probablement pour des raisons de « mésestimation » des différences culturelles.
- La notion de responsabilisation est une composante retrouvée de manière explicite dans l'essentiel des politiques européennes d'accompagnement vers l'emploi, et reprise par les politiques françaises.

d'une « dette sociale » de l'Etat concrétisée à compter de la fin du XIXème dans des lois d'assistance conférant un droit d'assistance aux pauvres avant toute obligation (Morel, 2000).

⁸⁵ « François Fillon a fait l'éloge de la flexisécurité dès 2005, et Nicolas Sarkozy l'a proposée aux syndicats au début de son quinquennat (2007), sans grand succès. Au début du quinquennat de François Hollande (janvier 2013), le patronat et trois syndicats (CFDT, CFE-CGC, CFTC) ont conclu un accord pour la transcrire dans une loi sur l'emploi. Manuel Valls, alors premier ministre, s'est rendu au Danemark étudier son application en 2014, et Emmanuel Macron, alors ministre de l'Économie, l'a vantée en 2015, affirmant : "il faut trouver la bonne flexisécurité sur le marché du travail ». » (Honoré, 2017)

<https://fr.news.yahoo.com/flexis%C3%A9curit%C3%A9-au-danemark-mod%C3%A8le-original-controvers%C3%A9-france-085253482.html>.

Reconnaissance de la participation d'une action individuelle à la réalisation d'un phénomène, la responsabilisation implique pour la personne de répondre de ses actes. Cette attitude est générée par le mouvement d'évènements extérieurs, application de la mesure qui conduit à responsabiliser mais implique également chez l'individu la mise en œuvre de qualités intrinsèques préexistantes : être raisonnable, réfléchi, sérieux, avoir un comportement rationnel (Reysz, 2006).

La responsabilisation des chômeurs renvoie à 2 conceptions de cette notion. Elle peut s'entendre comme le filtre révélateur des prédispositions personnelles à répondre aux objectifs fixés, ou, au contraire, comme un dispositif qui contribue à la prise de conscience par le sujet de ses devoirs (Reysz, 2006).

Dans le premier cas, il s'agit de conférer des responsabilités, d'inciter, d'orienter, infléchir ou astreindre par des mesures préventives basées sur la confiance ou sur la crainte en cas d'imposition obligatoire. Le second est d'utiliser des mesures correctrices basées sur la condamnation du comportement et la culpabilisation du chômeur dans une logique de contraintes et mesures disciplinaires. L'objectif serait de faire prendre conscience au demandeur d'emploi de ses responsabilités à l'aide de mesures qui visent des objectifs distincts de la responsabilisation : conduire à adopter une démarche rationnelle, faute de quoi il sera tenu d'adapter son comportement aux prescriptions de son contrat, tacite ou implicite, conclu avec l'autorité compétente. En cas de non-respect de ces 2 étapes, il lui sera demandé de « réparer » les fautes et préjudices qui en découlent, le levier utilisé le plus souvent consistant à subordonner l'indemnisation du chômage au respect des obligations faites (Reysz, 2006).

La première approche est libre et le Service Public de l'emploi cherche essentiellement à encourager des comportements privilégiés en offrant au chômeur une gamme restreinte de possibilités. Dans le second, elle est consentie à partir du moment où les mesures sont acceptées par le demandeur d'emploi. Une gradation de responsabilisation est alors appliquée : persuasive, dissuasive, coercitive ou punitive. Elle peut aussi être moralisatrice au sens où le devoir de l'individu est considéré comme une nécessité morale par la société.

La responsabilisation imposée se réfère aux doctrines qui considèrent que l'individu est redevable de devoirs vis-à-vis de la société et critiquent la dépendance au système d'indemnisation et à l'assistance, et fait au contraire la promotion des mérites du travail (Reysz, 2006). C'est ainsi que la prime pour l'emploi se veut incitative et correspond à la volonté de lutter contre les « trappes à chômage » ou trappes d'inactivité » induites par les phénomènes de désincitation (Ehrel et Zajdela, 2003). Il s'agit en quelque sorte de ramener dans le « droit chemin » des individus considérés comme étant irresponsables.

Dit de manière plus prosaïque, la France, comme la plupart des pays européens, a joué concomitamment sur les deux registres : de l'incitation ou logique de la carotte et des obligations ou logique du bâton servant d'appui à une conception dite d'activation qui s'est érigée ces dernières années en notion centrale des politiques d'accès à l'emploi.

b) Des évolutions en cours : contractualisation et sanctions

Des mesures telles que la menace de décisions de radiations, privatives d'indemnité chômage, sont devenues effectives depuis 2008, illustrant de la manière spectaculaire, un tournant dans les pratiques.

En effet, sous l'influence de la « Théorie néoclassique », la critique attribuant un caractère désincitatif à un système de protection sociale trop généreux se fait progressivement plus forte.

C'est l'économiste américain Thorstein Veblen qui aurait été le premier à utiliser le terme de " néoclassique", en 1900 pour qualifier les défenseurs d'une nouvelle conception de la valeur proposée dans les années 1870 par Stanley Jevons en Angleterre, Carl Menger en Autriche et Léon Walras en Suisse (Légé, 2007).

Depuis, cette théorie néoclassique n'a cessé, de monter en puissance, jusqu'à s'affirmer comme la nouvelle orthodoxie économique. Son principe est de mathématiser l'économie à partir de ses variables chiffrées. Parallèlement, elle prend en considération les individus pour isoler et théoriser les aspects économiques de leurs comportements. En développant des outils mathématiques, par exemple sur des suivis de marchés, offres et demandes, elle en examine les positions d'équilibre: biens et services, travail, ... Dit autrement, son objet est la modélisation économique du comportement des agents économiques en tant que producteurs de biens et de services. Dans ce cadre, on considère comme producteur un agent qui transforme des entrants (inputs) en extrants (outputs) selon une fonction de production.

Pour les tenants de cette approche, souvent reprise par les services de l'emploi, il suffit de « vouloir » pour trouver un travail car il ne s'agit pour eux que d'une question de « motivation individuelle ».

Cette position est rassurante pour la part d'inconscient collectif qui tendrait à stigmatiser le demandeur d'emploi dans un rôle de « fainéant » ou d'« assisté vivant au crochet de la société », légitimant de nouveaux comportements de la part des instances en charge des questions de l'emploi.

De l'octroi de responsabilités incitatives, nous passons progressivement à une mise en accusation, des individus privés d'emploi. En résulte, l'application de mesures coercitives et punitives justifiées par un principe de réalité économique particulièrement critique face auquel l'individu n'a pas d'autres alternatives que de renoncer à ses projets personnels et

professionnels, et d'accepter l'emploi « susceptible » de se présenter à lui s'il ne veut pas se voir privé de ses droits à l'indemnisation.

Deux types de sanctions sont appliqués :

- Les sanctions directes avec impositions explicites d'obligation
- Les sanctions indirectes où l'obligation n'est pas clairement indiquée et résulte des effets véhiculés par les réformes du système d'indemnisation dans le sens d'une réduction de la durée de versement et/ou du montant des prestations de chômage ⁽⁸⁶⁾.

Cette accentuation des obligations incitatives et coercitives se fonde progressivement dans une forme de recouvrement caractérisée par la contractualisation des rapports entre chômeurs et services publics de l'emploi, nouvelle conception des droits et devoirs respectifs de la personne et de la collectivité. La vision contractualiste affirme la primauté de la réciprocité et de contreparties pour définir les droits et devoirs des chômeurs. Il y a donc émergence d'incitations combinées apparentées au maniement de la « carotte » et du « bâton ». Le leitmotiv de certains politiques, « formation » contre « acceptation de l'emploi », en constitue une formulation récurrente ⁽⁸⁷⁾.

A noter cependant qu'entre discours et réalité, le taux de sanction est resté longtemps relativement faible « car la mise en œuvre des procédures de vérifications étant très coûteuse, leur utilisation reste limitée » relève, dans une interview au Monde de février 2012, Christine Erhel, chercheuse au Centre d'étude de l'emploi ⁽⁸⁸⁾. Néanmoins, depuis août 2012, au motif d'une lutte contre la fraude, Pôle emploi a créé un corps de 200 contrôleurs uniquement dédié au contrôle de la recherche d'emploi des chômeurs inscrits. Si les démarches de recherche d'emploi sont considérées insuffisantes par Pôle emploi, le demandeur d'emploi peut être radié sans revenu de remplacement ⁽⁸⁹⁾.

⁸⁶ Avec pour exemple les nouveaux barèmes de durée d'indemnisation des publics seniors (50-55ans) à compter du 1^{er} novembre 2017.

⁸⁷ En 2016, le plan « 500 000 formations » fut un nouvel exemple de dépenses publiques très importantes, pratiquées dans l'urgence, sans résultat concret de retour à l'emploi. Sur son site institutionnel, Pôle Emploi en évalue ainsi les résultats : Plan 500 000 formations supplémentaires : « des résultats très positifs, preuve de l'engagement fort de tous les acteurs. Près de 740 000 personnes en recherche d'emploi entrées ou inscrites en formation et une satisfaction très élevée des bénéficiaires » mais aucune situation de la réduction du nombre de chômeurs consécutivement à l'action. (Pôle Emploi.org, 20/11/2016) source <http://www.pole-emploi.org/actualites/plan-500-000-formations-supplementaires-@/409/view-article-166642.html>.

⁸⁸ CEE - établissement public de recherche.

⁸⁹ Dans le cadre de la réforme de 2018, de l'indemnisation du chômage, Emmanuel Macron s'est engagé à aller plus loin en multipliant les effectifs de contrôleurs par cinq. Dans de telles circonstances, Pôle Emploi occupe la triple fonction de « juge, procureur et avocat ».

A fin octobre 2017, sur 270 000 contrôles effectués en 5 ans (12 000 par mois), 86 % des personnes contrôlées ont pu démontrer qu'elles remplissaient bien leurs obligations et 14 % ont été radiées (40 % étaient indemnisées par l'Unedic, les autres relevant soit du régime de solidarité (23 %) ou ne touchant rien (36 %)). Sources : <https://www.franceactu.net/economie/contrôle-des-chômeurs-les-vrais-chiffres-de-pole-emploi/>.

c) Arguments théoriques, idéologiques et fondements doctrinaux :

Discussion

Nous avons opté dans la définition de notre modèle de recherche pour un travail à la jonction de l'objectif et du subjectif, et adopter une conception non-dualiste « représentations subjectives/substrat de structure ».

Si nous considérons, les structures objectives (⁹⁰) comme étant à l'origine de la commande publique et de ses orientations, les valeurs mises en avant pour conforter ces politiques apparaîtraient comme autant de «manifestations « naturelles » objectives de cette structure et de son substrat culturel. Dès lors ne se pose même plus la question de savoir si elles font consensus tant ces notions « d'éthique, solidarité, responsabilisation ou action » paraissent en cohérence avec les représentations de sens commun attachées aux représentations de l'action sociale. Elles s'imposeraient comme des évidences, des allants de soi, points de jonction jusqu'à devenir quasi indépendants de la conscience et de la volonté des CIP pris, dès lors, à leur insu, dans des jeux stratégiques et/ou symboliques qui leur échappent...

Cette présentation rationalisée des valeurs de l'économie libérale prend des airs de politique qui ne veut pas dire son nom, « *contraintes douces et dissimulées de la violence symbolique* » (Rui, 2010). C'est ainsi, qu'il n'est pas ou peu question du coût pour la collectivité ou pour les entreprises, si ce n'est indirectement par la mise en avant des fonds alloués ou du poids de la protection sociale à la charge des entreprises alors que ce point chagrine fortement les libéraux, même sociaux. De manière encore plus subtile, annoncer que le niveau de charge patronale est considéré comme néfaste à la création d'emploi, revient à dire que les coûts liés à la protection des chômeurs contribuent au développement du chômage et à la fragilisation de la situation des salariés.

Sous la forme d'une rhétorique « ambiguë » d'une économie du don et d'échanges symboliques, d'un programme « éthique et solidarité collective contre responsabilisation et action » pour justifier la mise en place d'un système de contrôle et de sanction, ces politiques chercheraient à faire passer l'idée qu'elles se font fortes de mettre en œuvre des finalités prétendument assignées collectivement à la vie sociale.

Nous voyons ici une stratégie consistant à attirer l'attention sur les comportements des chômeurs considérés comme déviants afin de définir en creux, « *une tension normative* » (Amparo Serrano, 2012) quant au comportement « normal » et attendu :

⁹⁰ Au sens structuraliste du terme, l'institution, et son discours, étant dans cette perspective une véritable structure faite de « lois de compositions internes qui combinent des éléments en interne » (Piaget, 1987), conserve et ordonne ses propres logiques et son ordre propre.

Toutes pratiques ou toutes identités perçues comme anormale, du fait des rappels à l'ordre et des éventuelles sanctions qu'elle suscite, informent ainsi sur ce qui fonde le « normal ».
(Becker, 1963)

Chez Bourdieu (Bourdieu, 1979, 1998), une position de domination cherche à entretenir la croyance en sa légitimité par le soin porté à entretenir l'image d'une connivence des catégories de perception, principes de division du travail ou structures d'opposition (« bon/actif » et « mauvais/passif chômeurs) de ceux qui décident les politiques et de ceux qui les mettent en œuvre, « les acteurs subissant la domination exercée à leur insu et contribuant ainsi à son exercice (Riu, 2010) » :

Un rapport de domination ne peut se perpétuer que s'il parvient à obtenir cette reconnaissance qui est aussi méconnaissance de l'arbitraire des rapports de force sur lequel il est fondé. Cette reconnaissance est aussi le produit d'un travail incessant de reproduction auquel concourent les institutions pour faire apparaître comme « naturelle » les relations de domination. (Riu, 2010)

Pour le conseiller, même s'il ne peut guère « s'autoriser » à s'y résoudre, au risque de se retrouver en difficulté, ces écarts sont mesurés au quotidien. Annie, Conseillère en témoigne à propos de la mise en œuvre des plans d'action post-prestations :

« Lors de mon travail avec des personnes en situation de handicap, il m'arrive régulièrement, en conformité avec la commande passée, que mes bénéficiaires réussissent à construire un projet professionnel « réaliste et réalisable », ceci à l'issue d'une action de 160 heures. En effet, celui-ci est validé par une mise en situation professionnelle, par un ergonome, puis par le donneur d'ordre dans le cadre d'une commission élargie. Il se trouve qu'assez régulièrement les plans d'action individuels intègrent une action de formation. Il devient alors question de financement. Je deviens coutumière du fait, qu'à ce moment, la personne en charge du traitement de la demande de financement, demande au bénéficiaire de revoir son projet au bénéfice d'un projet sans formation. Je ne comprends pas. Le but est-il de réunir les conditions pour une insertion professionnelle compliquées vu le public, ou de faire quelque chose, histoire de dire que l'on a fait quelque chose ? Dans ce cas, autant ne rien faire, car la personne se retrouve plus découragée qu'avant. Cette personne doit certes, appliquer une consigne sans imaginer un instant le tort causé au bénéficiaire comme à la conseillère. C'est dur, mais il ne faut pas que je me pose trop de questions sinon j'abandonne ».

Pour être plus audible, cette analyse nécessite d'être complétée par une distinction souvent oubliée. Il n'y a pas un public unique de demandeurs d'emploi mais des catégories de publics, caractérisées par des types de territoires, de trajectoires ou de tempéraments de personnes pour lesquelles, il n'est guère possible de pratiquer un amalgame.

2.4.3 Occupation du champ de l'emploi par le pouvoir politique

Pour les pouvoirs successivement en place, et depuis plus de 30 ans, les questions du chômage et de l'emploi constituent un enjeu de taille qui focalise attentions et critiques. L'inscription de leurs mandats dans la durée s'avère de plus en plus liée à cette question. S'ensuit une élaboration stratégique faite de dénis et de réalités passées sous silence, d'amalgames, de réalités édulcorées et de « manipulations symboliques ».

Nous voulons ici illustrer des « jeux qui impactent » le contexte de travail des conseillers au point de contribuer à en faire un « métier flou » au sens théorique du terme. Ces stratégies servent les intérêts du pouvoir et occasionnent un « brouillage de la réalité », se constituant dès lors comme autant de facteurs potentiels de résistance à la professionnalisation et à la normalisation de l'activité du conseiller.

De manière récurrente, l'incapacité à tenir les « traditionnelles promesses de campagne » sont justifiées par la sévérité de la crise et l'incapacité à agir, du ou des gouvernements précédents.

Toujours selon les discours officiels, la réduction du chômage serait directement liée à une hypothétique reprise économique. Mais, celle-ci se fait attendre, est régulièrement annoncée comme étant en démarrage alors que rien de significatif ne se produit ou que ses prémisses se trouvent régulièrement balayées par l'éclatement d'une « nouvelle bulle », quelque part dans le monde. Récent exemple particulièrement médiatisé, François Hollande avait subordonné le fait de se représenter comme candidat à la présidence de la République à une inversion de la courbe du chômage. Excès d'optimisme ou phénomène de cécité, mal lui en a pris. Et ce n'est rien, si des économistes réputés « sérieux » ne s'accordaient pas à dire, qu'en tout état de cause, cette reprise ne sera pas, et probablement pas avant longtemps, suffisamment significative pour résorber de manière substantielle le phénomène ⁽⁹¹⁾.

Nous avons évoqué précédemment quelques éléments explicatifs sur ce point. Mais alors, que se passe-t-il ? Quel arbre pour cacher quelle forêt ?

Le travail nécessaire pour produire au jour la vérité et pour la faire connaître une fois produite se heurte aux mécanismes de défense collectifs qui tendent à assurer une véritable dénégation, au sens de Freud. Le refus de reconnaître une réalité traumatisante étant à la mesure des intérêts défendus, on comprend la violence extrême des réactions de résistance que suscitent, chez les détenteurs de capital culturel, les analyses qui portent au jour les conditions de production et de reproduction déniées à la culture : à des gens dressés à se penser sous les espèces de l'unique et de l'inné, elles ne font découvrir que le commun et l'acquis. (Bourdieu, 1982)

Et toujours selon Bourdieu, toutes les vérités ne seraient pas bonnes à dire.

(...) le champ politique exerce en fait un effet de censure en limitant l'univers du discours politique et, par-là, l'univers de ce qui est pensable politiquement, à l'espace fini des discours

⁹¹ Julien Marcilly, économiste en chef de la Coface (Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur) de passage à Reims le 21/11/2017, dans le cadre d'une interview accordé à la presse régionale, déclarait qu'une fois passés les facteurs conjoncturels positifs du moment, il est probable que le rythme de croisière de la croissance se situera autour de 1%, en France, quand il était de 1,5 à 2 % avant la crise et que cela ne permettra pas de résorber significativement le chômage.

susceptibles d'être produits ou reproduits dans les limites de la problématique politique comme espace des prises de position effectivement réalisées dans le champ, c'est-à-dire sociologiquement possibles étant donné les lois régissant l'entrée dans le champ. La frontière entre ce qui est politiquement dicible ou indicible, pensable ou impensable, pour une classe de profanes se détermine dans la relation entre les intérêts expressifs de cette classe et la capacité d'expression de ces intérêts (...) (Bourdieu, 1981).

Le but n'est pas d'établir un relevé exhaustif, mais de pointer quelques éléments de la réalité et des formes de réponses développées dans la mesure où celles-ci interfèrent dans l'activité des conseillers. Ils concernent la réalité du déficit d'emploi, la fonction du chômage ou la capacité des dirigeants politiques à avoir prise sur la situation.

a) Le déficit d'emploi : un problème structurel plus que conjoncturel

Deux phénomènes permettent de comprendre cette situation :

- Gains de productivité, automatisation et destruction d'emplois.

Nous avons déjà exposé cette question et ses conséquences en matière de disparition d'emploi. Ici est cultivée la croyance en la substitution de nouveaux emplois liés aux évolutions technologiques pour compenser ceux devenus obsolètes. Et même si c'est en partie vrai, ils sont majoritairement réservés à une population significativement dotée en capital culturel et détentrice des compétences idoines car la destruction l'emploi concerne avant tout, certes pas exclusivement, les postes les moins qualifiés ouverts au plus grand nombre. Or les conseillers accompagnement des personnes généralement éloignées des critères requis par ces nouveaux emplois et ne contribuent que très peu à l'accompagnement de ces mutations.

- Dénier de la crise du modèle salarial et de la protection sociale

Nous avons également commencé à développer la question de la fragilité de la « société salariale » accélérée par le déficit de politique active de la part de l'Etat. Nous commençons à en mesurer chacun les effets sur les liens sociaux, notamment du fait d'une perte de fonction intégratrice de l'entreprise, au moment-même où celle-ci était « célébrée ». Cette évolution est abordée indirectement à travers la refonte des systèmes de retraite, l'évolution des taux de protection sociale, ou les plans réguliers de « sauvetage » de la sécurité sociale. Le créateur d'entreprise, ou au moins de son propre emploi, est devenu le héros des temps modernes. L'opprobre est jeté sur le phénomène de délocalisation, et le fait d'« acheter » français anime de nombreuses campagnes de communication. Pendant ce temps, la société Uber continue à se développer malgré des récriminations balbutiantes de l'Etat, les plates formes de prestations de service se multiplient, les auto-entrepreneurs s'installent, ... et les discours officiels sur une solution par une relance économique perdurent.

Face aux bénéficiaires, le CIP est souvent forcé de constater une ignorance de ces enjeux. Seule une petite minorité possède un début d'analyse sur la question du chômage, ses réalités, ses causes et les évolutions en cours. Pour avoir régulièrement « testé » lors d'animations collectives, la question du taux de chômage dans notre région, nous avons mesuré que peu de personnes en avaient connaissance et s'y étaient intéressées. Ce qui concerne un demandeur d'emploi n'est pas « le chômage » mais « son chômage ». De fait, et à son initiative, le CIP se trouve alors en situation d'accompagner le bénéficiaire dans un travail sur les représentations pour lui permettre de reconsidérer, sinon de faire le deuil de certaines idées. Il en est ainsi lorsqu'un demandeur d'emploi limite sa recherche à l'examen des contrats à durée indéterminée ou à un rayon trop rapproché de son domicile ⁽⁹²⁾.

b) Le chômage et son financement : une variable d'ajustement pour les entreprises et l'économie

Le phénomène du chômage est généralement considéré pour ses aspects négatifs. C'est ignorer que « certains » ⁽⁹³⁾ trouvent des avantages dans le maintien de ce phénomène, au moins sur quatre points :

- Il contribue à la réduction du conflit salarial, dans et hors l'entreprise : « Dans » face aux menaces de fermeture ou de délocalisation de sites, « hors » car le chômeur ne discute pas ou peu les conditions salariales d'une reprise d'emploi,
- La population des chômeurs constitue un « vivier » immédiatement disponible pour des contrats courts ou des missions d'intérim,
- La résorption du chômage constitue pour les entreprises et syndicats patronaux un argument pour revendiquer une réforme du code du travail revenant de fait à une amorce de dérèglementation sociale ⁽⁹⁴⁾.
- La possibilité de tirer parti de « l'idéologie » de la compétence qui permet de justifier une différence de traitement entre « citoyens à part entière » dotés de capacités et en mesure de choisir leur employeur, et une masse de personnes voués aux emplois précaires ou au chômage, éventuellement employés à la condition d'exonérations et aides diverses ⁽⁹⁵⁾.

⁹² Nous reviendrons plus en détail dans la partie consacrée aux activités agies du conseiller sur le travail des représentations et cognitions de l'utilisateur.

⁹³ « Le service public de l'emploi est plus souvent en position de gestion de la flexibilité externe des entreprises qu'en situation de fournir des situations durables aux entreprises et aux demandeurs d'emploi » déclaration du rapporteur Daniel Janime, rapport 2011 de la section du travail et de l'emploi du Conseil économique, social et environnemental (Chapron, Lelong, 2014)

⁹⁴ Loi travail dites « El Khomri » du 08/08/2016 et Loi travail 2/Lois Macron 2017 du 27/07/2017

⁹⁵ Ceci sans compter qu'une nouvelle forme de concurrence se développe avec le recours de plus en plus fréquent aux « salariés détachés ».

Hervé Chapron, Directeur général adjoint Pôle Emploi au moment de la fusion avec l'Assedic, va jusqu'à déclarer que « le chômage est un service au frais du contribuable » :

Force est de constater que le chômage a permis,(...), de rajeunir leur personne, leur encadrement en particulier. En effet, dès 55 ans auparavant, puis 57 ans et désormais 57,5 ans, il est d'usage de licencier les cadres pris en charge par l'Assurance chômage jusqu'à leur retraite, et ainsi de renouveler la pyramide des âges dans l'entreprise à moindre frais. Il est symptomatique que ce soit en France, quel que soit l'âge officiel de la retraite que la cessation d'activité est la plus jeune. (Chapron, Lelong, 2014)

Le CIP est régulièrement témoin au moins sur le premier point. Dans sa recherche, le chercheur d'emploi vise généralement à retrouver un niveau de rémunération similaire à celui de son emploi précédent. Dans un grand nombre de cas, les propositions qui lui sont faites peuvent être de 10 à 15% moindre, parfois plus s'il est issu du monde du champagne, de la chimie ou d'une grande entreprise en général. L'entame d'un travail de deuil et d'adaptation à cette réalité s'avère vite primordiale car persister dans cette position peut conduire le demandeur d'emploi à poursuivre sa recherche au-delà de la période d'indemnisation, au point de relever un moment donné des minima sociaux.

Il lui arrive également de rencontrer, des personnes ayant occupées des emplois de « cadres », tels que décrits ci-dessus par Chapron et Lelong. Généralement, celles qui sont âgées de plus de 50 ans prennent conscience d'une forme d'obsolescence de « leur profil » et sont particulièrement affectés sur le plan psychologique. Ils se prêtent alors, avec plus ou moins « de volonté » à coopérer, à une recherche d'emploi qui relève d'un simulacre destiné à répondre, dans l'apparence, au respect des conditions à respecter pour pouvoir être indemnisé.

c) « Impuissance » face à l'ultralibéralisme et ses avatars / « Ecomystification » du politique

La promesse politique est devenue coutumière depuis 40 ans. Déjà en 1974, à la suite du 1er choc pétrolier de 1973, Valéry Giscard D'Estaing assurait que : « *le gouvernement fera le nécessaire pour protéger les Français du chômage* ».

(Source : www.ina.fr/video/I08326997)

Mais la construction et l'organisation d'un discours de légitimation de la conduite du jeu social sur les questions de l'emploi, par l'Etat et le pouvoir politique, peine, dans sa double visée de prise en compte du modèle libéral et d'entretien des croyances sur le rôle consensuel et vertueux du politique, à masquer d'importants écarts entre politiques énoncés, orientations réelles et moyens alloués.

Les orientations des politiques résultent à la fois d'une rationalisation du modèle économique libéral et du niveau des ressources financières allouées pour leurs mises en œuvre. En résulte du flou et de l'ambiguïté. Dans un contexte d'affaiblissement des institutions et de leurs « programmes » (Beck, 2001 - Dubet, 2002 - Soulet, 2003), ne

faut-il pas voir également ici, de manière plus prosaïque, la manifestation d'une impuissance des décideurs officiels ? Même s'ils s'en défendent, ont-ils possibilité de préhension sur des processus qui par définition, et dans leur essence-même, leur échappent, ceci faute d'imagination et de recul pour réfléchir à l'élaboration d'autres modèles de raisonnement. S'ensuivent des actions symboliques, destinées à instrumenter l'opinion publique et entretenir l'illusion d'un fonctionnement maîtrisé, au point, pour certaines, de recourir à l'exercice de la violence symbolique par l'Etat ⁽⁹⁶⁾(⁹⁷).

Sa position en « bout de chaîne », fait que le CIP hérite « par délégation » de l'impuissance du politique. En règle générale, le niveau d'attente défini dans les cahiers des charges émanant de Pôle Emploi, mais aussi dans les engagements de reclassement pris par les prestataires intervenant sur les marchés des prestations sont souvent sans aucune mesure avec les possibilités du marché de l'emploi. S'ensuivent pour les conseillers de « grands moments de solitude », voire un sentiment d'abandon, tous particulièrement lors de situation d'évaluation ou de « reproches ». Ce sentiment peut être exacerbé lorsqu'est directement mis en lien la part de responsabilité du conseiller liée à sa « performance », avec, a minima, son niveau de rémunération, sinon la pérennité de son employeur, et par voie de conséquence avec son propre emploi.

Lucette – Conseillère salariée et freelance explique :

« Tous les ans, enfin du point de vue de la hiérarchie, on a toujours un entretien annuel. (.../...) Et puis, on nous fait bien comprendre aussi que ce sont des marchés Région, Pôle Emploi, donc si le taux d'insertion n'est pas assez conséquent, on risque gros derrière. On met un peu en péril la structure ou notre emploi. »

Cette situation contribue, à développer un état émotionnel particulier qui peut être rapproché du processus culturel de maintien de l'ordre social par l'entretien de la culpabilisation, tel que décrit par Elias (Elias, 2010).

⁹⁶ Cette violence s'exerce dans les décisions infondées ou insuffisamment fondées de radiation ou suspension d'allocations, mais également dans certains comportements « inappropriés » de conseillers Pôle Emploi, voire indirectement de CIP.

⁹⁷ Comment être surpris que l'institution, dans son choix de délégation du suivi de chômeurs à des prestataires privés cède au chant des sirènes d'un marketing sans scrupules tel que figurant sur le site institutionnel d'un des principaux prestataires Pôle Emploi:

Accompagnement vers l'emploi : la méthodologie XXXXXX – « Cap vers l'emploi durable - Il existe de l'emploi pour tous, y compris pour les plus éloignés de l'emploi ».

Repéré sur l'URL <http://www.ingeus.fr/#!/demandeurs-demploi/accompagnement-vers-et-dans-lemploi/>.

d) Processus d'une politique « symbolitique » et instrumentation des représentations sur l'efficacité de l'action publique

Dans sa typologie propre aux formes de domination, Weber avait déjà considéré les politiques symboliques comme en étant l'une des composantes principales déployées à fins de légitimation (Weber, 1919).

Et Bourdieu de préciser :

Le pouvoir symbolique, pouvoir de constituer le « donné » en l'énonçant, d'agir sur le monde en agissant sur la représentation du monde, ne réside pas dans les « systèmes symboliques » sous la forme d'une « force illocutionnaire »⁽⁹⁸⁾. Il s'accomplit dans et par une relation définie qui crée la croyance dans la légitimité des mots et des personnes qui les prononcent et il n'opère que dans la mesure où ceux qui le subissent reconnaissent ceux qui l'exercent. (Bourdieu, 1992)

En effet, pour obtenir la reconnaissance de l'opinion publique, discours et rationalisations, cherchent à se rendre visibles au moyen de pratiques et actions mises en place pour les appuyer. De telles politiques peuvent être baptisées « symbolitiques ». Cette approche suppose « d'admettre, à titre d'axiome, une croyance en l'efficacité du symbole qui viendrait corroborer la place jugée désormais capitale de l'émotion dans le champ politique contemporain (Ory, 2000) ».

Cette instrumentation s'exerce à trois niveaux :

- L'exercice, intrinsèquement coercitif, de la puissance publique,
- L'usage, intrinsèquement persuasif, de l'action rhétorique,
- Le recours, intrinsèquement charismatique, aux procédés symboliques, conception stratégique de la domination associant discours, pratiques, objets et rituels utilisés comme autant de signes, l'objectif étant toujours de chercher à créer, entretenir ou renforcer le lien social par agrégation autour des signes en question (Ory, 2000).

Et là aussi, l'acuité du regard de Bourdieu est sans concession. Ces signes présentés comme échange de dons, ici « politique de l'emploi contre comportement de « bon » chômeur, relève avant tout d'une mise en forme destinée à dénier les problématiques de fond :

On sait que « la manière de donner vaut mieux que ce qu'on donne », que ce qui sépare le don du simple donnant-donnant, c'est le travail nécessaire pour mettre des formes, pour faire de la manière d'agir et des formes extérieures de l'action la dénégation pratique du contenu de l'action et transmuter ainsi symboliquement l'échange intéressé ou le simple

⁹⁸ « Qui s'accomplit par l'usage de la parole ».

rapport de force en une relation accomplie « pour la forme » et « dans les formes », c'est-à-dire par respect pur et désintéressé des usages et des conventions que reconnaît le groupe.
(Bourdieu, 1976)

Pour agir sur les cognitions, ces politiques recourent essentiellement à trois modes de fonctionnement (Aupiais, 2005) :

- Des rituels, ensemble de cérémonies normées, pérennes et généralement récurrentes dont le rôle est de signifier la maîtrise d'un espace géographique, social ou spirituel.
- Des manifestations emblématiques multipliant le nombre des objets associés
- Un caractère monumental pour renforcer « l'impression ».

Nous retrouvons ici la notion de cognitions liées au ressenti émotionnel et corporel.

Arrêtons-nous à quelques exemples représentatifs et à leur devenir.

- **Rituels pour capter et modeler les attentions**

Nous distinguerons rituels de passage/transition et rituels d'institution, sachant qu'ils peuvent relever simultanément de ces deux catégories. Ils sont également catégorisables en rituels répétitifs et récurrents, ou extraordinaires.

Rituel répétitif de passage

C'est à grand renfort de médias que les « chiffres du chômage » sont communiqués chaque mois. La « mise en scène » de leur « communication », par exemple dans les journaux télévisés de « 20 heures », intègre la recherche d'un effet de suspens sur l'inversion ou non de la courbe du chômage, sur la possibilité d'un début de ré-enchantement et d'une transition vers des jours meilleurs. L'effet recherché serait de manifester la maîtrise par le pouvoir politique du phénomène et de tenter de valoriser « son action ». L'atteinte de cet objectif semblerait plutôt inverse sinon limitée, du fait de tentatives d'explications régulièrement infirmées par la suite de l'actualité ou la contre-rhétorique des prétendants au pouvoir, ainsi que de doutes sur la sincérité des chiffres communiqués ⁽⁹⁹⁾⁽¹⁰⁰⁾.

Rituel d'institution

√ De façon plus diffuse, la communication de ces chiffres a valeur de rite d'institution :

⁹⁹ Quand les chiffres ne sont pas bons, une stratégie peut être soit de changer le mode d'emploi du thermomètre, soit de changer de thermomètre : « Chômage : publication des chiffres de juin, premier mois du quinquennat Macron. La ministre du travail Muriel Pénicaud décide de ne plus commenter les chiffres mensuels du chômage, mais de faire un point trimestriel. Le nombre de demandeurs d'emploi est reparti à la hausse depuis le début de 2017 » Source : Le Monde politique : http://www.lemonde.fr/politique/article/2017/07/25/chomage-publication-des-chiffres-de-juin-premier-mois-du-quinquennat-macron_5164777_823448.html

¹⁰⁰ Notre expérience au contact des demandeurs d'emploi nous a conduit à mesurer qu'ils ne portent que peu d'intérêt à ces communications

Parler de rite d'institution, c'est indiquer que tout rite tend à consacrer ou à légitimer, c'est-à-dire faire méconnaître en tant qu'arbitraire et reconnaître en tant que légitime, naturelle, une limite arbitraire; ou, ce qui revient au même, à opérer solennellement, c'est-à-dire de manière licite et extra-ordinaire, une transgression des limites constitutives de l'ordre social et de l'ordre mental qu'il s'agit de sauvegarder à tout prix ; (...) L'effet majeur du rite est celui qui passe le plus complètement inaperçu. (Bourdieu, 2001)

En effet, en différenciant les catégories de chômeurs (¹⁰¹), le rite consacre de manière récurrente et institue une différence entre chômeurs de catégorie A, pour lesquels les statistiques sont communiquées, et fait abstraction des catégories C, D et E, laissant ainsi entendre que seule la première constitue le corps des « vrais » chômeurs.

- √ Un autre rite d'institution est constitué pour le chômeur par la réalisation de son CV, pièce indispensable pour être adoubé dans le statut de demandeur d'emploi. Il constitue un véritable passeport, demandé systématiquement par les interlocuteurs de l'emploi, tout au long du parcours de recherche. Il y a notamment obligation, pour la personne inscrite chez Pôle Emploi de se soumettre à cette obligation et de le « mettre en ligne » sur le site institutionnel.
- √ Dans l'ordre des rituels arbitraires, les CIP disposant d'une ancienneté longue dans le métier, ont pu constater l'augmentation de l'allocation en « contrats ou emplois aidés » (¹⁰²) en période d'élections présidentielles...

- **Approches emblématiques parcellisées**

- √ Réduites à constater leur incapacité à agir de manière efficace sur les causes du chômage et la création nette d'emploi, reste pour les politiques de l'emploi la possibilité d'un traitement social des effets. Ce traitement a conduit progressivement à la construction d'un espace professionnel à cheval entre emploi et chômage, multipliant les dispositifs et mesures à l'égard de publics spécifiques. Ceux-ci sont alors traités, avec plus ou moins de constance, comme autant de

¹⁰¹ - catégorie A : Demandeurs d'Emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi ;

- catégorie B : D.E. tenus de faire des actes positifs de recherche, ayant exercé une activité réduite courte (78 h ou moins au cours du mois) ;

- catégorie C : D.E. tenus de faire des actes positifs de recherche, ayant exercé une activité réduite longue (+ de 78 h au cours du mois) ;

- catégorie D : D.E. non tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi (en raison d'un stage, d'une formation, d'une maladie...), y compris les demandeurs d'emploi sans emploi et en contrat de sécurisation professionnelle ;

- catégorie E : D.E. non tenus de faire de actes positifs de recherche d'emploi, en emploi (par exemple : bénéficiaires de contrats aidés). Source INSEE : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2010>.

¹⁰² CAE : contrat d'accompagnement vers l'emploi, CUI : contrat unique d'insertion, contrats d'avenir.

causes emblématiques, du moins officiellement, même si cela ne suffit pas à empêcher de constater qu'ils sont souvent considérés comme travailleurs sans qualité : jeunes, seniors, femmes, chômeurs de longue durée (¹⁰³) ou très longue durée (¹⁰⁴), personnes en situation de handicap, ...

En résulte une juxtaposition de dispositifs, plus ou moins cohérents, parfois même contradictoires. C'est notamment le cas quand des effets de seuils liés à l'âge mettent ces publics en compétitions, voire créent une « exclusion » mutuelle de certaines mesures.

- √ Une nouvelle catégorie, l'entrepreneur, « héros de la nouvelle société », est célébrée depuis quelques années comme figure tutélaire incarnée de « l'être acteur de son devenir ». Susceptible de contrebalancer la perte d'emplois salariés, cette « solution » a été largement encouragée par la création, en 2008, du statut d'auto-entrepreneur. Elle s'est essentiellement faite au motif d'une simplification administrative considérée comme frein à la création d'entreprise ou de son propre emploi. Sans compter que cette mesure a contribué à compliquer un peu plus la situation d'entreprises constituées dans le cadre en vigueur jusque-là et dès lors exposées à une forme de concurrence déloyale. De nombreux auto-entrepreneurs se sont trouvés en difficulté financière ou en activité salariée « déguisée » imposée par des « employeurs » peu scrupuleux, de fait quasiment « sacrifiés » à l'autel du libéralisme (¹⁰⁵).
- √ Un autre exemple de cause emblématique est celle de l'action territoriale visant « une action de proximité ». La loi 2005-32 de programmation pour la « cohésion sociale » du 18 janvier 2005, dite loi Borloo, avait programmé la réalisation de 300 maisons de l'emploi. L'objectif affiché était ambitieux : créer des lieux fédérateurs « de l'anticipation des besoins, privés, publics, parapublics, de l'adaptation de la formation, de la relation entre le demandeur d'emploi de l'entreprise ». Aujourd'hui est posé un constat d'échec et ce dispositif connaît une mort en pente douce,

¹⁰³ Sans emploi ou en activité réduite (- de 78 heures par mois) depuis plus d'un an.

¹⁰⁴ Sans emploi depuis plus de deux ans.

¹⁰⁵ A noter le paradoxe résidant dans le fait d'un encouragement à l'installation comme auto-entrepreneur par le gouvernement alors que l'adoption de ce statut n'est pas considérée comme « objectif atteint » par l'Institution lors d'une prestation d'accompagnement vers l'emploi. Il en est de même pour les reprises dans le cadre d'un CAE, contrat d'accompagnement vers l'emploi en secteur non marchand (services publics et associations). Le point d'orgue de cette contradiction a été atteint lors des marchés OE (Objectif Emploi) de 2012-2015 (12 séances de travail sur une période de 3 mois). Un chômeur, engagé dans cette prestation, était considéré en prestation non aboutie s'il intégrait un emploi de type CAE en cours de période. En effet, ce marché n'ouvrant pas la possibilité d'une proratisation en cas d'interruption de la prestation, le prestataire n'était pas payé par Pôle Emploi de son travail, ceci quel que soit le nombre de séances réalisées avant l'embauche. (Référence : Pôle Emploi - Cahier des charges fonctionnel et technique – Prestation « Objectif Emploi » - 2011).

amorcé très vite après son lancement ; et qui sera probablement « constaté » dans la foulée du prochain désengagement financier, en deux ans, de l'Etat (¹⁰⁶).

- **Des dimensions « monumentales » pour marquer les esprits**

- √ A compter du 1^{er} janvier 2009, la fusion menée « au pas de charge » entre Pôle Emploi et les ASSEDIC cache mal un calcul politique, tant elle a été menée avec précipitation et mésestimation des difficultés et conséquences engendrées. Sous couvert de recherche de cohérence de fonctionnement, il s'agissait de produire un signal fort du « dynamisme » du gouvernement en place quant à sa capacité d'initier une réforme d'envergure.
- √ Le Plan 500 000, (note de bas de page (87)) constitue un autre exemple. Il a requis un « effort financier » de 1 Milliard d'euros selon le site du Ministère du travail (¹⁰⁷).

2.5. En conclusion

Dans ce chapitre, nos investigations sur les politiques contribuant à fixer le cadre institutionnel des pratiques des conseillers ont portées :

- Sur la face rendue visible visant à rationaliser les intentions du pouvoir politique à travers différents supports de communication institutionnelle.
- Les dessous ou la face moins visible, parfois obscure sinon peu avouable, des intentions sous-tendant ces mêmes politiques.

Concernant les conseillers, nous nous sommes cependant trouvé à court d'éléments probants pour enrichir et étayer la discussion concernant les effets de ces politiques, et de la communication qui les entourent, sur le champ et par voie de conséquence sur leurs pratiques.

Cela tient notamment à deux choses :

- Les conseillers n'en ont pas ou peu connaissances hormis quelques velléités individuelles de recherche d'informations sur le sujet. Si peu s'y intéressent, notre expérience nous a permis de constater que c'est faute de leur accorder du crédit.
- Au moment de notre recueil de données, nous n'avons que trop peu abordé le sujet d'où un déficit de données.

¹⁰⁶ 2018 et 2019 -Les maisons de l'emploi ont notamment « fait les frais » d'enjeux partisans entre bords politiques opposés des municipalités. Par ailleurs, la tâche ne leur a pas forcément été « facilitée » par Pôle Emploi, l'Institution voyant en ce nouvel acteur une atteinte potentielle à sa recherche d'hégémonie sur les questions du travail.

¹⁰⁷ Source : <http://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-courantes/plan-500-000-formations-supplementaires/plan-500-000>.

Dans les faits, c'est par l'intermédiaire des cahiers des charges et des directives procédurales organisant les prestations, que le conseiller a contact avec les grands cadres de son action.

C'est essentiellement le quotidien des pratiques qui l'amène à se construire une représentation de la dynamique du champ : posture, frontières, limites, règles implicites ou luttés.

A côté du « discours » attendu par l'Institution, cette représentation s'établit alors comme élément du cadre référentiel de rationalisation et de justification « à ses propres yeux » de sa pratique et de son action.

CHAPITRE 3 : CONTEXTUALISATION : ELEMENTS ECONOMIQUES, CULTURELS ET SOCIETAUX

Nous commencerons par introduire la notion de chômage, en quoi cette catégorie d'analyse est loin d'être stabilisée et donnerons quelques éléments statistiques significatifs pour situer la dimension de ce phénomène.

Puis nous opérerons un bref focus sur la place du travail dans notre société pour jalonner le contexte général de l'activité des conseillers, travailleurs penchés en permanence sur la question du « travail » et du « non-travail ». En effet, ce sujet, à la fois moteur et révélateur des mutations contemporaines se trouve de fait indissociable de la question de l'évolution des pratiques des conseillers. Les représentations et valeurs accordées à cette question tiennent à un contexte historique lui-même sujet à des processus de reconfiguration et de reconsidération.

Ceci nous conduira à aborder les questions de la crise du modèle salarial, de ses effets sur la division sociale du travail et sur la nature des « contrats de travail ».

Enfin, pour inscrire ce contexte dans une histoire sociale et sociétale, nous situerons quelques changements et phénomènes nouveaux rencontrés sur les plans culturels et économiques pendant la période considérée.

3.1. Du chômage

Nous évoquerons en quoi cette catégorie d'analyse est loin d'être stabilisée et indiquerons quelques éléments statistiques pour situer la réalité du phénomène.

3.1.1. Le chômage : une catégorie instable

Michel Lallement nous rappelle que les catégories « emploi » et a fortiori « chômage » sont loin d'être des « universaux ».

Issu du grec « kauma », brûlure résultant de l'« ardente chaleur du soleil » qui oblige les travailleurs agricoles à cesser leur activité, c'est à partir du XII^{ème} siècle que se forme le substantif « chômage » évoquant le fait de ne pas travailler (Lallement, 2007). Son acception comme catégorie d'analyse de l'emploi et du marché du travail, fait consécutif aux transformations de « l'état » des structures sociales du moment, émerge progressivement à la fin du XIX^{ème} siècle. A cette époque, et contrairement à l'Angleterre industrielle engagée très tôt sur la question de la « régularité » du travail, une part de la population de la société française, encore artisanale, agricole et caractérisée par de petites entreprises, reste « non classée » et échappe aux tentatives de tri inhérentes au développement de « l'ordre industriel ».

C'est à partir de 1891, sous l'égide du Conseil supérieur du travail et l'Office du travail qui en émane, que commence à s'organiser les institutions en charge de mesurer et de tenter de contrôler ce processus et les flux qui l'accompagnent. (Lallement, 2007)

Aujourd'hui, le chômage reste une catégorie floue organisée autour du travail dont il constitue un diviseur. Inscrit sur un continuum qui le relie tant à l'inactivité qu'à l'emploi, il se situe à la charnière de trajectoires individuelles et de processus structurels (Sevilla, 2014). Il est matière d'organisation du discours de légitimation du jeu institutionnel et social.

3.1.2. Le chômage, éléments statistiques

Le tableau ci-dessous relève quelques indicateurs à trois moments, espacés de 10 ans, de la période couverte par notre étude. Si la situation de 2006, mis à part pour les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans dénote un déficit en emploi légèrement moindre qu'en 1996, celle de 2016 témoigne d'une très nette aggravation, tous particulièrement pour les seniors et les personnes en recherche longue.

Pour les CIP l'incidence concerne les publics cibles « envoyés en prestations » dont les seniors et demandeurs d'emploi inscrits au chômage depuis plus de 1 an.

Si l'on s'arrête au cas de la région Champagne-Ardenne, en 2013, année de début de notre thèse, le nombre de demandeurs d'emploi de catégorie A (cf. tableau 6) s'élevait à 71700 (+ 4,5 % contre + 14% 1 an plus tôt), de catégorie ABC à 107 900 (+ 5,4 % contre +10.2% à fin 2012) et de catégories ABCDE à 124 500 (+ 6,5 % après une progression de 9,2% l'année précédente) ⁽¹⁰⁸⁾. Ceci correspond à un taux de chômage de 10,4 % de la population active, taux qui place cette région en 6ème position du classement des régions rencontrant les taux de chômage les plus élevés. A titre indicatif et pour la même période, le taux de chômage France entière était de 9,8 %. ⁽¹⁰⁹⁾

¹⁰⁸ Source : fichiers DARES - Pôle Emploi Traitement corrigé des variations saisonnières.

¹⁰⁹ Source Insee/DIRRECTE Champagne Ardenne, taux de chômage.

Tableau 6 : Données statistiques nationales des demandeurs d'emploi

Données statistiques nationale des demandeurs d'emploi								
Données corrigées des variations saisonnières pour les mois de janvier 1996, 2006 et 2016 en milliers de personnes								
(Sources http://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/documentation_stmt_methodo.pdf et Séries mensuelles nationales ANPE et Pôle Emploi sur les demandes d'emploi - données CVS-CJO)								
	Hommes	Femmes	Ensemble	moins de 25 ans	Plus de 50 ans	Demandeur inscrit depuis + de 1 an	Ancienneté en jours comme chômeurs	Durée moyenne de chômage des sortants
Catégorie A								
janv-96	1467	1654	3122	644	362			
janv-06	1236	1315	2552	450	403			
janv-16	1869	1687	3587	517	886			
Catégorie ABC								
janv-96	1732	2010	3773	802	408	1439	420	284
janv-06	1730	1983	3714	635	581	1479	429	260
janv-16	2716	2741	5458	783	1276	2637	574	309
catégorie A : Demandeurs d'Emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi								
catégorie B : D.E. tenus de faire des actes positifs de recherche, ayant exercé une activité réduite courte (78 h ou moins au cours du mois)								
catégorie C : D.E. tenus de faire des actes positifs de recherche, ayant exercé une activité réduite longue (+ de 78 h au cours du mois)								
catégorie D : D.E. non tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi (en raison d'un stage, d'une formation, d'une maladie...), y compris les demandeurs d'emploi sans emploi et en contrat de sécurisation professionnelle ;								
catégorie E : D.E. non tenus de faire de actes positifs de recherche d'emploi, en emploi (par exemple : bénéficiaires de contrats aidés).								
Source INSEE : https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2010								

Les chômeurs de catégorie A se répartissaient en 34 000 femmes et 37 000 hommes, 12 500 jeunes de moins de 25 ans (+ 1,3 % en 1 an après une progression de +14.3% l'année précédente) et 16 300 personnes âgées de plus de 50 ans (+ 11,4 en 2013 contre +19.3% en 2012). Cette catégorie comprenait 28 700 demandeurs d'emploi de longue durée ⁽¹¹⁰⁾ dont 14100 de très longue durée ⁽¹¹¹⁾.

Toujours pour 2013 et selon les mois, le nombre d'entrées à Pôle emploi s'est échelonné entre 9 000 et 11 000 contre 8 600 et 10 300 sorties, les entrées étant supérieures aux sorties quasiment tout au long de la période. Les « cessations d'inscription pour défaut d'actes de recherche d'emploi » constituent le premier motif de sortie de Pôle Emploi, les radiations administratives connaissant une progression de + 57.6 % en 1 an. A fin septembre 2013, 45 260 demandeurs d'emploi étaient allocataires du Revenu de Solidarité Active ⁽¹¹²⁾.

Examiner la question du travail, en tant qu'institution ou comme rapport social, dans un moment critique rendu visible par le nombre, l'amplitude et l'accélération des changements en cours permettent de considérer, sans guère prendre de risques, que nous sommes dans un moment charnière, un temps de reconfiguration.

¹¹⁰ Plus d'1 an d'inscription Pôle Emploi.

¹¹¹ Durée d'inscription supérieure à 2 ans.

¹¹² Source Caisse Nationale des Allocations Familiales, fichier FILEAS-BENETRIM.

Aujourd'hui, le devenir de la centralité du travail salarié comme support majeur de la répartition des revenus et phénomène classant organisateur des rapports sociaux, s'avère totalement hypothétique.

Néanmoins, en termes d'effets immédiats, nous pouvons constater des changements de contexte de travail pour les conseillers et l'émergence de nouvelles « normes sociales et culturelles » ; mais également de croyances, renouvelées ou modifiées, transformant progressivement l'environnement de travail.

Ce phénomène bouscule au passage les pratiques de travail et « requiert » de développer de nouvelles stratégies de « faire face » dont de nouveaux processus adaptatifs par rapport aux politiques institutionnelles de l'emploi et de retour à l'emploi. Nous relevons ci-dessous quelques transformations de cet environnement

3.2. Eléments synthétiques de « mutations contemporaines » du travail et autour du travail

Une des particularités de cette recherche est de porter sur l'activité de praticiens dont le travail est lui-même en relation constante avec la question du travail. En effet, le conseiller est conduit à appréhender, séparément comme dans leur globalité, différentes facettes constitutives du travail et/ou de l'absence de travail.

Il y a donc lieu de situer notre questionnement par rapport au débat sur la finalité et le devenir du travail, dans une acceptation large, que ce soit comme institution ou comme rapport social. Pour certains observateurs, le travail aurait perdu son sens, sa raison d'être. Ce serait la fin de la valeur travail.

D'autres, au contraire, considèrent que le travail est, et restera un élément central de la vie sociale.

Nous nous arrêterons également sur la crise du modèle salarial et ses conséquences sur le marché du travail des emplois salariés et indépendants.

Même si la période peut paraître courte, observer un intervalle de 30 ans, bornes fixées à notre travail, nécessite de se remémorer quelques changements importants sur le plan économique, culturel et politique. Nous nous y emploierons sans velléité d'être exhaustif. L'exercice vise à situer quelques données importantes ayant occasionné, de manière plus ou moins directe, des changements de contexte de travail des conseillers. Du fait de ces changements, les praticiens du conseil en insertion professionnelle, se sont trouvés confrontés à l'apparition de nouvelles « normes sociales et culturelles », renouvelées ou modifiées, transformant progressivement pour partie au moins, le système de valeurs et de croyances attachées à leur environnement de travail, et donc les pratiques de travail qui en résultent.

3.2.1. Conception et devenir du travail

Nous commencerons par situer de manière non exhaustive, quelques éléments illustratifs d'une histoire des représentations du travail.

Puis, nous positionnerons le débat actuel sur le devenir du travail, débat qui est loin de faire consensus, ceci d'autant plus, qu'il pourrait n'être que l'écho, à un moment donné, de la situation de l'économie et de son niveau de disponibilité d'emplois à occuper.

Nous évoquerons la crise du modèle salarial et de la protection sociale, ainsi que leurs effets sur le marché du travail.

Enfin, nous porterons la focale sur la recomposition du marché du travail et ses conséquences en matière de « fragilisations » des conditions d'emploi des salariés.

a) Eléments d'une histoire des représentations et de la valeur accordée au travail

Au moment de l'Antiquité grecque, le "travail" au sens de « ponos », terme qui regroupe les travaux pénibles en contact avec la matière, est particulièrement dévalorisé. « L'idéal grec », est situé à son juste opposé et seul le « loisir » est capable de stimuler les activités de l'entretien du corps, de l'esprit comme « contemplation du vrai » ainsi que la participation aux affaires de la Cité.

Pour Karl Popper, Platon estime que :

Les travailleurs, marchands et autres, font partie de cette tourbe dont l'unique fonction est de pourvoir aux besoins matériels des gouvernants. (Popper, 1980)

Image d'une valeur similaire attribuée par les Romains, l'étymologie du mot travail est celle de trepalium, un instrument de torture composé de trois pieux évoquant le travail comme « état de souffrance ».

Sous l'influence du christianisme, pour lequel travailler constitue la contrepartie nécessaire pour mériter des moyens de subsistance, cette vision évolue :

C'est à la sueur de ton visage que tu mangeras du pain. (Genèse, III, 17-23).

Au Vème siècle, St Augustin, « Père » et « Docteur » de l'Eglise, considère que le travail est un moyen de lutter contre l'oisiveté, l'un des sept péchés capitaux.

Au XII^e siècle, s'appuyant sur la règle bénédictine, l'abbé Bernard de Clairvaux réformateur de la vie religieuse, revalorise le travail manuel. En dehors des offices, les moines s'adonnent au travail :

C'est alors qu'ils seront vraiment moines, lorsqu'ils vivront du travail de leurs mains, à l'exemple de nos pères et des Apôtres. (Saint Grégoire dans une hagiographie datée de 593-94 consacrée à St Benoît)

Avec l'apparition et le développement du protestantisme, pour lequel le travail est constitué en valeur fondamentale, celui-ci renvoie à la notion de « Beruf ». Chez Luther, elle correspond à la fois à la besogne, au métier et à la vocation. Cette conception est

accompagnée d'une éthique qui constitue pour Weber le fondement de l'esprit du capitalisme et autorise de « *gagner de l'argent, toujours plus d'argent en se gardant des jouissances (...) de la vie* » (Weber, 1989). Elle permet par ailleurs d'améliorer une position sociale, indication en elle-même de la qualité distinctive d'individu "élu".

Au XVIIIème, l'économiste Adam Smith, théoricien écossais des Lumières, retient que la vocation du travail est de créer de la richesse (Smith, 1776). La révolution industrielle est caractérisée par le passage d'une société agricole et artisanale à une société commerciale et industrielle, technicienne et rationaliste. Tout en restant synonyme de peine et d'effort, le travail n'est pas "valorisé" de façon explicite. Bouleversant la conception traditionnelle, Smith promet la libération des individus par le travail à la condition de lever les entraves étatiques et statutaires.

Au début du XIXe siècle, une conception inspirée par Hegel considère le travail comme source d'extériorisation dialectique du sujet et estime que le "*travail rend libre*" (« Arbeit macht frei ») face à la tyrannie de la nature (Hegel, 1805-1806).

S'appuyant sur les travaux de Hegel, Marx travaille à démontrer le caractère aliénant des conditions de travail développées par le système capitaliste.

Lors du second conflit mondial, et en opposition avec les visées émancipatrices du Front Populaire, l'idée du travail libérateur et positif retrouve du crédit et fait l'objet d'une nouvelle devise nationale dictée par le régime de Vichy : « Travail, Famille, Patrie ». Droit de grève et activité syndicale sont alors interdits (¹¹³).

Au court des « Trente Glorieuses », la place du travail évolue au rythme de l'élévation du niveau de vie et du développement de la consommation.

Mai 68 figure l'apogée de la contestation de la valeur travail :

- Les ouvriers dénoncent leurs conditions de travail.
« *Les salariés n'accepte plus de troquer leur temps et leur santé contre n'importe quelle obole monétaire* » (Lallement, 2007).
- Dans une « parenthèse subversive », la jeunesse rejette les valeurs du consumérisme auxquelles le travail permettrait d'accéder. « L'idéologie ambiante », qui par ailleurs garde toujours de son actualité, prône que pour être heureux et profiter de l'existence, il faut consommer. Le travail est alors considéré comme étant "le prix du bonheur", car il faut produire et donc travailler pour être heureux.

¹¹³ A relever que cet encouragement à travailler ne concerne pas les femmes, afin de ne pas nuire aux politiques natalistes du régime de l'époque.

Nous voyons donc, que le rapport au travail, et sa conception, ne sont en rien stabilisés, que les représentations fluctuent en fonction de l'environnement social et culture, au point que certaines périodes connaissent un rapport diamétralement opposé selon le contexte du moment.

Nous poursuivrons, dans le paragraphe suivant, sur la tournure prise par le débat au cours de la période concerné par notre étude.

b) Le travail comme moteur et révélateur des mutations contemporaines

Depuis les années 90, devant les difficultés économiques, et face à la montée du chômage, la doctrine libérale de plus en plus présente préconise la nécessité de se convertir au « réalisme » économique. Nous en donnerons différents exemples.

Ce phénomène est accompagné d'une reviviscence des discussions sur le devenir du travail, débat ouvert dès les années 1950 par G. Friedman et ses « visions » de nouvelle civilisation faisant suite à la « prochaine mise en miettes du travail » (Friedmann, 1956).

Même si dans un propos de sens commun, il est traditionnellement admis que dans nos sociétés occidentales, le travail soit considéré comme facteur d'intégration sociale, la situation est plus compliquée. Elle fait essentiellement ressortir les positions suivantes :

- Façon de clôturer ce débat, certains auteurs prédisent la fin du travail. De nombreux emplois seraient condamnés à disparaître, sous l'effet de l'évolution inversement proportionnelle entre gains de productivité d'une économie et nombre de postes de travail (Rifkin, 1997). Or, pour eux, l'ère de l'informatisation ne peut absorber le grand nombre de travailleurs quittant les secteurs agricole, industriel et tertiaire,
- D'autres considèrent que les avancées technologiques permettront de compenser les disparitions d'emploi par la création de nouveaux métiers et /ou par le développement de l'entrepreneuriat, et qu'il faut s'attendre dans le futur à des reconfigurations,
- D'autres encore remettent en question le besoin de l'homme de travailler, et la notion du travail comme fondement de notre organisation sociale. (Méda, 1995),
- Enfin, pour certains, ces questions n'ont pas de sens (Harribey, 2000). La théorie dite de « la valeur-travail » resterait la clé de la compréhension des rapports entre production et travail, et des conditions de l'intégration sociale.

Par ailleurs, et au-delà de la notion de production, il faut continuer à interroger le travail comme institution et rapport social.

C'est ainsi que M. Lallement, défenseur d'une sociologie contemporaine de la crise du travail prenant en compte les dimensions inédites des transformations de la production, s'interroge sur le risque de « *mort du lien social par l'emploi* » pour affirmer que le travail n'a pas quitté la place :

Moteur et révélateur des mutations contemporaines, il a plus que jamais statut d'institution. Le travail est donc de retour . (Lallement, 2007)

De fait, il est aussi possible de dire que les représentations du travail « accompagnent » la disponibilité de l'emploi (Saberan, 2009) :

- Si l'on se distancie de la fonction utilitaire du travail et de son niveau de centralité dans notre système de valeurs, nous pouvons constater que lorsque le travail est insuffisant, sa fonction intégratrice, économique et sociale, est valorisée et la notion de « pleine activité » remplace celle de « plein-emploi ». Dans « pleine activité », nous entendons une reconsidération de la représentation traditionnelle de distribution des richesses économiques, permettant par exemple, par une redistribution des temps de travail, centrées sur des activités plus productives aux conditions de « bien-vivre » ensemble,
- Si le besoin de travail exprimé par les employeurs s'avère supérieur à l'offre, il y a baisse de la centralité de la valeur travail : la tension sur le marché du travail est forte, le travail abondant se trouve relégué à une fonction utilitaire. Dans ce cas, c'est le temps personnel qui épanouit.

c) Crise du modèle salarial et de la protection sociale : élément d'un processus de reconfiguration

En définitive, faut-il s'interroger sur la disparition ou sur la transformation du travail ? Si notre objet ne nécessite pas a priori d'examiner beaucoup plus loin ce questionnement, ces transformations ne sont pas sans lien et sans effet sur le niveau de l'emploi comme de la division du travail, impactant de fait le contexte de travail des conseillers concernant le « réservoir » des possibilités d'accès à l'emploi pour les chômeurs. C'est ainsi qu'une tendance semble se dessiner. Devant les changements des modes d'organisation du travail et de gestion des systèmes productifs, la ligne de partage entre effectifs des travailleurs salariés et indépendants est en train de se modifier, et ceci, malgré une distinction de plus en plus floue et difficile à établir entre ces deux catégories.

Aujourd'hui, le salariat, ou condition de salarié, correspond à une forme juridique d'emploi où la contrepartie de la prestation de travail repose sur le versement d'une rémunération régulière, le salaire. Celui-ci est accompagné d'une protection sociale visant à indemniser les périodes de maladie, d'accident de travail dont le décès, ainsi que de retraite. Effectuée sous lien de subordination juridique avec un employeur, cette prestation est encadrée par un contrat de travail, le droit collectif du travail et une convention collective, réglementation propre au secteur d'activité qui définissent notamment les modalités de protection et de ruptures du poste occupé.

Il n'en a pas toujours été ainsi, d'où la nécessité d'un bref retour à l'histoire pour retracer quelques éléments de « *l'extraordinaire aventure du salariat, passé du discrédit le plus total au statut de principal dispensateur de revenus et de protection* » (Castel, 1995) :

Il a fallu des siècles de sacrifices, de souffrance et d'exercice continu de la contrainte pour fixer le travailleur à la tâche, puis pour l'y maintenir en lui associant un large éventail de protection qui définissent un statut constitutif de l'identité sociale ». (Castel, 1995)

C'est le déclin de la société féodale, à partir du XV^e siècle, qui permet aux hommes de commencer à pouvoir disposer de leur propre force de travail et la "mettre au service" d'autres capitaux.

Fernand Braudel (Braudel, 1985) y voit les bases de ce qui va amorcer le processus de constitution du salariat. Les « producteurs » de l'époque, plutôt que de vendre directement leurs productions aux « consommateurs » sur des marchés locaux, commencent à céder cette activité à des « marchands », dans des conditions introduisant la base du salariat. On passe alors d'un système d'échange bilatérale « producteur-consommateur » à une forme trilatérale dans laquelle le « marchand », devient intermédiaire incontournable. Celui-ci va se transformer progressivement en propriétaire de moyens de production et le « producteur » va progressivement devenir « salarié ». Cette période engendre les prémisses du capitalisme industriel et de la recherche de bénéfices, notion que Braudel distingue de l'économie de marché traditionnelle.

Le développement du salariat s'accroît à la fin du XVIII^e siècle, au moment de la révolution industrielle. La salarisation du travail répond à un besoin pour ce modèle de développement économique.

Mais s'il s'est justifié pour des raisons économiques, s'il veut perdurer, il lui faut trouver un contenu social afin que la société « l'institutionnalise ». C'est alors que le salariat va se muer en relations sociales et prend la forme de l'élaboration, par étapes, souvent conflictuelles, d'un pacte social entre patrons et salariés. Celui-ci repose sur un échange : protection sociale et sécurité du travail contre subordination et stabilité dans l'emploi.

Le tableau ci-dessous permet de constater que le principe du salariat devient majoritaire à partir du second empire (50,1%). Son développement se poursuit et à partir de 1975, il est possible de parler de quasi-généralisation du salariat (83,8%).

Tableau 7 : Répartition emplois salariés / non-salariés (1851-2011)

Une approche par catégorie socioprofessionnelle (en %)						
Années	Ensemble des actifs (1)		Actifs agricoles (1)		Actifs non agricoles (1)	
	Salariés	Non-salariés	Salariés	Non-salariés	Salariés	Non-salariés
1851	48,3	51,7	39,4	60,6	59,5	40,5
1866	50,1	49,9	36,7	63,3	63,8	36,2
1886	54,2	45,8	31,4	68,6	73	27
1906	57	43	26	74	77,6	22,4
1911	59,2	40,8	25,6	74,4	80,2	19,8
1921	61,2	38,8	26,1	73,9	81	19
1936	62,2	37,8	25,7	74,3	79,1	20,9
1954	67,2	32,8	22,7	77,3	83,1	16,9
1962	74	26	21,5	78,5	86,6	13,4
1968	77,8	22,2	19,3	80,7	87,9	12,1
1975	83,8	16,2	18,4	81,6	90,4	9,6
1982	85,5	14,5	17,3	82,7	90,9	9,1
1990	86,3	13,7	18,2	81,8	90,6	9,4
1997	89,2	10,8	27,9	72,1	91,8	8,2
2011	88,4	11,6	22	78	88,9	11,1

(1). Y compris chômeurs et militaires du contingent, considérés comme salariés.
Sources : pour les données allant jusqu'à 1982 (Marchand et Thélot, 1997).
Pour 1990, 1997 et 2011: enquêtes Emploi de l'Insee- Répartition de la population active

« Ces indications sur l'évolution du partage salariés/non-salariés au cours du XIXe siècle et du début du XXe sont évidemment très grossières, en particulier parce que les groupes sociaux décrits sont définis de façon incertaine. Les frontières entre ouvriers agricoles et ouvriers non agricoles sont floues tant qu'il y a forte interpénétration du travail industriel (l'hiver et le printemps) et du travail agricole (l'été et au début de l'automne), interpénétration que les industriels parviendront à effacer à la fin du XIXe siècle. De même les liens entre ouvriers et artisans, entre employés de commerce et commerçants, restent étroits tout au long de ces années : il y a 100 ans, comme d'ailleurs aujourd'hui, beaucoup d'artisans étaient d'anciens ouvriers ou fils d'ouvriers, et le passage à l'état indépendant n'avait rien d'irréversible ». (Marchand, 1998).

Cette progression continue jusqu'au seuil des années 2000 où l'on constate une interruption. Cette inflexion est à rapprocher de deux facteurs difficilement dissociables :

- La nécessité pour les chômeurs d'imaginer, puis d'intérioriser, des solutions alternatives face aux difficultés inhérentes à la recherche d'un emploi salarié
- La valorisation par les politiques publiques du statut de travailleur indépendant face à la persistance du phénomène du chômage : « À partir de 2002, on constate dans la plupart des pays d'Europe occidentale, à l'exception de l'Italie, une phase de forte croissance du nombre d'indépendants, essentiellement portée par ceux qui n'emploient aucun salarié. Le travail indépendant a en effet fait l'objet de nombreuses politiques de soutien au niveau européen (Stratégie de Lisbonne 2000, "Small Business Act" en 2008) et/ou de chaque pays. Les mesures adoptées ont généralement consisté à favoriser l'accès aux financements pour les indépendants, à réduire la fiscalité et à simplifier les démarches administratives pour créer une entreprise ». ⁽¹¹⁴⁾

¹¹⁴ Source INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1374690?sommaire=1374698>.

Aujourd'hui, la diminution de perspectives pour trouver un emploi salarié « traditionnel » induit la nécessité pour nombre de chômeurs, anciens salariés, comme nouveaux venus sur le marché du travail, d'inventer ou de réinventer leur emploi ou leur activité. En atteste, la mise en place d'une prestation Pôle Emploi ouverte à tous les publics à partir de juillet 2016. Activ'Créa est devenue une prestation phare en complément de Activ'Emploi et Activ'Projet. Préalablement ces accompagnements étaient financés de manière exceptionnelle, concernaient des projets pour lesquels une réflexion réelle étaient entamée et s'avéraient quasi-réservés à un public cadre. Pour le second semestre 2016, l'effectif annoncé par Pôle Emploi était de 70000 prestations France entière.⁽¹¹⁵⁾

Par ailleurs, la question d'un intérêt pour la création d'entreprise est posée quasi systématiquement par les conseillers Pôle Emploi à chaque nouvel inscrit et le taux de prescriptions a bondi, y compris pour des usagers dont le projet se résume à « une vague idée », dont certaines s'avèrent d'emblée irréalistes et fantaisistes ⁽¹¹⁶⁾.

La relation salariale s'est imposée pour les raisons économiques et sociales que nous venons d'évoquer. Comble de l'ironie, la menace qui pèse sur le pacte social établi entre patronat et salariés provient des raisons qui l'ont instaurée, qu'elle relève du système économique ou de la société. Le salariat est de moins en moins adapté aux « nouvelles situations ». Et la logique, ambiante et proclamée par le patronat, d'un besoin de flexibilisation du travail pour remédier à la situation du chômage, cache mal que la relation salariale est jugée trop rigide par les entreprises pour conduire leurs affaires. La subordination longtemps entretenue et recherchée ne constitue plus un atout pour l'employeur, tenté ou contraint d'alléger ses coûts de production dans des échéances le plus souvent de court terme.

La crise de l'emploi entraîne dès lors et progressivement avec elle, le salariat comme le modèle social qui l'accompagne, dans sa chute, à la fois cause et conséquence de contours en perpétuelle redéfinition d'une nouvelle division du travail.

Les modifications du contexte social et sociétal ouvrent un « second front » contre le salariat. Il résulte de l'incompatibilité, d'un hiatus entre subordination imposée par la relation salariale et l'aspiration à une autonomie grandissante et intangible d'une part croissante des individus. Ces « pionniers » chercheraient à s'émanciper des contraintes considérées provenir de la société, forme de manifestation d'une résurgence de la contestation du contrôle total imposé un temps par le modèle industriel, ceci, quitte à

¹¹⁵ Source [afp.com/Philippe HUGUEN](http://afp.com/Philippe_HUGUEN) – 26/10/2016.

¹¹⁶ Source : Conseillère spécialisée dans la prestation Activ'Emploi, en exercice dans la Marne.

reconsidérer, souvent par la force des choses, leurs aspirations en matière de sécurisation de leur emploi.

Les "nouvelles organisations" du travail qui font appel à l'e-travail, à la mobilisation de plateformes collaboratives, à l'e-intérim ou au recours à l'auto-entrepreneuriat/sous-traitant, ont compris qu'en leur confiant davantage d'autonomie, on peut obtenir de ces travailleurs, plus de productivité du fait de l'intériorisation des contraintes propres au travail. Bien que rappelant les conditions des anciens contrats de louages, l'entrée du « lieu de travail » dans « le domicile privé », et la mise à disposition quasi permanente de la personne rendue possible par les nouvelles techniques de communication, constituent des illustrations marquantes.

En conclusion de cette partie, nous dirons que ces "nouvelles formes" d'emploi remettent davantage en cause les formes institutionnelles passées du travail que son principe. Mais elles ne solutionnent pas les questions de la difficulté de l'accès à l'emploi, de la sécurisation dans l'emploi et de l'avenir de la protection sociale, bien au contraire.

Pour autant, cette situation, à l'origine de bouleversements des rapports économiques, sociaux et moraux, n'appelle pas l'idée d'une restauration d'un ordre ancien ou de réhabilitation de structures sociales « traditionnelles ». Mais, nous ne pouvons pas rester sourd à cette évolution et son cortège de difficultés rencontrées par les publics pas ou peu préparés, et en conséquence souvent exclus par ces mutations. Ils sont d'ailleurs souvent le même que ceux rencontrés par le conseiller en insertion dans le cadre de son mandat ⁽¹¹⁷⁾.

3.2.2. Recomposition de la division sociale du travail et place du conseiller

Nous nous arrêterons sur le cas particulier du conseiller confronté à la recomposition permanente de la division du marché de l'emploi qui détermine largement sa pratique.

Dans la continuité de cette approche, nous situerons le concept de division sociale du travail dans diverses acceptions.

Nous évoquerons brièvement les formes pathologiques de cette division dont la division « anomique » décrite par Durkheim.

Enfin, nous aborderons une nouvelle forme de division constituée par le niveau de stabilité d'un emploi et du contrat afférent.

¹¹⁷ Ce qui nous apparaît ici comme étant problématique, n'est pas tant la tournure prise par la réalité que le déni et l'absence de prise en considération de ces transformations par les instances politiques en charge des problématiques de l'emploi. Nous reviendrons sur cette question.

a) Du conseiller en insertion face aux évolutions de la division sociale du travail

Dans sa pratique, le conseiller en insertion est confronté en permanence à la question de la transformation et du renouvellement de la « cartographie des métiers »⁽¹¹⁸⁾, recomposition permanente de la division du travail, autant sur le plan quantitatif que qualitatif ⁽¹¹⁹⁾. En effet, et sous l'effet des évolutions technologiques ou des habitudes de consommation, un métier peut passer, en quelques années, du statut de « gisement d'emplois porteurs d'espérances » au rang d'« antiquité » obsolète, participant de fait à la recomposition permanente de la division du travail.

Qu'est-il advenu ces dernières années des bataillons d'opérateurs de saisie constitués au cours des années 80, des opérateurs « gros systèmes informatiques » mis en place à la même époque, des employés de péage autoroutier, des compositeurs-typographes, des agents administratifs et comptables, des standardistes, ... ?

Connaître cette « histoire » des métiers, peut aider le conseiller à analyser les caractéristiques de l'offre et de la demande de travail, à comprendre crises et tensions rencontrées autant au niveau des secteurs en déclin que de ceux en croissance, et idéalement, à envisager des actions correctives et d'adaptation de sa pratique aux nouvelles réalités ⁽¹²⁰⁾. Mais rares sont ceux qui en possèdent une connaissance fine et avérée ⁽¹²¹⁾, tout du moins en début d'exercice professionnel. Ceux qui disposent de cette connaissance, de cette composante de professionnalisation, ont pu l'acquérir grâce à un intérêt particulier pour les métiers et le marché de l'emploi, leur expérience personnelle de

¹¹⁸ Nous utilisons ce terme dans l'esprit du ROME Pôle Emploi (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) et notamment la notion « géographique » propre à un inventaire exhaustif des aires de de mobilités professionnelles et de proximité entre métiers.

¹¹⁹ La connaissance de la situation de l'emploi des différents métiers par les CIP est évoquée dans le paragraphe « Le déficit d'emploi : un problème structurel plus que conjoncturel »

¹²⁰ Différents observatoires et organisations publics et privés, ont vocation à établir des nomenclatures, analyser les données, formuler des préconisations et détecter des changements avec pour vocation l'information des publics, conseiller les décideurs ou faciliter la gestion administrative et statistique de l'emploi par l'Etat. A titre d'exemple :

L'INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques) produit la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) et la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles des emplois salariés d'entreprise (PCS-ESE),

La DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) établit la nomenclature des familles professionnelles

Pôle Emploi est en charge du ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois et ses fiches métiers,

La *Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) établit le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)*

Le CEREP (Centre d'études et de recherches sur les qualifications) produit des études sur le rôle de la formation initiale et continue dans les parcours professionnels, l'insertion professionnelle des jeunes, l'évolution des métiers, du travail, des compétences et des certifications.

¹²¹ Comme éléments de preuve de ce fait nous avons pu constater les pratiques au moment des appels d'offre soumis à la concurrence par Pôle Emploi. En général, la connaissance du marché du travail et de l'emploi constitue un des critères pris en considération pour décider de l'attribution. Faute de ressources internes, très souvent, les éléments mis en avant résultaient de la compilation de données mises en ligne par les chambres patronales, les structures disposant de moyens financiers suffisants n'hésitant pas à embaucher momentanément un chargé d'étude ou à confier une étude à un prestataire spécialisé.

confrontation à ce marché et surtout la capitalisation des acquis de leur expérience en tant que conseiller.

Bien que permanente et de plus en plus rapide, il nous semble cependant que la principale recomposition de la division sociale du travail se joue à un autre niveau.

Elle repose sur un fossé de plus en plus « infranchissable » qui se constitue entre travailleurs dits « centraux » et travailleurs « périphériques » (Guichard, Hutteau, 2007) :

- Les travailleurs centraux qualifiés, polyvalents et « stabilisés » dans l'entreprise. Ils constituent son « noyau permanent » et garantissent sa durabilité, contribuant notamment à ses ajustements en temps de crise. S'ils viennent néanmoins à perdre leur emploi, ils en retrouvent généralement un, sans grande difficulté.
- Les travailleurs périphériques, peu qualifiés, recrutés pour une durée déterminée si la conjoncture est bonne, et licenciés quand elle se dégrade. Ils accèdent difficilement à un travail « central ». Leur expérience professionnelle est sans continuité ; ils ne connaissent pas la carrière professionnelle. Riverin-Simard (Riverin-Simard, 1996) évoque un « chaos vocationnel ». Ce chaos n'est pas que professionnel et va souvent de pair avec une précarité dans la vie personnelle, familiale, sociale ou communautaire. Le travailleur périphérique est plus régulièrement confronté à de nouvelles transitions : perte d'emploi, de domicile, de divorce, de problème de santé, deuil, ...

Cette deuxième catégorie de travailleurs constitue en grande majorité le public concerné par l'action des conseillers en insertion professionnelle, tout du moins sur la période de notre étude. Ceci engendre pour le conseiller une approche généraliste des métiers, ou dit autrement, si l'on inverse le raisonnement, une absence d'« expertise » par rapport à des métiers précis. Celle-ci contrarie parfois la pertinence d'une intervention confrontée à une palette large de situations, souvent faites de gestes répétitifs, plus subies que choisies par ces travailleurs. Paradoxalement, ces situations se ressemblent faute de pouvoir être caractérisées du fait de cette spécialisation.

b) Du concept de division sociale du travail

En sociologie, l'acceptation habituelle du concept de division sociale du travail repose sur le constat que l'individu n'est pas en mesure de subvenir à l'ensemble de ses besoins et que le travail est de fait, assumé par différents acteurs (Rostaing, 2010).

La division sociale du travail est l'organisation de la société qui répartit les activités de ses membres. Elle permet la production de marchandises et services qui s'échangent sur des marchés en répondant à la diversité des besoins des individus. Elle est alors considérée comme origine d'un « lien social marchand ».

La division sociale du travail est à distinguer de la division technique du travail qui elle, organise la production à l'intérieur de l'entreprise en visant à accroître l'efficacité du facteur travail par une rationalisation optimale.

Déjà évoqué par Aristote et Platon comme moyen d'accroissement de l'efficacité de l'individu, le concept de division sociale du travail est fondateur de l'école économique anglaise classique (Smith, 1776). Certes, il introduit au sein de l'atelier une spécialisation des tâches qui permet d'accroître rendement et productivité, mais également interdépendance et complémentarité ; et l'analyse de l'organisation de la « manufacture d'épingles » par Smith peut donner à croire qu'il ne s'intéresse qu'à la division technique du travail, cherchant ainsi, à montrer l'efficacité de la division du travail mode organisationnel du travail. Mais, lorsque Smith questionne la répartition des tâches entre « bouchers, marchands de bière et boulangers », cela concerne bien la division sociale du travail, et il aborde la seconde en s'appuyant sur la première.

Un siècle plus tard, Durkheim s'intéresse à la question du lien entre division du travail et cohésion sociale et distingue deux types de solidarité (Durkheim, 1991):

- Mécanique : propre aux sociétés traditionnelles, elle se caractérise par faible division du travail, des activités sociales peu diversifiées et une cohésion sociale résultant de la « similitude sociale ».
- Organique : spécifique aux sociétés modernes, la séparation des activités de conception et d'exécution, et une forte spécialisation des tâches constitue le fondement du lien social entre des individus autonomes mais différents. Et Michel Lallement de relever :

En tant que partage des tâches et des rôles, la division du travail acquiert de la sorte un statut de conséquence du changement, non de causes comme les économies classiques.
(Lallement, 2007)

L'approche marxiste, au contraire, met l'accent sur les phénomènes d'aliénation et de domination : La division du travail, et tout particulièrement la division manufacturière, assure la domination du capital sur le travail, réalisant par-là les conditions essentielles du fonctionnement du capitalisme.

« Continuateur » de l'école de Chicago des années 1920, E. Hughes opère une nouvelle distinction et caractérise la division morale du travail :

La division du travail dans la société n'est pas purement technique, comme on le suggère souvent. Elle est aussi psychologique et morale. (Hughes, 1997)

Question importante de la sociologie des professions, la différenciation sociale et son corollaire, la stratification sociale par les professions et les activités visent par exemple à la recherche d'un prestige social tout en se défaisant des tâches jugées les plus dégradantes. Celles-ci sont souvent qualifiées de « dirty work » ou « sale boulot ». (Hughes, 1962).

Autre sujet d'étude, la division sexuelle du travail examine la répartition inégale du travail et des tâches selon les sexes. A titre d'exemple, le taux d'activité des femmes augmente de 9% entre 1990 et 2014 (Source INSEE) pour atteindre 67,5% de la population active. Cette progression se ralentit sous l'effet endémique du chômage. En 2011, le taux d'emploi

en équivalent temps plein (ETP) des jeunes femmes sans diplôme n'atteint pas 30 % contre près de 80 % pour les jeunes femmes diplômées du supérieur.

c) Pathologie de la « division du travail »

Pour compléter cette approche de la « division du travail », nous relèverons que lorsque la forme de division du travail ne produit plus de solidarité, elle tend vers une forme pathogène et peut « constituer une menace » en devenant source de désintégration sociale : crises industrielles et défaillances d'entreprises mais aussi crises économiques et sociales faisant suite aux dérèglements des marchés et des rapports sociaux. Il en est ainsi lorsque les individus, trop différenciés ou trop spécialisés, perdent de vue leur interdépendance, situation que les conseillers mesurent quotidiennement dans le discours des usagers.

La spécialisation accrue des individus, l'absence ou l'insuffisance de règles susceptibles d'assurer réglementation et régulation, l'exacerbation des conflits sociaux qui en résultent mettent alors à mal la cohésion d'ensemble. Durkheim évoque une division du « travail anémique » ⁽¹²²⁾.

Si la division du travail ne produit pas de solidarité, c'est que les relations des organes ne sont pas réglementées, c'est qu'elles sont dans un état d'anomie. (Durkheim, 1991)

Par ailleurs, sont également caractérisées (Merkaoui, 2012) :

- La division du travail contrainte, répartition injuste et inégalitaire des hommes entre les fonctions par l'imposition de tâches non désirées. Celle-ci est illustrée par l'orientation plus ou moins « forcée », des demandeurs d'emploi par Pôle Emploi, vers les métiers de secteur d'activité dit « en tension », c'est-à-dire pour lequel les employeurs sont confrontés à une pénurie de candidats à l'embauche.
- La division du travail « bureaucratique » distinguée par une pléthore d'agents et une basse productivité, résultats d'une organisation inefficace.

d) Précarisation, sous-emploi et nature de contrat de travail

La crise du salariat et les évolutions de la division sociale du travail s'avèrent avoir également des effets sur la nature des contrats de travail proposés sur le marché de l'emploi.

¹²² La multiplication actuelle des « déserts médicaux », le déficit en travailleurs manuels qualifiés ou le manque croissant d'enseignants du secondaire dans les disciplines scientifiques peuvent être considérés comme conséquences d'un tel phénomène.

Phénomène à première vue sans lien, une tendance de fond, à l'exemple de ce qui se passe dans l'enseignement secondaire comme à l'Université ⁽¹²³⁾, encourage une spécialisation de plus en plus marquée et précoce dans la professionnalisation afin de répondre au plus près aux besoins immédiats de travail des entreprises et du marché de l'emploi.

L'un ajouté à l'autre a pour conséquence de développer une « coopération intermittente », et de favoriser la précarisation du travail par une augmentation du recours aux contrats de travail temporaires fortement spécialisés.

Ceci a pour conséquence d'occulter une part de la situation de sous-emploi en cours. C'est ainsi qu'il n'est pas rare de constater des offres de travail temporaire pour une journée, voir quelques heures. Mais il faut savoir que le chômeur qui accepte une telle mission connaît un changement de catégorie statistique (B contre A) pour l'ensemble du mois en cours et n'est plus considéré comme étant immédiatement disponible pour occuper un emploi.

Sur la période de notre étude, la part d'emploi en contrat à durée indéterminée a diminué de 9% au profit des contrats temporaires.

Tableau 8 : Répartition en pourcentage des contrats à durée déterminée et des contrats temporaires dans le secteur concurrentiel				
Année	CDI	Intérimaires	CDD	Contrats temporaires
	(a)	(b)	(c)	(b) + (c)
1982	94,9	1,0	4,2	5,1
1987	92,5	1,0	6,5	7,5
1992	91,9	1,5	6,6	8,1
1997	88,8	2,3	8,9	11,2
2002	88,4	3,2	8,4	11,6
2007	86,8	3,0	10,2	13,2
2012	86,91	2,77	10,32	13,1
2015	85,60			14,4

Source : Insee, enquêtes Emploi 1982-2012 et 2015 ; calculs Dares.

Même si le nombre de contrats à durée indéterminée actuellement en place reste prédominant (85,6 %), les jeunes, entrés récemment sur le marché du travail, accèdent moins souvent à ce type de contrat (44,9 % pour les 15-24 ans) et seul, moins de 5 % des salariés en *CDI*, ont moins de 25 ans⁽¹²⁴⁾.

¹²³ Cette question justifierait un examen à part entière.

¹²⁴ Source <https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/2121578/ip1602.pdf>.

Mais surtout, ces données éclipsent le fait de la forte croissance de la part des contrats à durée déterminée mis en place lors des nouvelles embauches.

Tableau 9 : Part des CDD dans les embauches	
Source : Dares, DMMO-EMMO (Déclarations et Enquêtes Mouvement de Main d'Œuvre) Données 2014 provisoires Champ : établissements du secteur concurrentiel (hors agricole) d'au moins 10 salariés ; France métropolitaine	
Trimestre - année	Pourcentage
T1-1999	73,7
T1-2000	69,4
T1-2002	69,9
T1-2004	71,8
T1-2006	72,4
T1-2008	70,2
T1-2010	77,8
T1-2012	80,2
T1-2014	84,1

Toujours selon l'Insee :

En 2015, 18,8 % des personnes en emploi travaillent à temps partiel. Cette part atteint 43,0 % parmi les employés non qualifiés. Elle est près de quatre fois plus élevée chez les femmes (30,4 % contre 7,9 % pour les hommes) et plus importante aux âges extrêmes (24,7 % pour les 15-24 ans et 21,9 % pour les 50 ans ou plus)⁽¹²⁵⁾.

En 2015, 1,7 million de personnes sont en situation de sous-emploi, soit 6,6 % des actifs occupés, part en légère augmentation sur un an (+ 0,2 point). Il s'agit essentiellement de personnes à temps partiel souhaitant travailler davantage et disponibles pour le faire (1,6 million de personnes, dont près d'un quart recherchent activement un autre emploi). Le sous-emploi affecte surtout les femmes (9,7 %), les jeunes (12,5 %), les ouvriers et employés non qualifiés (15,6 %) ⁽¹²⁶⁾.

S'ensuit une situation des statistiques de l'emploi qui ne reflète pas fidèlement la réalité de l'offre de travail.

Pour les conseillers, les incidences de cette évolution de nature des contrats sont importantes :

- Rechercher un emploi pérenne ou une activité temporaire ne relèvent pas des mêmes techniques.
- Le discours tenu quant à l'intérêt d'occuper un contrat court doit être « affuté », « argumenté »

¹²⁵ Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2121578?sommaire=2045174>.

¹²⁶ Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2121578>.

3.2.3. 1985-2015 : 30 années de changement économiques et culturels,

Examinée au prisme de 2017, il s'avère que la période 1985-2015 a été sujette à maintes évolutions et changements tant en matière économique et politique, culturelle et sociale, que sur le plan des pratiques de management et de conduite des entreprises. Certains de ces changements sont « quasi oubliés » et peuvent paraître surprenants aux moins aux yeux des plus jeunes.

Aussi, et sans volonté de réaliser un inventaire exhaustif, ordonné et argumenté, il nous semble utile d'illustrer ces évolutions par quelques exemples. Ils peuvent faire figure de lieux communs, car plus prosaïques qu'orthodoxes dans leur présentation.

a) Sur le plan économique

- En janvier 1976, notre première fiche de paie, rédigée en 5 lignes, fait apparaître 10,16% de charges salariales, et donc de salaire différé, contre plus du double aujourd'hui. Cette évolution résulte notamment du vieillissement de la population générant une progression des dépenses de santé et un allongement de la durée des retraites.
- Au début des années 1980, l'économie de marché et d'adaptation prend le pas sur l'économie de production et de distribution. L'inflation atteint des taux à 2 chiffres et les entreprises subissent une forte perte de compétitivité. Les « 30 glorieuses » sont terminées.
- Autour des années 85, le tournant de libéralisation s'accélère : privatisation des entreprises nationales, libéralisation de la bourse, abrogation de la loi de contrôle des prix et de l'autorisation administrative de licenciement.
- Au début des années 1990, déjà remarqué par Marshall Mc Luhan (Mc Luhan, 1968) et Fernand Braudel, (Braudel, 1979), le mouvement de mondialisation ou globalisation de l'économie, présentée comme opportunité pour les uns, objet de lutte pour les autres, nous fait découvrir l'« effet papillon » dans la destruction d'emplois et d'entreprises.
- La consommation de masse constitue le moteur de l'économie. Elle est encouragée par l'accès au crédit. Néanmoins la croissance décroît régulièrement et se stabilise entre 0,6% et 1,3% par an, pour les dernières années : 0,2% en 2012, 0,6 en 2013, 0,6 en 2014 et 1,3 en 2015 et 1,1% en 2016⁽¹²⁷⁾.

¹²⁷ Source INSEE <https://www.insee.fr/fr/statistiques/>.

- Les gains de productivité des entreprises suivent sensiblement la même tendance et annihilent considérablement, voire totalement, le nombre d'emploi que la croissance est supposée générer.

	1950-1974	1975-1989	1990-2007	1950-2007
PIB	5,4	2,5	1,9	3,6
Productivité horaire	5,6	3,1	1,7	3,7
Source INSEE https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281283				

Aussi, et au-delà de la situation du chômage liée à la situation économique, les *créations nettes d'emplois* restent inférieures à la croissance de la population en âge de travailler⁽¹²⁸⁾.

- Mise à part une amélioration temporaire à la fin des années 1990, le chômage progresse régulièrement :

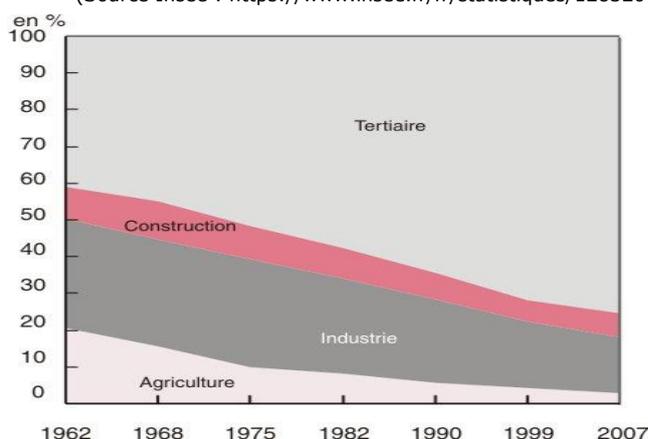
Année	Valeur en %	Année	Valeur en %
2016	9,7	2002	7,6
2014	10,1	1997	10,2
2012	9,7	1991	8,1
2010	8,8	1985	8,5
2008	7,4	1981	6,4
2006	8	1978	4,6
2004	8,5	1975	3,6
Source INSEE https://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries?idbank=001688526&page=tableau&request_locale=fr			

- Entre 1979 et 2009, la part des dépenses incompressibles ou contraintes des ménages passe de 21 à 38% (source CREDOC, 2010). Une part importante de ces dépenses correspond à la création de nouveaux besoins de services (communication, assurances, ...), ceci au détriment de la consommation et donc de la production de biens manufacturés. En parallèle, l'économie se tertiarise, et l'emploi agricole et industriel diminue.

¹²⁸ Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/1374392/EMPLOIR08c.PD>.

Tableau 12 : Evolution de la part des secteurs d'activité (Période 1962/2007)

(Source Insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1283207>)



- Ces dix dernières années, et à l'instar de la très médiatisée entreprise Uber (transport de personnes), de grandes entreprises cherchent à s'affranchir du contrat de travail, de l'impôt et de la protection sociale au prétexte du développement d'une économie collaborative et réactive. Comme l'étymologie du mot « ubérisation » pourrait l'indiquer, elles se rient des frontières, se positionnent au-dessus des états et, par la même occasion, des lois. Faut-il considérer ce phénomène comme prémisse d'un futur où chacun sera en situation d'être « *entreprise individuelle à l'intérieur d'un marché mondial* » (Méda, 1995).
- En 2016, 99% des richesses planétaires sont entre les mains de 1% de la population mondiale¹²⁹.

Certains peuvent considérer ces mutations comme inévitables car inhérentes à la modernité, au sens communément admis de la notion de progrès ou aux évolutions démographiques. Mais relever ces changements et leurs incidences négatives, plus ou moins directes, sur l'évolution du taux d'activité et de chômage, permet de mieux situer une des problématiques centrales du travail et de la pratique des conseillers.

Par ailleurs, ces transformations constituent autant de signes qui laissent supposer, qu'en parallèle s'opère une modification silencieuse de l'ordonnancement symbolique caractérisant le champ de l'activité des CIP.

b) Sur le plan des entreprises et de la « gestion des affaires »

- En janvier 2000, les 35 heures sont mises en place avec l'objectif annoncé de mieux partager le travail. Les entreprises réagissent face à « l'obligation fixée par la loi de ne

¹²⁹ Source : ONG OXFAM-France. Repéré à l'URL : <http://www.oxfamfrance.org/>.

pas pénaliser les salariés » et développent des stratégies pour contenir les effets sur les masses salariales : augmentation des prix de vente et/ou maîtrise des revalorisations annuelles des salaires. Le passage à l'euro complique la lecture de ces stratégies et le bilan de cette réforme reste controversé. Dans la perspective la plus critique, le résultat aurait été un mouvement de reconstitution de la perte de productivité sans effet sur l'emploi.

- L'actionnariat des entreprises est de plus en plus exigeant sur la valorisation des placements mobiliers ; certaines entreprises sont désormais des objets de spéculations complètement détachées de leur objet social. Réduire le nombre de postes devient alors une préoccupation, de chaque instant, destinée à valoriser l'entreprise et les profits des actionnaires.
- Le phénomène des travailleurs détachés gagne en importance. De 7500 en 200, ils sont 68 en 2007, 150 000 en 2011 et 286 000 en 2015 ⁽¹³⁰⁾.
- Les pratiques du recrutement s'adaptent à la conjoncture et ses effets sur l'emploi. Entre « danse du ventre » et « gestion de centres de tri », les lignes bougent suivant l'actualité. Aujourd'hui, le candidat n'a plus droit qu'exceptionnellement à une réponse à ses candidatures. Internet est de plus en plus le vecteur incontournable des procédures de recrutement sur le marché visible de l'emploi.
- Au tournant des années 2000, la généralisation du « Personal Computer » donne l'illusion de l'appropriation par l'utilisateur du pouvoir occupé naguère par les informaticiens gros système des entreprises. Dans la réalité, le PC apparaît comme outil par excellence, au même titre que les NTIC, de contrôle et d'exercice du pouvoir par les directions, et... les clients. Cette mutation, s'accompagne d'une hécatombe d'emplois du pôle tertiaire des entreprises
- PC et NTIC ouvrent la possibilité d'organisations du travail multi situées dont le travail à domicile. S'ensuivent de nouvelles temporalités et rapports à l'espace (Séhili, Dufournet, 2019)
- Une transformation progressive des rapports sociaux de sexe, notamment sur le plan du management, induisent à la fois « avancées sociales », production d'effets sur la relation entre homme et femmes au sein des entreprises, voire de nouvelles discriminations (Séhili, 2004), (Séhili, Jonas, 2008), (Séhili, Dufournet, 2019).

¹³⁰) Source : Commission Nationale de Lutte contre le Travail Illégal repris par STATISTA LES ECHOS (2016) – Repéré à l'URL : <https://www.qwant.com/?q=statistique%20travailleurs%20d%C3%A9tach%C3%A9s&t=all&o=0:f8e19a677b68e1848cca508c32df1627>.

- La notion de contrat de travail évolue et les engagements synallagmatiques ⁽¹³¹⁾ sont progressivement abandonnés au profit d'un « traitement individuel » des situations. Dans une ambiance générale de déjudiciarisation progressive ⁽¹³²⁾, la « médiation » par « le droit du travail » laisse place au « divorce accéléré » constitué par la possibilité, depuis 2008, de la rupture « conventionnelle » d'un contrat à durée indéterminée ⁽¹³³⁾.
- Le culte de l'entreprise du début des années 80 a été suivi par une forme de désillusion qui a conduit une partie des énergies du salarié à se déplacer vers la gestion individuelle de sa qualité de vie hors de l'entreprise. On parle alors de « slashers » (anglicisme désignant des personnes qui cumulent plusieurs activités). Ils incarnent un regard transformé sur le monde du travail où la précarité constitue un mode d'emploi. Les « slashers » ne rêvent plus de salaires importants mais seulement de conditions d'une « vie épanouie ».

c) Sur le plan sociétal, culturel et politique

D'une société qui faisait référence à la discipline et à l'obéissance, nous sommes passés, en quelques décennies, à une société qui fait de l'autonomie et de l'autodétermination deux des principales règles dans la hiérarchie des valeurs sociétales (Ehrenberg, 2005). Prises d'initiatives et la créativité individuelle connaissent les assauts des approches normatives du marketing et des techniques de communication. L'exaltation de l'individu (Ehrenberg, 2010), de l'acteur entrepreneur de sa vie et de soi (self help), justifie que l'individu soit enjoint d'être responsable de toutes ses actions :

L'affirmation de soi est à la fois une norme, parce qu'elle est contraignante, et une valeur, parce qu'elle est désirable. (Ehrenberg, 2010)

- L'injonction constante de la performance, voire de la surperformance, dans un contexte incertain et changeant, s'accompagne d'un déni de vulnérabilité (Molinier, 2013) et crée de l'insécurité personnelle chez les individus.
- Le libéralisme ambiant favorise pratiques et actions utilitaristes à court terme.
- Un sentiment de « déliquescence » et de nostalgie d'une grandeur passée de la France, alimente régulièrement les conversations et constitue un élément de « fonds de commerce » de la mouvance politique qualifié de « populiste ». A côté de cela, des

¹³¹ Contrat dans lequel les parties s'obligent les unes envers les autres et où la prestation de l'une est la cause de la contre-prestation de l'autre

¹³² Au motif officiel d'une simplification et d'une accélération des procédures, la loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, suivie du décret du mai 2016 comprend un chapitre 1er relatif à l'organisation et au fonctionnement des conseils de prud'hommes.

¹³³ Introduit par la loi de modernisation du marché du travail du 25 juin 2008.

pays comparables au notre (pays nord européens) ignorent ce malaise et s'efforcent de développer une culture de confiance, de traitement égalitaire et de recherche du « bonheur ».

- La période connaît une hégémonie croissante du « principe de précaution ». La prévention réfléchie et ciblée des risques laisse la place à la généralisation de ce principe qui fait les « beaux jours » des avocats et juristes⁽¹³⁴⁾.
- Ces dernières années, plusieurs auteurs ont contribué à décrire les notions de travail « prescrit » et « réel », puis à explorer du point de vue de la psychodynamique du travail et de la clinique de l'activité (Annexe 4), l'investissement subjectif qui imprègne le travail (Clot, 2008) (Dejours, Gernet, 2009). Il y a 30 ans, un écart entre ces notions résultait souvent d'une organisation de travail, d'une incapacité particulière de l'opérateur ou d'un dysfonctionnement. Aujourd'hui, et même si cela reste le cas, ce sont souvent les exigences excessives et /ou détachées de la réalité du donneur d'ordre qui génèrent des difficultés. Dans les formes extrêmes, l'impact psychologique de cet écart, qui témoigne d'une banalisation de la souffrance en entreprise, peut générer un malaise tel qu'il prend la forme d'un niveau de stress important pouvant conduire à la décompensation et au suicide.
- Le téléphone portable, Internet et les réseaux sociaux ont modifié les rapports au temps, à l'espace et par voie de conséquence aux autres. Ces outils peuvent être utilisés pour fédérer la mise en place de contre-pouvoirs.
- Les électeurs citoyens sont fréquemment en désaccord avec la figure de l'homme politique et notamment leurs promesses laissées sans suite en matière d'emploi. Ils sont tentés de considérer, et pas uniquement pour les tenants des courants populistes, que la démocratie contemporaine serait un simulacre mis en scène par des professionnels de la conservation et de l'exercice du pouvoir qui se désintéressent du citoyen ⁽¹³⁵⁾.

¹³⁴ Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1906671?sommaire=1906743>.

¹³⁵ Le phénomène est moins nouveau que son accès à une conscience plus large. Dans une conférence prononcée en 1919 à l'Université de Munich, Weber affirmait déjà que la politique s'était professionnalisée au point de devenir un métier « Wissenschaft als Beruf et Politik als Beruf » (Weber, 1919). – Par ailleurs, la loi d'airain de l'oligarchie formulée par Michels en 1911 (Michels, 1911) établit que les « grandes organisations de masse, notamment politiques, en dépit de leur constitution et de leur programme démocratique, donnent inéluctablement et universellement naissance en leur sein à une structure de pouvoir oligarchique. Le pouvoir y est monopolisé par une élite de dirigeants qui s'y perpétue grâce au renouvellement assuré de ses mandats », (Lécuyer, 2012). Le métier de politique peut être considéré comme étant un ensemble de pratiques destinées à assurer ce renouvellement.

Mais se pose aussi la question de qui détient vraiment le pouvoir et constitue le corps des vrais décideurs ? Les Etats-nations qui tentent d'organiser la réalité pour mieux encadrer une population ou les acteurs principaux des flux économiques ?

C'est ici que Luc Boltanski considère que la dénonciation de l'opacité de l'Etat et des institutions sur leur fonctionnement appelle à une relance de la critique, car :

Si l'on veut restaurer la croyance dans la démocratie, il faut défendre la cause de la critique.
(Boltanski, 2012).

En synthèse, il s'avère que cette période relativement courte a connu une somme importante de mutations économiques et de transformations culturelles constituant des étapes importantes de modifications des rapports des individus entre eux en général, à leur travail en particulier. Pour notre propos, la conséquence en est une modification des conditions de travail et de pratiques, en lien avec les « exigences » et injonctions inhérentes aux situations de travail.

Mais ce que nous voulons faire ressortir à travers cette partie de contextualisation et d'historisation est de relever, en toile de fond du travail du conseiller, est le décalage constant entre réalité chiffrée de la situation de l'emploi et discours officiel. Celui-ci résulte de croyances relayées par de nombreux médias, la plupart des économistes interrogés sur le sujet ou les représentants politiques. Ces croyances font, durant toute cette période, du niveau de croissance économique l'équation propre à résoudre la problématique invariablement grandissante, sur le long terme, du chômage.

Sans conduire une analyse fine, nous avons évoqué ici quelques indicateurs donnant à supposer que le problème se révèle visiblement plus compliqué.

Autre question centrale, les éléments de ce relevé participent à l'élaboration des convictions et des représentations de la problématique du chômage chez les conseillers, mais également sur « la foi » en leur possibilité d'action.

Leurs perceptions concernant ces éléments de contextes s'avèrent assez tranchées. Dans le cadre de notre échantillon, et alors que 69,6 % d'entre eux considèrent avoir reçu des personnes en charge de leur éducation une vision « plutôt positive » de l'avenir, 81,4% déclarent que la crise économique ne sera pas oubliée à échéance de 4 ou 5 ans.

Concernant la situation du chômage, aucun n'entrevoit d'amélioration substantielle à horizon d'une année, 20,6% la situe à horizon de 3 ans, 17,6% à échéance de 5 ans et 61,8% considère que la situation n'est pas prête de s'améliorer.

S'il ne ressort pas d'effets directs « évidents » de cette situation sur des éléments de leur pratique, il s'avère cependant qu'elle influence la tonalité du discours tenu auprès des usagers ; elle induit de la « prudence » et du « réalisme » lors de la « promesse » faite au moment de la contractualisation préalable à la prestation et sur les conduites à tenir en matière de recherche d'emploi au regard de la difficulté à concrétiser une telle recherche.

CHAPITRE 4 : ETRE CHOMEUR – COMPLEXITE DE L’OBJET ET REPRESENTATIONS DU CONSEILLER

Les significations de ce terme sont particulièrement éclatées et problématiques.
(Sevilla, 2014)

Déjà en 2006, Didier Demazière réalise un état des lieux de la sociologie des chômeurs, relève et explore les raisons qui font de cette catégorie un objet complexe aux frontières souvent floues et incertaines. (Demazière, 2006)

Recouvrant des réalités hétérogènes en terme, par exemple de publics ou de territoires, elles se situent à la croisée d’enjeux multiples :

- De biographies/trajectoires individuelles ainsi que du vécu et du sens donné par les chômeurs eux-mêmes à leurs propres conditions (¹³⁶),
- De « manifestations structurelles » soumettant l’objet « chômeur » à des exercices d’évaluation, catégorisation et tri en catégories d’action publique (Orianne, 2007). Cette approche symptomatologie débouche sur des « traités nosographiques » qui mettent en mots « officiels » le mal endémique de l’état de chômeur pour justifier posologies et traitements susceptibles d’apporter la « guérison » dans le cadre d’une « division clinique du travail ».
- D’une mise en statistique par Pôle Emploi et les observatoires de l’emploi,
- D’incidences économiques pour les finances publiques,
- De coûts sociaux pour la collectivité,
- De la portée symbolique de l’image donnée sur l’efficacité de l’appareil d’Etat,
- A sécuriser les citoyens en matière de droit au travail et d’accès aux ressources financières,
- A entretenir le niveau du « moral des ménages » et le niveau de consommation qui en résulte,
- De la possibilité de se saisir des comportements déviants individuels pour justifier des mesures autoritaires collectives de contrôle au motif de lutte contre les abus,
- Au pire, de la légitimation du recours au désormais mythique « plombier polonais », au mieux d’une difficulté à résoudre pour les secteurs d’activité en mal de main d’œuvre qualifiée.

¹³⁶ A noter que la quasi absence d’organisation de chômeurs en collectifs fait obstacle à la possibilité de catégorisations des « expériences » qui permettrait de rendre plus audible ce qui reste, en l’état, une addition de ressentis singuliers vécus isolément.

Nous voulons ici, toujours dans une volonté de contextualisation, approfondir certains d'entre eux et distinguerons :

- La notion de chômeur, les focales d'appréhension, les enjeux qui les sous-tendent, les « effets » induits en termes de gestion de cette population par « l'Institution »,
- La condition de chômeurs et ses conséquences potentielles en matière « perception du soi » et du risque d'aliénation sociale, réification d'un trauma présent ou omniprésent dans la relation avec le conseiller,
- Les représentations « élaborées » par les conseillers et distinguées de la palette de celles associées par les différents observateurs au gré des enjeux les reliant à cet objet construit.

4.1. La notion de chômeur : quelles focales, quels enjeux ?

A première vue, la catégorie ou « le statut de chômeur » pourrait s'imposer comme un objet stable, comme une évidence. De fait, il se révèle être « objet construit » au centre de plusieurs enjeux inhérents non seulement aux acteurs du champ de l'emploi et l'insertion professionnelle, mais également aux jeux des pouvoirs politique et institutionnel, et, de manière plus générale, à la question de la constitution des normes sociales et sociétales avec comme exemple :

- Un corps politique qui entretient et développe rhétoriques et croyances pour justifier sa logique d'intervention.
- Une Institution et derrière elle, un Etat, qui fait porter par les individus son incapacité à garantir le droit, pourtant constitutionnel, des citoyens à disposer d'un travail.
- L'obligation pour l'Institution Pôle Emploi, de « rendre des comptes » et faire la preuve de son « volontarisme et du bien fondé de ses pratiques par rapport à cette catégorie de l'action publique.
- Toujours pour l'opérateur public, la nécessité de faire « fabriquer du consentement » chez les publics les plus problématiques confrontés soit à des logiques institutionnelles de tri, d'invisibilisation, voire de déni de réalité.

4.1.1 Rhétoriques et mercatique ⁽¹³⁷⁾ du politique autour de la notion de chômeur

La promesse consistant à déclarer vouloir traiter la problématique du chômage et des chômeurs est devenue quasi récurrente dans le discours des acteurs politiques en place comme dans celui de ceux qui aspirent à le devenir.

Nous voulons illustrer ici en quoi et comment le pouvoir politique entretient une rhétorique susceptible de définir la catégorie des « chômeurs normalisé », pour lesquels il serait susceptible d'agir selon ses « promesses ». Mais ce qui serait plus important, est que par la même occasion, ce même pouvoir se désengage implicitement et masque son « impuissance » par rapport à ceux qui n'entrent pas dans ce « cadre », et ceci pose maintes questions.

a) Affirmation des valeurs, normes et préférences de l'idéologie dominante

Le pouvoir politique pratique sans retenue une appropriation autoritaire de la parole des chômeurs, pour justifier les velléités de régulation du chômage et de l'accès au travail, appelant notamment au « gouvernement des mentalités » en vue de leur changement ⁽¹³⁸⁾.

De cette rhétorique émane un code interprétatif du « jeu » et de ce qu'il appartient de considérer comme « normal » ou « anormal » au regard des normes qu'elle véhicule. Elle fait fi des consciences individuelles et collectives organisées autour de règles sociales et de codes moraux qui les sous-tendent.

En creux, sont définis les comportements considérés comme « a-normaux ». Cette « technique » passe par l'appropriation des mots clés et de tournures de phrases autour desquels est construit un discours ajouté à la récurrence d'une promesse de solutions.

Si ces conceptions ne relèvent pas forcément du cynisme, elles s'appuient de plus en plus sur une conception du social « géré comme une entreprise », une conception dans laquelle obtenir un emploi se mérite et relève d'un jugement, faisant par exemple au passage la promotion de l' « individu nomade » ⁽¹³⁹⁾.

¹³⁷ Version « francisée » de « marketing ».

¹³⁸ Un des récents exemples en date : le premier ministre, Edouard Philippe, a déclaré le 15 septembre 2017 à l'occasion d'un déplacement à Berlin. *"En Allemagne, l'apprentissage est une voie d'excellence. Nous devons réussir une vraie révolution des mentalités en France"*, (source gouvernement.fr, <http://www.gouvernement.fr/partage/9490-deplacement-du-premier-ministre-edouard-philippe-a-berlin>).

¹³⁹ La 4 octobre 2017, Emmanuel Macron a déclaré lors d'un déplacement à Egletons (Corrèze) au sein de l'usine Constellium spécialisée dans la fonderie et la métallurgie, usine qui peine à embaucher les ouvriers qualifiés dont elle a besoin « Il y en a certains, au lieu de foutre le bordel, ils feraient mieux d'aller regarder s'ils ne pourraient avoir des postes là-bas [...] parce qu'il y a qui ont des qualifications pour le faire » faisant allusion

Implicitement, elles conduisent à une dissolution des responsabilités collectives pour rechercher des solutions, le principal responsable de sa situation devenant le chômeur lui-même, considéré comme incapable, ou insuffisamment actif, ou mobile, pour acquérir ou développer les attitudes et comportements nécessaires pour sortir de sa situation.

b) De la question de l'accès au travail : Représentations du chômeur au prisme de la doxa ?

Nous ne reviendrons pas sur la rhétorique récurrente d'une hypothétique relance économique pour résorber la question du chômage.

Mais un autre exemple avéré mérite d'être relevé. Début 2007, le discours du pouvoir en place, communiquait implicitement avoir conjuré le sort et qu'une situation idéale serait atteinte à un horizon de 2 ou 3 ans, avec pour conséquence de résoudre le problème de l'emploi ; « pire encore », de se trouver à nouveau confronté aux difficultés inhérentes à la situation de plein emploi... Le « calcul » sous-jacent consistait à espérer que les évolutions démographiques et l'arrivée progressive des baby-boomers à l'âge retraite viendrait dégonfler le « stock » ⁽¹⁴⁰⁾ des demandeurs d'emploi. Force est de constater que cela n'a pas été le cas ⁽¹⁴¹⁾.

Au-delà de tels effets d'annonces restées sans suite, plusieurs questions ne sont pas abordées car susceptibles de bousculer des croyances de sens commun :

- La situation de plein emploi correspond-elle réellement à la possibilité de travailler pour l'ensemble des personnes qui le souhaitent ou uniquement pour celles considérées comme employables au regard des critères et besoins du marché du travail ?
- Y a-t-il une place à occuper pour les personnes ne répondant pas aux critères de ce marché, sinon aux critères de la doxa, et si oui, à quelles conditions ?
- A contrario, ne faut-il pas faire le deuil individuel ou collectif de cette possibilité pour ces mêmes personnes ?

à des salariés de la société GM&S de la Souterraine (Creuse) qui ne trouvait pas de repreneur suite à des difficultés économiques, salariés auxquels il avait annoncé le 10 juin 2017, la création d'une cellule de crise pour tenter de sauver l'entreprise. Certains salariés de cette entreprise avaient choisi l'occasion de cette visite en Corrèze pour manifester et se rappeler à lui (source : https://www.liberation.fr/france/2017/10/05/macron-conseille-a-ceux-qui-foutent-le-bordel-pour-sauver-gms-de-chercher-du-travail-ailleurs_1600988).

¹⁴⁰ Selon la terminologie Pôle Emploi.

¹⁴¹ Une interview en ligne de Louis Chauvel, Chercheur associé à l'OFCE et Professeur à Sciences-Po., sur le site du Monde Page économie, constitue un exemple de témoignage de l'existence de ce débat voilà 10 ans. « Va-t-on vers le plein emploi ? » mercredi 10 janvier 2007. Déjà en septembre 2005, Jean François Chanlat, sociologue et anthropologue, professeur en sciences des organisations à Paris Dauphine posait la question dans un article intitulé « L'effet papy-boom : entre espoir et illusion – *Le plein emploi pour bientôt ?* » avant de conclure que la complexité de cette question n'appelle en aucun cas une réponse simple et « tranchée ». (Source : <http://papyboom2006.free.fr>).

- Existe-t-il des alternatives pour tenter de changer certaines réalités collectives afin de mieux prendre en compte les besoins et désirs individuels ?
- Au contraire, faut-il opposer systématiquement un principe de réalité avec pour conséquence d'« oublier » ou de « faire avec » les personnes sur le bord du chemin, le lot de souffrances individuelles qui l'accompagne et le potentiel de « désordres collectifs » que cela représente ?
- Certains, y compris au sein des services publics ou non de l'emploi, entretiennent une « légende urbaine » selon laquelle, pour trouver un travail, il « suffirait de le vouloir » et que ce ne serait qu'une question de volonté ⁽¹⁴²⁾ ⁽¹⁴³⁾ : « il suffirait de vouloir pour pouvoir ».
- A considérer que ce soit vraiment le cas, *« n'est-ce pas illusoire et simpliste de croire que des emplois peu qualifiés, souvent précaires et à temps partiel, durs physiquement et mentalement, concrétisent à la fois le devoir de travailler et l'attachement à une valeur de travail à laquelle notre société accorde beaucoup d'importance.(...) Qu'il s'agisse de loisir ou de travail, l'activité, l'effort, le souci du beau geste, de la belle action, du beau résultat semblent présents partout et celui qui fuirait toute forme d'effort serait conduit à s'ennuyer. Ainsi, ce n'est jamais l'idée abstraite et générale de travail qui rebute, mais bien certains emplois particuliers et concrets »* (Lima, Trombert, 2018).

Car, qu'est-ce qui empêcherait de vouloir si l'on dépasse les jugements rassurant pour l'inconscient collectif et qui stigmatisent le demandeur d'emploi dans un rôle de « fainéant » ou d'éternel assisté vivant au crochet de notre société ?

Chacun étant responsable de sa propre vie, chacun va devoir trouver en soi les motifs de sa participation à la société. Mais est-ce bien sérieux ?

Isabelle Astier et Nicolas Duvoux ont interrogé ensemble (Astier, Duvoux, 2006) et individuellement le champ des politiques d'insertion, la place faite et la considération portée à l'usager ou la notion d'injonction à l'autonomie.

¹⁴² La **volonté**, parfois désigné par « motivation », serait la faculté d'exercer un libre choix gouverné par la raison, la faculté qu'aurait un chômeur de déterminer une action en référence aux « normes » ou principes moraux. Elle s'opposerait à la spontanéité du désir, ou aux instincts naturels, dont la réalisation ne ferait appel à aucune délibération, voire serait assimilée au fait de se laisser aller à la « faiblesse »... et à la paresse. Le concept de volonté est lié à une conception de la raison propre à rapprocher de la doxa « managériale » libérale. Elle dépendrait des notions de liberté et de responsabilité en tant que fondements de la morale et du droit. Les questions relatives à la notion de volonté chez les demandeurs d'emploi se rapporteraient donc à une philosophie morale et à une « théorie de l'action » qui refuserait de « laisser place aux faibles » incapable de se tenir à des principes moraux.

¹⁴³ Le 15 septembre 2018, face à un chômeur lui parlant de sa difficulté de trouver un emploi d'horticulteur, métier pour lequel il s'était formé, le président Macron, lui a répondu, que pour trouver du travail, il suffisait de « traverser la rue » et de prospecter le secteur de l'hôtellerie ou de la restauration. Rapporé par l'essentiel des médias (presse quotidienne et journaux télévisés), des journalistes (RTL, France 2, ...) ont non seulement relevé le propos mais tenté l'expérience dès le lendemain. Ces démarches se sont révélées infructueuses faute d'expérience, de qualifications, de postes vacants...

En 2009, Duvoux publie, « L'autonomie des assistés ». Derrière ce titre d'apparence paradoxale, il cherche à se distancier de l'idée selon laquelle les assistés sont passifs et dépendants et se demande comment des individus qui bénéficient d'une « assistance de la collectivité » font face aux stigmates et à la pauvreté. (Duvoux, 2009).

De son côté, Astier constate que la nouvelle norme de l'accompagnement social consiste à reconnaître l'individu comme un sujet actif et table sur sa volonté de s'en sortir. Il s'agit dès lors d'aider les usagers à se (re)mobiliser pour conquérir ou recouvrer leur autonomie. (Astier, 2009).

Fin 2016, Duvoux, s'exprime à propos du film « *Moi, Daniel Blake* » de Ken Loach ⁽¹⁴⁴⁾, et considère qu'une des conséquences observées, est qu'aux yeux de l'opinion « *les pouvoirs publics ont accrédité l'idée que les pauvres étaient responsables de leur situation* ». ⁽¹⁴⁵⁾

Autre croyance de sens commun ou malentendu régulièrement entretenu, il serait entendu qu'une des finalités de l'entreprise serait constituée de « devoirs citoyens », dont celui d'être créatrice de richesse pour faire vivre les ménages par la rémunération du travail ⁽¹⁴⁶⁾. Mais généralement les entrepreneurs considèrent, sans l'exprimer, que ceci est une conséquence et non une finalité de l'activité économique et que, à chiffre d'affaire égal, moins ils ont de salariés « mieux c'est » ; ceci pour plusieurs raisons dont les aléas liés aux comportements humains : absentéisme, revendications diverses, troubles psycho-sociaux, vols ...

A relever, que peut se poser un « conflit d'éthos » pour le CIP qui accompagne un bénéficiaire dont la situation de chômage relève de sa propre « faute » ou « responsabilité ».

Ici une notion de jugement est en jeu, y compris chez les conseillers, pour lesquels les représentations du chômage divergent dans la distance avec cette notion.

Charline est particulièrement distanciée et se positionne du côté de l'utilisateur.

« *Quand on entend à la télé des gens qui disent que oui, ah les chômeurs, de toute façon, ils sont là parce qu'ils le veulent bien, ils ne cherchent pas vraiment de travail, enfin ce genre de jugement, c'est, voilà, c'est, ouai, ce sont des choses qui m'agacent.* »

¹⁴⁴ Palme d'or du Festival de Cannes 2016, ce film décrit une bureaucratie britannique qui décourage, sanctionne et exclut les pauvres. Pour Duvoux, la bureaucratie déshumanisante que dénonce Ken Loach sévit aussi en France,

¹⁴⁵ « Le monde des idées », Propos recueillis par Antoine Flandrin et publiés le 20 octobre 2016

Source : https://www.lemonde.fr/idees/article/2016/10/20/les-pouvoirs-publics-ont-accredite-l-idee-que-les-pauvres-etaient-responsables-de-leur-situation_5017496_3232.html

¹⁴⁶ Etayer plus solidement ce point nécessiterait de réaliser une analyse, après ciblage, de la rhétorique utilisée par certains médias, la « communication » de centrales ou représentants syndicaux, ou de plus manière circonscrite, dans le rendu de certaines décisions prud'homales.

La posture d'Erica (Conseillère autodidacte, 3 mois d'expérience, abandon du métier après 6 mois) s'avère très différente et est envisagée comme étant réponse, ou transaction « échange d'engagement », à hauteur de celui de l'utilisateur dans sa recherche d'emploi.

« (...) C'est-à-dire, je suis là pour aider les gens mais à hauteur de, de, de, de ce qu'ils sont capables aussi de... je veux bien aider quelqu'un qui a du mal à trouver un emploi, qui a perdu un emploi, qui se débrouille, qui fonce, mais vraiment le, celui qui est oisif, à la maison, je, je, voilà, c'est ça. Moi c'est avec ce social là que j'ai du mal, les assistés, les cas sociaux. (...) Le social il est suivant les cas de figure que l'on a. »

c) Du droit au travail et/ou du devoir de travailler

Si ce point mérite maints développements, notamment à propos des notions d'intégration et d'exclusion (¹⁴⁷)/désaffiliation sociale des chômeurs, nous nous limiterons à quelques considérations toujours dans le but de situer les enjeux de la pratique du CIP.

Dans certaines situations de travail, le CIP est désigné comme étant opérateur de reclassement, notamment dans la mise en œuvre de plan sociaux. Il peut également être question d'outplacement, le recours à un anglicisme « jargonnant » permettant peut-être d'être moins suspecté de fausse pudeur dans le choix des vocables.

Son mandat reviendrait alors à prévenir le risque d'un déclassement, de participer au repositionnement, « ré-encastrement » de l'agent dans le champ du monde du travail, lui-même inséré dans le méta-contexte social.

Une gradation de ce risque peut être opérée selon une division évidemment discutable :

- Pour les demandeurs d'emploi réputés les plus « proches de l'emploi », le reclassement est avant tout « lutte pour les classements ». L'enjeu est alors de rechercher une solution professionnelle à même de combler au maximum le besoin de « reconnaissance du soi » et une « espérance de gains » dans la lutte pour la domination et l'obtention des différents capitaux.
- Pour ceux, rencontrant des difficultés et freins néanmoins susceptibles d'être surmontés, l'enjeu sera plus de préserver au mieux « les acquis » et d'éviter d'entamer un processus de disqualification sociale, processus « *d'affaiblissement ou de rupture des liens de l'individu avec la société au sens de la perte de la protection et de la reconnaissance sociale* » (Paugam, 2010).
- Pour ceux véritablement exposés à la désaffiliation, la question est plus complexe car elle demande de distinguer, dans l'attribution causale des échecs, les carences individuelles des causes structurelles. Souvent contraints à renoncer à « une place

¹⁴⁷ Pour Robert Castel, l'exclusion est un piège, du fait qu'elle fonctionne non seulement comme un « mot-valise » qui permet divers usages tout en gommant leurs spécificités (Castel, 1995).

stable », voire à une « place » dans le monde professionnel, ils sont contraints à porter individuellement sur leurs épaules le poids de responsabilités collectives qui leur échappent car n'ayant rien à voir leur « dotation » individuelle en qualités et capacités. C'est ici que s'ouvre la question de l'employabilité issue du discours managériale de l'entreprise. Classiquement, du moins depuis qu'il en est question dans les communications officielles sur l'emploi et le chômage, elle est attachée à l'individu, alors qu'elle révèle avant tout une situation du marché de l'emploi et de l'état de la technique (¹⁴⁸). Elle s'érige en catégorie disqualifiante fixée par l'entreprise et reprise par l'Institution, et agit comme un mécanisme de relégation des inemployables par rapport aux normes d'emploi.

Faire reposer entièrement sur l'individu l'adaptabilité aux aléas dans la mesure où l'Etat, et les institutions en charge des questions de l'emploi, sont dans l'incapacité d'agir sur ces mêmes aléas introduit d'autres effets dont celui de transformer le demandeur d'emploi en chercheur d'emploi, nouvelle norme d'intégration prescrite par le cadre fixé par ces institutions. Cette mutation, loin d'être un anecdotique changement de langage, est prescriptrice de conduites. Elle implique que ce « chercheur » soit actif, adopte des comportements et attitudes de « bon chômeurs », développe ses capacités individuelles et sociales et fasse preuve d'une allégeance sans faille à l'Institution Pôle Emploi. Si elle implique cette posture, cette transformation, pour pouvoir se généraliser, requiert le recours à la contrainte par rapport à d'éventuels « réfractaires ».

Elle se concrétise par :

- La production de sanctions d'importances diverses au regard du poids accordée à la caractérisation de la déviance rapportée à la norme qu'elle transgresse. Celles-ci peuvent aller jusqu'à la déchéance de statut de « chômeur indemnisé » (¹⁴⁹).
- L'ancrage des institutions dans la vie quotidienne. Pour Pôle Emploi, une recherche d'emploi est réputée être conduite à temps plein et requiert une connexion quotidienne à son site et à la page emploi personnelle du demandeur d'emploi (¹⁵⁰).

Dans cette dialectique, un sujet est reconnu performant s'il est capable de limiter lui-même le cadre dans lequel il « ambitionne d'agir », dans les faits, « un cadre où il consent et se

¹⁴⁸ Notre expérience professionnelle nous a conduit à travailler un temps (1978) dans un établissement en charge de l'insertion professionnelle de jeunes déficients sur le plan visuel. Plusieurs d'entre eux trouvaient des emplois de standardistes, de vanniers ou d'accordeurs de piano... aujourd'hui, les mêmes jeunes seraient réputés quasi-inemployables.

¹⁴⁹ Sur la période 2010-2012, 1 458 154 radiations, soit 91% de l'ensemble des décisions, ont été opérées pour « non réponse à convocation ». Le premier manquement est sanctionné par une période de 2 mois, les manquements répétés par une période de deux à six mois. Le médiateur de Pôle Emploi a notamment constaté des sanctions suite à panne de véhicule, retard de train, retard de 10 minutes, erreur de calendrier, ... (Source : Rapport Iborra). Ceci correspond de fait à l'exercice du monopole d'une violence et symbolique, et physique.

¹⁵⁰ Document « La journée type d'un demandeur d'emploi efficace » : ANNEXE 33.

résout à agir » (Byung-chul, 2014). Le collectif est récusé pendant que l'individualisme est valorisé comme posture postmoderne indépassable.

La rhétorique du contrat, préalable systématique à toute entrée en prestation, met le chercheur d'emploi en situation d'être acteur de son projet alors que sa possibilité d'agir se limite à peu et n'a que peu de traduction dans la réalité.

Mais un paradoxe fait office de révélateur du caractère illusoire et circonstanciel de cette injonction à la pro activité :

- Les injonctions véhiculées par l'Institution Pôle Emploi tendent à encourager la dépendance, l'usage de la protection ou l'acceptation des mécanismes de régulation.
- Alors que le contexte favorable au « tout acteur », et son appropriation par l'Institution, préconise et valorise les comportements d'adaptation, de captation des opportunités, la faculté de « rebondissement », de réactivité, ou de mobilité.

Ceci revient à « *émanciper pour subordonner, responsabiliser pour soumettre, autonomiser pour assujettir.* (Boivin, 2013) », le rapport de l'individu à l'Institution étant balisé de procédures et standardisation alors qu'en même temps le sujet « *doit être efficace en étant lui-même* » (Beck, 2001).

d) Discours et pratiques de Pôle Emploi : prise en compte de la réalité des chômeurs ou « bricolage défensif » ?

Nous venons d'interroger les notions de chômage et de chômeurs, en nous intéressant aux représentations sociales et à la « construction » « cultivée » par le discours dominant et le pouvoir politique autour de cette catégorie de l'action publique.

Nous avons vu que les enjeux du champ de l'insertion professionnelle cristallisent des enjeux qui dépassent celui de « sortir les demandeurs d'emploi de leur situation ».

Toujours dans l'optique de situer le contexte de flou englobant la commande publique et la difficulté pour le CIP à entretenir des rapports « sans arrières pensées » avec l'Institution, nous voulons ici circonscrire certaines des pratiques, des recours aux figures de composition et des logiques de l'Institution Pôle Emploi, au service à la fois :

- De ce même discours dominant,
- De la volonté de l'Institution à soigner la légitimation/justification de son action vis-à-vis de ses financeurs mais également de l'opinion publique,
- Des chômeurs qui lui sont « confiés » dans le cadre de l'action publique.

d.1 Pratique de tris, de segmentations ou de logiques statistiques comme reflet de l' « obligation morale de travailler »

S'il est un des plus généreux en Europe, notre régime d'indemnisation des chômeurs procède au versement d'allocations d'« Aide au retour à l'emploi » (ARE), terminologie qui a quasiment fait oublier l'expression longtemps usitée d'assurance chômage, protection contre un risque social, instituée en 1958. Il ne s'agit plus d'être protégé contre l'« absence ou sa perte » de travail mais d'une allocation qui se mérite et implique une responsabilité individuelle dans la recherche active d'un emploi. L'accès aux droits fondamentaux ouvrait un droit de protection. Les termes sont désormais inversés, et c'est l'implication et la responsabilisation, comme devoir, qui déterminent l'accès aux droits. L'insertion devient un principe d'obligation sociale et d'implication de la personne vulnérable dans le corps social et la vie des institutions (Ebersold, 2009).

Les programmes des dispositifs sociaux d'activation (¹⁵¹) dénotent un retour affirmé de la dimension morale. Dans le modèle social en cours, le « bon » usager, ou usager « adapté », est celui qui fait preuve de sa capacité à définir ses besoins et à résoudre ses problèmes sociaux par ses propres moyens, qui exerce activement sa responsabilité individuelle (¹⁵²) de s'insérer dans la vie professionnelle (Hamzaoui, 2007).

Ce changement de terminologie correspond alors à une manière d'acter, dans la sémantique usuelle, une évolution des pratiques de l'Institution.

Dans un article faisant suite à son travail de thèse, article auquel nous faisons de nombreux emprunts, Linda Lavitry (¹⁵³), à travers une revue de littérature, réunit des éléments d'histoire des pratiques de segmentations au sein du service public de l'emploi (Lavitry, 2014) (¹⁵⁴).

- Dès 1980, Lipsky observe : « Le processus de sélection étant central dans le travail bureaucratique, la sélection des publics constitue une réponse « classique » des agents de base aux injonctions organisationnelles contradictoires et au manque de ressources chroniques pour traiter de problèmes complexes (Lipsky, 1980) »,

¹⁵¹ Revenu d'intégration sociale, ateliers de recherche active de l'emploi, activation du comportement de recherche d'emploi...

¹⁵² L'individualisation de la responsabilité du chômage se fait sur un registre inéquitable où la responsabilité individuelle reste subordonnée à la contrainte collective. La politique d'emploi n'est pas un lieu d'expression de la démocratie participative et la place des usagers dans les organisations qui la gouvernent demeure inexistante (Dubois, 2007).

¹⁵³ Lavitry Lynda (2013), « La morale de l'emploi. Les coulisses de l'Etat social actif », Thèse de doctorat en sociologie, Directeur de thèse Paul Bouffartigue, Université Aix-Marseille.

¹⁵⁴ Article exposé dans le cadre du colloque international « Trajectoires professionnelles et dispositifs publics en action » - 12 - 13 juin 2014, Université Paris Dauphine.

Cette catégorisation résulte du jugement des conseillers, dans le cadre de la mise en œuvre des procédures du moment, procédures servant un référentiel d'appréciation de la performance sociale des individus vulnérables. Ce référentiel relativement étroit et utilitariste des contenus de l'insertion est subordonné aux contingences économiques (efficacité, performance, résultat) et, d'autre part, fondé sur la nécessité d'insertion et d'obligation sociale (Hamzaoui, 2007),

- Si ces segmentations ne sont pas nouvelles, « elles renvoient à une partition historique entre placement et assistance, chômeurs et pauvres, marquant un processus de segmentation institutionnelle et d'autonomisation de la fonction de placement (Demazière, 1989) qui s'adresse prioritairement à la catégorie de chômeur ayant travaillé, involontairement privé d'emploi » (Lavitry, 2014),
- Isabelle Astier met en évidence qu'à la suite de la création du RMI, le tri des inemployables par les agents ANPE conduit à développer des stratégies d'éviction des Rmistes jugés inemployables, des catégories usuelles de demandeurs d'emploi, (Astier, 1992),
- Demazière (Demazière, 1992) s'arrête sur les « renégociations identitaires » auxquelles procèdent les agents ANPE, notamment vis à vis des chômeurs jugés inemployables ⁽¹⁵⁵⁾,
Ogien souligne une rationalisation de l'accompagnement vers l'emploi qui relève largement du raisonnement gestionnaire (Ogien, 1995), reposant sur des prescriptions de nature économique et comptable. Ces nouvelles pratiques, visent non plus à « corriger » des inégalités et des « inadaptations » mais à gérer des écarts et des spécificités (Hamzaoui, 2007).
- Y. Benarrosh (Benarrosh, 2000) analyse le tri des chômeurs et l'invisibilisation des inemployables ⁽¹⁵⁶⁾ comme la résultante d'un consensus des acteurs de l'emploi « des personnes valides invalidées par les mutations économiques et le marché de l'emploi. (Hamzaoui, 2007) »,

¹⁵⁵ Cette notion n'est pas dénuée de paradoxes : c'est ainsi que la surqualification ou une trop grande jeunesse peuvent être porteuses d'inemployabilité. Ce n'est pas rien si l'on considère l'allongement de la jeunesse comme évolution effective d'une catégorie sociale souvent « taxée » d'incapacité d'émancipation familiale et d'une exposition à la dépendance, attitudes généralement en opposition avec les attentes des entreprises.

¹⁵⁶ Ce processus d'invisibilisation ne se limite pas à ce public. Les entreprises, de moins de 1000 salariées, amenées à mettre en place une procédure de licenciement économique sont tenues de proposer aux salariés dont elles veulent se séparer, le contrat de sécurisation professionnelle (CSP). Celui-ci comporte un ensemble de mesures incitatives susceptibles de favoriser un retour accéléré à l'emploi durable. Pour les salariés qui adhèrent à ce dispositif, le contrat de travail « est réputé être rompu d'un commun accord ». D'un point de vue statut, ils sont alors considérés comme étant « salarié de la formation professionnelle continue ». Pour les chiffres du chômage, ils entrent dans la catégorie D soit celle des personnes non tenues de faire des actes positifs de recherche d'emploi. Celle-ci ne fait pas partie des chiffres régulièrement médiatisés.

- « La rationalisation de l'accompagnement à l'emploi obéit à des critères issus de la sphère marchande et technique : standardisation du contenu des prestations (réfèrent unique, signature d'un contrat, apprentissage des techniques de recherche d'emploi), structuration de l'accompagnement en parcours et renforcement de l'objectif de retour rapide à l'emploi. (Fretel, 2010) ».

Cette évolution a été accompagnée de celle de la catégorisation juridique, et en conséquence, des critères d'inscription sur les listes de demandeurs d'emploi. Elle a notamment fait l'objet d'un durcissement, avec les années 2000, par la mise en place, par l'ANPE de l'époque, du PPAE (Plan Personnalisé d'Accès à l'Emploi). Sa dimension normative revient à l'impérative nécessité, pour le demandeur d'emploi, d'« être immédiatement disponible » et de « témoigner d'une recherche active d'emploi ». Mais, combien de personnes se sont alors trouvées « prises » dans une gestion au quotidien de leurs propres difficultés pour lutter contre empêchement, désinsertion ou disqualification sociale car véritablement plongées dans des engagements qui les « dépassent » ?

En 2006, l'Unedic introduit le profilage statistique des chômeurs concomitamment au dispositif de « Suivi Mensuel Personnalisé » (SMP). Il consiste en un ensemble de techniques dites de « mesure de distance à l'emploi ». Ce dispositif est véritablement entériné en 2009 à la suite de la fusion entre ANPE et Assedic. Devant l'impossibilité physique pour ses agents de le mettre en œuvre, surtout du fait de la taille des « portefeuilles » d'usagers confiés à chacun ⁽¹⁵⁷⁾, il est finalement abandonné au profit de la nouvelle directive de travail, Pôle Emploi 2015.

Ainsi, en 30 années de temps, nous sommes passés, d'un modèle « basé » sur une analyse sociologique classique s'appuyant sur des variables (localisation géographique, âge, sexe, diplôme, catégorie socioprofessionnelle, classe sociale, revenu...) à une explication attribuant l'ancienneté du chômage à l'analyse de parcours, de trajectoires et de preuve d'activation, (Hamzaoui, 2007) opérant par la même occasion une suppression, sinon une confiscation des catégories utiles pour nommer la vulnérabilité de publics autrement que par la désignation de leur responsabilité individuelle:

Ce qui est nouveau, c'est que la magistrature sociale nous renvoie à cette tension entre le principe d'égalité et le principe de différenciation de traitement : Le premier fait appel à un traitement identique à l'ensemble des demandeurs en réunissant les conditions fixées par les règlements et aux modalités de "l'accès au droit".

¹⁵⁷ Les chiffres avancés par les conseillers Pôle Emploi (représentants du personnel, conseillers rencontrés dans nos activités) oscille dans une fourchette 200 – 300 demandeurs d'emploi, avec des maximums de 500 personnes en portefeuille.

Le second nous renvoie à l'individualisation du traitement par la singularité des situations. Autrement dit une tension permanente entre le particulier et l'universel.

Dans ce cadre, l'octroi ou la suspension des droits à l'aide et l'insertion sociale et professionnelle dépendent de plus en plus de la logique de preuves de la situation de précarité, de pauvreté et de "l'exclusion", fournies par le "bénéficiaire". Cette logique de preuve est basée essentiellement sur « l'obligation à se raconter » le récit, le parcours et la trajectoire du "demandeur". (...) Cela revient à légitimer une inégalité de fait et d'accentuer la différence entre les gens « solvables et bons citoyens » et les « non solvables et citoyens irresponsables », et si elle ne conduit pas uniquement à confier aux individus et aux populations ciblés la propre gestion de leurs propres difficultés. (Hamzaoui, 2007)

d.2 Justifier le niveau des coûts sociaux du chômage par le fait de chômeurs jugés « insensibles à la pensée normative institutionnelle »

Nous ne ferons pas l'analyse de la situation financière de l'UNEDIC (¹⁵⁸) mais voulons néanmoins nous arrêter sur la difficile coexistence entre déficits chroniques de cette institution et conception, ou représentation, du « chômeur responsable de sa situation », ainsi que tous les implicites qu'elle recèle.

De fait, s'il est régulièrement question de déficits, ceux-ci résulteraient avant tout du financement du fonctionnement de Pôle Emploi à hauteur de 10% de son budget ou du financement de politiques publiques et de régimes spéciaux. C'est une nouvelle fois, le choix de faits saillants et des sources qui les « alimentent », qui tente d'orienter les représentations des publics visés et permette de servir les intérêts de « celui qui parle » au nom des autres.

Ces communications peuvent d'adresser soit spécifiquement, soit simultanément aux demandeurs d'emploi, cotisants et contribuables, employeurs cotisants ou en mal de personnel, salariés d'entreprises en difficulté, instances paritaires, investisseurs étrangers, ...

Aussi et par exemple, le projeteur est régulièrement porté sur la minorité des « fraudeurs à l'assurance chômage », les chômeurs réputés avoir refusé des emplois ou ceux qui refusent la mobilité géographique alors qu'un « emploi les attendrait ailleurs ».

¹⁵⁸ Nous nous limiterons à « pointer » que les cotisations versées par les entreprises et les salariés se sont montées à 34,8 milliards d'euros en 2016 pour respectivement 33,9 milliards d'euros d'allocations chômage et 752 millions d'euros d'aides à la création d'entreprise. Par ailleurs, et jusqu'en 1982, l'indemnisation du chômage se montait à 90 % du salaire brut (et donc peu éloigné du salaire net si l'on considère le niveau de cotisations sociales de l'époque), contre 57 %, mis à part pour les plus bas revenus et avant prélèvements sociaux, aujourd'hui. Dans l'intervalle, les durées d'indemnisation se sont également raccourcies.

Mais l'essentiel est peut-être plus une évolution de l'économie du don comme structure, et pensée, et impensée du champ. Longtemps le droit à l'assurance chômage a pu être considéré comme contre don « *rendu aux travailleurs en échange du don initial qu'ils ont fait de leur travail, et dont le salaire ne représente pas un contre don suffisant* ». (Olivier, 2008)

Aujourd'hui, dans un raisonnement inversé, l'indemnisation du chômage, ou le financement d'une prestation d'accompagnement correspondrait à un don, voire à une « avance de don » octroyée par le corps social pour fabriquer du consentement. Au nom d'un principe subtilement entretenu d'une transaction « quasi-morale », sa contrepartie serait l'engagement dans une recherche active d'emploi pour sortir du chômage, en minimiser le « montant » pour enfin, redevenir contributeur par de nouvelles cotisations sociales.

Mais si la chose peut être raisonnée ainsi par la « pensée normative institutionnelle » et ceux qui l'adoptent sans critique, l'utilisateur ne partagera pas forcément cette dialectique, ouvrant ou posant alors à cette même occasion la question de son « accompagnabilité » et de son adhésion à cette pensée.

Nous avons pu constater dans notre pratique, entendre au cours de nos enquêtes ou lors de moments de partage informel d'expériences au sein d'équipes de CIP, que le conseiller est régulièrement conduit à accueillir des publics rétifs à ce raisonnement ; pour lesquels la participation à une prestation est vécue comme une contrainte à laquelle il ne trouve aucune utilité, réticence qui mettra en difficulté, l'utilisateur comme le conseiller. Cela est plus particulièrement vrai chez les publics les plus confrontés à un manque de solution en termes de mise à l'emploi ⁽¹⁵⁹⁾. Faute d'être au travail, il leur est alors proposé un travail sur soi, de régulation du comportement et d'accès à l'autorégulation (Elias, 2010). Ils se trouvent alors soit renvoyés à eux-mêmes, soit renvoyés de professionnels en professionnels (Orianne, 2007). Castel évoque une incapacité à se saisir de l'« autodétermination » comme normes sociales :

« Pouvoir s'accomplir comme individu libre et responsable, où même plus modestement pouvoir se conduire comme un acteur social indépendant, est tributaire de conditions qui ne sont pas données d'emblée et qui ne sont pas données à tous » (Castel, 2009).

¹⁵⁹ Jeunes non qualifiés de moins de 25 ans, femme non qualifiée de plus de 40 ans (dont celles n'ayant jamais travaillé ou exclues des emplois industriels requérant rapidité et dextérité), seniors, personnes reconnues travailleurs handicapés, chômeurs de longue durée. Source : « Le chômage de longue durée » - Rapport du conseil d'orientation de l'emploi – La documentation française - Décembre 2011 – <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000601.pdf>

Orianne fait référence à l'anomie, absence de normes sociales et perte de sens chez les individus d'une société, et aux pratiques qui en découlent :

La pratique anomique renvoie à un ensemble de comportements qui témoignent d'une déconnexion entre usagers, professionnels et dispositifs. Nous observons des situations vides de sens où le jeune ne parvient pas à se situer dans des organisations dont il ne saisit pas les objectifs, où il n'est pas capable de repérer l'origine de sa démarche d'insertion ou ne le souhaite pas ; face à lui, des professionnels tentent de l'aider à moins qu'ils ne se découragent en prenant soin de réorienter l'utilisateur vers un service d'aide plus soutenu. Tant du côté du bénéficiaire que du professionnel, on observe des individus qui éprouvent les pires difficultés à travailler ensemble sur un projet dont le sens n'est que rarement (...). Usage passif et représentations négatives s'allient. (Orianne, 2007).

d.3 La travail auprès des chômeurs comme sujet de lutte avec les opérateurs privés.

Sujet à maintes critiques, dotées d'une image souvent controversée, pris dans des luttes institutionnelles de répartition de la légitimité à conduire les politiques de l'emploi, Pôle Emploi répond à la critique et tente de renforcer sa position. Il s'y emploie par sa communication institutionnelle (¹⁶⁰), des enquêtes de satisfaction auprès des usagers ou de « mesure du travail », la production de statistiques et le contrôle des données rendues publiques, ou... des prises de positions individuelles, au quotidien, de la part d'agents. Une thèse récente (Pillon, 2014), au titre évocateur (¹⁶¹), cherche à analyser les interactions entre le travail des gestionnaires et des conseillers au sein de Pôle Emploi. Le résumé de ce travail qui s'intéresse aux mécanismes par lesquels l'Etat s'autorise à objectiver les résultats de son intervention sur le marché du travail est implacable :

Deux pressions s'exercent sur les agents de Pôle emploi : l'une provient des objectifs imposés par les tutelles et l'autre de l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi. L'enquête analyse les bricolages élaborés par les agents pour résoudre ces tensions. L'activité des conseillers à l'emploi apparaît, sous cet angle, comme un travail de catégorisation visant à valoriser chacun des 5,5 millions d'inscrits dans trois langages distincts : celui du marché, celui des prestations d'aide à la recherche d'emploi et celui du droit du travail. Les conseillers éprouvent alors la contradiction entre l'individualisation des politiques d'activation des dépenses de chômage et le caractère collectif du sous-emploi actuel. Cette thèse rend ainsi intelligible le décalage entre le volontarisme politique en matière de lutte contre le chômage

¹⁶⁰ Exemple de la directive interne rendue publique « Pôle Emploi 2015 ».

¹⁶¹ Pillon, J.M. (2014). « Les rendements du chômage : mesures du travail et travail de mesure à Pôle emploi », Docteur de l'Université Paris 10, sous la direction de François Vatin.

et le sentiment d'impuissance des agents de l'Etat mandatés pour mener cette lutte. (Pillon, 2014)

Les critiques récurrentes adressées, explicitement ou non, et avant tout par les chômeurs, à l'opérateur, ont généré une forme de « contre-offensive » orientée vers les prestataires du privé. Elle s'est développée en partie sous la pression des « syndicats maisons », et des salariés Pôle Emploi de manière plus générale, opposés à la forme de privatisation de l'Institution que représentaient à leurs yeux ces prestataires. Celle-ci est non dénuée de paradoxes. Pôle Emploi ayant eu pendant plusieurs années massivement recours aux services du privé, il s'agissait de faire la preuve de la supériorité du service public à l'aide de méthodes d'investigation néanmoins sujettes à caution ⁽¹⁶²⁾, Pôle emploi étant notamment juge et parti, tout particulièrement dans la constitution des panels enquêtés. Chacune des conclusions produites, délivre à sa manière une forme de satisfecit à Pôle Emploi, et conclue que les opérateurs privés sont moins efficaces que l'opérateur public pour un même type d'accompagnement, les opérateurs privés se trouvant relégués de fait au rang de faire-valoir ⁽¹⁶³⁾.

Elles amalgament les résultats d'associations, structures privées et agences d'intérim intervenant dans le secteur ⁽¹⁶⁴⁾, qu'elles soient de dimension locale, régionale, nationale ou internationale ⁽¹⁶⁵⁾. Implicitement, si l'on poursuit le raisonnement, cela revient à tenter de transférer sur la globalité des opérateurs privés, une part importante de responsabilité quant au faible taux de retour à l'emploi pour les personnes dont l'accompagnement leur

¹⁶² 10/2011 : Evaluation quantitative, présentée au conseil d'administration de Pôle Emploi, réalisée à la demande du comité d'évaluation de l'opérateur, et menée par la Dares (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques – service statistique ministériel) et la Direction des études et statistiques de Pôle emploi, avec l'appui de LH2, institut de sondage, 03/2012 : le collectif ACDC (Autres chiffres du chômage), qui regroupe des syndicats de Pôle emploi, des statisticiens, des chercheurs et des associations de défense des chômeurs, dresse dans une note d'analyse trimestrielle, le bilan des évaluations menées concernant la « performance » des OPP. 01/2013 : la Dares publie un rapport sur « L'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi : évaluation du recours aux opérateurs privés par Pôle emploi de 2009 à 2011 », appuyé sur deux ensembles de travaux : des monographies sur la mise en œuvre des prestations d'accompagnement renforcé sur la base d'entretiens de terrain menés dans huit régions, réalisées par le cabinet d'études Geste et une enquête statistique en plusieurs vagues, menée conjointement par la Dares et Pôle emploi, auprès de deux cohortes de demandeurs d'emploi. En 2013, quatre chercheurs du domaine de l'évaluation des politiques de l'emploi, L. Behaghel, B. Crepon, M. Gurgand et T. Kamionka publient leur étude « L'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi » (Revue française d'économie, Volume XXVIII, 2013/1). 12/2013 : la Dares publie une étude « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : enseignements des évaluations » Source Métis, http://www.metiseurope.eu/accompagnement-des-chomeurs-sous-traitance-ou-maltraitance_fr_70_art_30322.html.

¹⁶³ Le discours officiel fait état de « partenaires de l'emploi », terme générique intégrant les opérateurs privés.

¹⁶⁴ Depuis 2008.

¹⁶⁵ Le rapport public thématique, « Pôle Emploi à l'épreuve du chômage de masse », publié en juillet 2015 par la Cour des comptes n'est pas aussi dithyrambique. Comment réprimer un sourire quand dans son droit de réponse, Jean Bassères, Directeur général, qui cette fois n'est pas commanditaire explique :

« J'ai pris connaissance avec intérêt du rapport public thématique de la Cour des comptes consacré à Pôle emploi. Ce rapport constitue une remise en cause radicale de la stratégie, élaborée avec l'État et les partenaires sociaux, que nous mettons en œuvre depuis 2011. Cette remise en cause s'appuie sur une interprétation erronée et sur une vision dépassée de nos missions. Je la conteste à trois titres principaux :

- elle passe sous silence nos avancées car elle s'appuie sur des indicateurs contestables, et non sur ceux qui ont été définis avec nos financeurs ;
- elle nie le caractère indispensable d'une différenciation de l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi ;
- elle ne prend pas en compte l'évolution de notre environnement, et notamment l'impact du numérique sur le fonctionnement du marché du travail.

Je regrette vivement que la Cour des comptes, à l'issue de deux années de travaux, présente un rapport exclusivement à charge. Ce parti pris méthodologique est injuste vis-à-vis du travail quotidien des collaborateurs de Pôle emploi... »

est délégué. Le rapport de 2013 de la DARES, cité précédemment, invite à constater, et à déplorer, que ce transfert s'opère à la fois de l'utilisateur vers le CIP « inefficace dans ses méthodes de travail et dans l'exercice de son mandat d'accompagnant », et de Pôle Emploi vers l'opérateur privé, « moins efficient que le service public et déficient dans les engagements pris pour se voir confier la commande publique ».

Cette défiance contradictoire n'est pas un phénomène nouveau comme l'atteste, lors d'un entretien exploratoire, une ancienne cadre de la Direction générale Pôle Emploi récemment passée au privé et qui relève comme illustration : « ... ce n'est pas possible, c'est ingérable on ne peut pas exiger de démarrer une prestation le lendemain matin. Mais ça ce n'est pas nouveau que cette défiance vis-à-vis des prestataires. »

Elle aurait néanmoins tendance à se développer à la suite de différentes évolutions récentes, et pour des causes multiples. Hormis l'explication d'un éventuel risque que pourrait représenter « le privé », et de l'amorce d'un processus de privatisation de l'activité, elle résulte également d'une décision formelle du management Pôle Emploi de « déconnecter » conseillers Pôle Emploi et prestataires. Elle s'est faite, en quelques étapes, au moment du développement progressif des « plateformes de service » devenues point de passage obligé entre conseillers et opérateurs privés à partir des années 2000. Force est de constater que cette décision fait régulièrement obstacle aux besoins de communication et de coordination entre prescripteur et prestataire et cela se retrouve, par exemple, dans le contrôle qualité. En atteste, ces deux témoignages relevés lors d'un entretien exploratoire et en entretien avec une conseillère :

➤ « Le seul contact qu'il y a eu sur le marché 2008 avec les prestataires, c'est de faire du contrôle qualité de la prestation. Le conseiller Pôle Emploi a perdu ce travail de proximité avec les prestataires lorsqu'on lui a demandé d'être contrôleur des prestataires. Comment ne pas avoir un regard négatif quand on vous donne un rôle de contrôle ? Et qu'un rôle de contrôle se base sur les retours qu'on a des livrables. C'est comme ça. Ce n'est pas en contrôlant dans son coin. De toute façon on n'a pas la proximité, on ne sait même pas qui a rempli ce livrable, donc on perd en qualité d'une part parce qu'on n'aide pas le prestataire à produire des livrables qui peuvent être utiles. L'intérêt des livrables c'est qu'ils puissent être utiles non seulement aux bénéficiaires mais également aux conseillers, pour lui permettre de reprendre la main. Donc les choses sont déconnectées. »

En 2008, on nous a demandé de faire du contrôle. Les conseillers ont été vers les prestataires et ont pris différentes notes. Celles-ci ont été remontées à la Direction Régionale. Six mois plus tard je posais la question et ça a donné quoi le contrôle ? Euh non, non vous aurez les résultats. Rien n'est jamais venu. Quand je suis partie de la direction générale, on a reparlé du contrôle ... pas de retour de ce que ça a pu donner et d'avoir quelques indicateurs. Ça sert à quoi de faire du contrôle et de toute façon, comme vous passez par un marché, celui qui a mal fait son boulot, la réglementation de passation des marchés fait qu'il peut toujours obtenir des marchés ; » **Ancienne directrice d'agence Pôle Emploi, puis chargée de mission à la DG Pôle Emploi aujourd'hui dans le privé**

➤ (...) Après le reste, moi je trouve que Pôle Emploi ils ne nous demandent rien. À la fin, on ne sait même pas. Je veux dire, **il n'y a pas d'échange** entre « on vous les a envoyés », parce que c'est une convocation. Il n'y a pas de suivi, « alors comment ça se passe avec Monsieur machin, Madame machin ? ».

Je trouve qu'il devrait y avoir en cours de route un suivi pour savoir justement, s'il est temps d'arrêter, ou s'il faut continuer. Il n'y a rien en fait. Ils viennent ici, ils repartent, basta. Erica, Conseillère

4.1.2. Être chômeur : « perception du soi » et risque d'aliénation sociale.

Parler de chômage revient à s'exprimer sur l'addition d'histoires singulières alors que le risque de pratiquer des généralisations ou des amalgames est important, risque porteur de stigmatisation, de déni ou tout simplement de méconnaissance par les personnes non concernées ou étrangères à cette expérience.

Autant le phénomène du chômage est unique, autant il recouvre des réalités différentes suivant les personnes concernées. Chacune a sa propre histoire, sa propre trajectoire, un vécu unique et singulier dans son rapport au chômage, ses rationalisations qu'il lui est souvent difficile de mettre en mots. Pour le conseiller, « entendre » et dialoguer avec l'utilisateur sur la « perception de son soi » est un des éléments de « prise de connaissance » et une possibilité de réassurance. La possibilité d'être « compris », le fait de mesurer que d'autres personnes vivent des choses similaires facilitent la relativisation des situations individuelles, préalables souvent nécessaires pour que l'accompagnement puisse avoir lieu. Jusqu'en 2015, les publics orientés vers les structures de l'accompagnement vers l'emploi sont pour la plupart en difficulté dans leur recherche d'emploi et certains ont déjà fréquenté de nombreux dispositifs d'aide à la recherche ⁽¹⁶⁶⁾⁽¹⁶⁷⁾. Nous ne prendrons donc pas en considération les personnes immédiatement employables pour lesquelles quelques conseils concernant les techniques de recherche d'emploi sont suffisants pour relancer leurs recherches dans la mesure où elles sont en adéquation avec le marché du travail et ses attentes. Il s'agit des autres, celles pour lesquelles le parcours va être beaucoup plus chaotique, compliqué, voire impossible, celles pour lesquelles l'absence de travail est souffrance en résonance avec ce que nous considérons comme « crise d'un triple

¹⁶⁶ Ceci n'est plus aussi vrai depuis la directive interne « Pôle Emploi 2015 » et l'apparition des prestations Activ'Emploi et Activ'Créa dédiées à des publics dits « autonomes » qui ont sensiblement modifié le profil des demandeurs d'emploi dont le suivi est confié au privé.

¹⁶⁷ Cette affirmation est particulièrement difficile à quantifier. Il n'existe pas de statistique connue et accessible sur cette question. C'est uniquement à partir d'une série d'entretiens biographiques d'accueil que les conseillers peuvent établir ce constat ou quand un prestataire est conduit à réaliser dans le temps une succession de prestations avec la même personne.

manque (¹⁶⁸) ». Le salarié en poste est confronté, comme tout un chacun, à ses propres manques mais est en principe « armé » pour composer avec eux (¹⁶⁹).

Pour la personne perdant son emploi, les choses sont plus compliquées dès le départ. Nous avons constaté dans notre pratique de l'accompagnement, de plusieurs centaines de personnes, « croisée » avec celle de collègues de travail, qu'elle pourra exprimer :

- Un manque, voire un vide créé par la perte et/ou l'absence de travail, de la position sociale associée, du statut qui l'accompagne dans leurs dimensions objectales, symboliques et axiologiques
- La mise en évidence de manques spécifiques dans sa qualité de sujet, qu'elle soit ou non au travail ; dans son rapport au soi, insuffisances avec lesquels elle composait jusqu'alors, mais qui risquent de s'imposer comme obstacle au retour à l'emploi (¹⁷⁰).
- Un déficit de reconnaissance sociale dans le regard ou la considération portée par autrui sur sa nouvelle condition.

A l'articulation des trois, peut prendre naissance, un état de crise, prélude d'un passage à un stade supérieur d'autonomie ou effet annonciateur de difficultés sociales, psychologiques et/ou matérielles, d'exposition prolongée à un mal devenu banal.

¹⁶⁸ D'un point de vue clinique, le manque évoqué est celui qui divise le sujet séparé de son enveloppe maternelle. Il participe du désir, de la parole, de la créativité ou du lien social. Il est à assumer comme tel au cœur de l'exercice du psychologue et crée chez le praticien l'espace nécessaire d'écoute de l'autre souffrant, lui-même souffrant de son propre manque.

C'est du « raté » de cette quête de comblement du manque à être, puis du manque à avoir, et de sa potentialité créative, que vient à s'éprouver la souffrance psychique. Généralement, l'apparition d'une telle souffrance doit conduire au développement de stratégies de défense et à l'élaboration de compromis. Mais dans les cas les plus graves, cette même souffrance risque de conduire à diverses formes de décompensation.

¹⁶⁹ La multiplication croissante des cas de burn out (manque d'accomplissement personnel), bore out (manque de travail) et brown out (manque de sens du travail) mettent néanmoins à mal cette idée.

¹⁷⁰ Un exemple emblématique concerne la question de l'illettrisme. Certains ouvriers, illettrés, peuvent perdurer dans une organisation de travail du fait de mécanismes de solidarités entre collègues de travail pour compenser et « masquer » cette incapacité. Une fois confrontés au marché du travail, l'illettrisme devient du jour au lendemain quasiment rédhibitoire pour trouver un emploi.

Tableau 13 : Essai de représentation de l'« état critique du Soi » du chômeur



Le manque lié à la privation de l'emploi génère un premier traumatisme sous tendu par de nombreuses peurs car il :

- Pose des questions d'ordre matériel sur le fait de pouvoir continuer à assurer sa subsistance, pour lui et sa famille, et ses engagements financiers,
- Renvoie au futur dans la dimension anxiogène attachée à l'inconnu,
- Prend la forme de l'exclusion du groupe professionnel d'appartenance,
- Met en évidence la fragilité et la relativité du lien social, les autres et l'organisation pouvant continuer à fonctionner, travailler, exister sans lui,
- Révèle culpabilités et remords,
- Nécessite défense, réaction et adaptation,
- Renvoie aux limites réelles ou imaginées par le sujet sur lui-même.

Ce dernier point, va se traduire par l'élaboration d'une ou plusieurs croyances souvent « limitantes », réelles ou subjectives, représentations spéculatives des obstacles et limites de la personne et qui seraient à l'origine des difficultés du retour à l'emploi (¹⁷¹). Elles sont destinées à protéger la personne, par une tentative de rationalisation de l'incompréhension éprouvée face à une réalité qui la dépasse, faute de prise sur elle, et s'imposent en deuxième source de manques et de souffrance.

Plus difficile encore, il va falloir, face aux employeurs potentiels, faire bonne figure, se justifier, faire oublier là où cela fait mal et certains d'entre eux sont exercés pour « tourner le couteau dans la plaie ». C'est accepter de se prêter à l'emprise analytique des recruteurs et qui revient « à être défini, classé, jugé la plupart du temps sans avoir la possibilité de s'approprier les instruments de l'analyse » (Lemoine, 2009). Cette situation est d'autant

¹⁷¹ Cf. en ANNEXE 32 : « Florilège de représentations et d'a priori ».

plus difficile à supporter que la personne ne dispose plus des défenses que lui offrait son travail. Elle va se retrouver en situation d'« être mis à nue » par un employeur en quête de ses fragilités à travers des « questions pièges », terme fréquemment utilisé par les « chercheurs d'emploi ». Il s'agit souvent de vivre un véritable procès où chacun est son propre avocat, avec plus ou moins de bonheur, selon son tempérament, ses aptitudes et son niveau de préparation.

La troisième source de manque est liée à autrui : famille, amis, conseiller Pôle Emploi, média ou pouvoirs publics, ... Leur regard est déterminant sachant qu'il n'est pas toujours facile de différencier la personne et ses actes. Le discours ambiant sur les demandeurs d'emploi, les suspicions qui reposent sur eux, la stigmatisation sur le fait de « profiter du système », de « toucher des subsides sans contrepartie », ou tout simplement d'« être paresseux », vont créer chez ceux qui se « battent au quotidien » pour survivre, un important déficit de reconnaissance conduisant cette fois à l'aliénation sociale et à la dépendance.

Nous entendons par aliénation sociale, le fait d'être confronté à une réalité que l'entourage proche-affectif et/ou institutionnel-normatif apprécie à travers ses propres prismes déformants et déformés.

Au centre du triangle, « la crise du soi » a pour finalité de trouver et conserver un équilibre dans le déséquilibre chez un chômeur qui se vit souvent comme sacrifié, abandonné à l'hôtel du libéralisme. Charge émotionnelle, stress et manifestations corporelles accompagnent ce sentiment.

Même si elle est un peu datée (2004) et très parcellaire au vu de l'effectif concerné, une enquête que nous avons conduit auprès d'un panel de 22 hommes et 41 femmes demandeurs d'emploi accueillis dans le cadre de notre structure d'insertion, au moment du démarrage d'une prestation d'accompagnement, confirme cette tendance. Elle comprend un questionnaire auto évaluatif portant sur 60 critères de « Perception du Soi » en demandant aux personnes de se positionner par l'attribution d'une « note » sur une échelle 1 à 5 tout en différenciant deux circonstances différentes : le "souvenir" conservé du moment où la personne était en emploi et le début de prestation.

Tableau 14 : Résultats partiels d'un questionnaire auto évaluatif par rapport à 60 critères de perception du Soi Soumis à 22 hommes et 41 femmes au démarrage d'une prestation d'accompagnement vers l'emploi – 09/2004			
Classement des qualificatifs retenus par rapport au "souvenir" conservé du moment où la personne était en emploi		Classement des qualificatifs retenus en début de prestation	
Sérieux	1	Anxieux	1
Dynamique	2	Se remet en question	2
Autonome	3	Autonome	3
Conscientieux	4	Doute de soi	4
A l'écoute	5	Optimiste	5
Efficace	6	Dynamique	6
Sociable	6	Sérieux	7
Indépendant	8	A l'écoute	8
Responsable	8	Confiant en soi	8
Persévérant	10	Besoin de sécurité	10
Adaptable	11	Responsable	10
Sens du devoir	12	Sociable	12
Gai	13	Impatient	13
Tolérant	13	Ambitieux	14
Doute de soi	15	Besoin de liberté	14
Duvert	15	Hésitant	14
.../...	.../...	.../...	.../...
Besoin de liberté	37	Impulsif	38
Déconcentration	37	Impuissant face aux situations	43
Dépendant	37	Se perd dans les détails	43
Improvisateur	37	Sur la défensive	43
Triste	37	Dispersion	46
Dispersion	42	Efficace	46
Effacé	42	Epanoui	46
Se remet en question	42	Triste	46
Vulnérable	42	Indulgent	49
Emotif	46	Intransigeant	49
Sélectif dans le choix de ses interlocuteurs	46	Rigide	49
Sur la défensive	46	Susceptible	49
Intransigeant	49	Sens du devoir	54
Souple	49	Déconcentration	55
Légende- Case blanche : critère à connotation sociale positive		Case grisée : critère à connotation sociale négative	

Le classement opéré par rapport à l'autoévaluation du « souvenir » « en situation de travail » fait ressortir un seul qualificatif connoté négativement sur le plan de la notion de « désirabilité sociale » (15 – Doubte de soi). En situation de recherche d'emploi, ils sont par contre au nombre de 5 : 1- Anxieux, 4 - Doubte de soi, 10 – Besoin de sécurité, 13 - Impatient et 14 – Hésitant, illustrant par-là les modifications de l'état et du ressenti émotionnels liés à la situation d'absence d'emploi et/ou de recherche d'un emploi.

A cette occasion, nous avons soumis au même échantillon une liste de 18 propositions de « freins/constats » susceptibles de faire « obstacle » à la recherche d'emploi en laissant à chacun la possibilité d'en retenir autant que souhaité puis de les classer par ordre d'importance. La proposition « Vous rencontrez des difficultés (stress, perte de moral, angoisse, insomnie) depuis que vous êtes sans emploi » ressort en 2ème si l'on tient

compte du nombre de personnes qui la retiennent (31 choix), juste après « Vous n'avez pas assez de diplôme » (30 choix) et devant, « Vous ne disposez pas des compétences recherchées par les employeurs » (29 choix) ou « Vous manquez d'expérience professionnelle » (29 choix également). 8 déclarent connaître des problèmes de santé depuis qu'elles sont en recherche.

Si l'on pondère ce classement en fonction du classement opéré, le classement est légèrement modifié : 1 « Vous ne savez pas quel emploi chercher », 2 « Vous n'avez pas assez de diplôme » et 3 « Vous rencontrez des difficultés (stress, perte de morale, angoisse, insomnie) depuis que vous êtes sans emploi »

Pour revenir à la question de cette crise, elle se fonde sur les perceptions et interprétations de l'individu de ses interactions avec l'environnement et le contexte. Bandura observe que les représentations, que l'individu se fait de lui-même, dépendent des résultats de ses actions et des généralisations qu'il s'opère (Bandura, 2003). Mais comment est-il possible de se constituer un « sentiment d'efficacité personnelle » (SEP), notion propre à Bandura, quand le champ des actions possibles se heurte invariablement aux limites renvoyées par un marché du travail pauvre en offres et qui tient de moins en moins compte de la personne dans sa dimension de sujet, invitant par voie de conséquence au découragement et à l'inaction ?

Si nous considérons que le « Soi » est avant tout social, les conditions de son développement sont mises à mal pour les personnes sans emploi. Leur équilibre psychologique tient par la formation soit d'un imaginaire, soit du ou de symptômes destinés à le maintenir. Pour d'autres, le trauma déclenche la rupture lorsque l'écart devient trop important entre la réalité et l'idéal construit (¹⁷²), entre habitus, réservoir dispositionnel d'ajustement et schèmes d'appréhension du contexte. Nous retrouvons ici une concrétisation de la notion d'hystérésis (Bourdieu, 2002).

Ce retour d'expérience illustre une des composantes de la pratique des CIP en matière de communication et de prise de contact avec un nouveau « bénéficiaire ». Certaines personnes commencent par vouloir démontrer qu'un accompagnement ne sert à rien. Elles présentent alors des velléités d'agressivité au moment de l'accueil, de fortes réticences à passer des tests, ou évoquent de manière itérative la nostalgie d'époques plus propices où il suffisait de faire et de prouver pour être embauché. Par cet état critique, elles cherchent

¹⁷² Freud compare la structure psychique à un cristal. Tous les cristaux dans la nature, aussi durs soient-ils, présentent une ligne de fêlure. Lorsqu'on les cogne à coups répétés, ils finissent par s'ouvrir selon cette ligne. Mais tous les cristaux ne s'ouvrent pas au même moment. Certains sont plus résistants et paradoxalement, les plus durs ne sont pas ceux qui résistent le plus longtemps. (Freud, 1932)

à leur façon à sauvegarder une définition acceptable d'elles-mêmes pour elles comme pour autrui. Notre expérience, partagée avec des collègues de travail, nous a conduit à éviter de nous formaliser de cette situation, de prononcer un jugement hâtif de « non-coopération » ou de comportements réfractaires, et de nous employer avant tout à créer les conditions de l'établissement d'un dialogue apaisant.

Quant à une incidence sur les pratiques de cette modification de la « perception du soi », c'est à ce moment, que certains conseillers peuvent se référer à leur propre expérience de chômeurs ainsi qu'en témoignent deux extraits d'entretien.

Un premier explicite la même exposition à la précarité et au déclassement. La notion d'« apports mutuels » dans une perspective de don et de contre-don, l'évocation de sa propre situation comme clef d'ouverture d'un dialogue, une forme d'« authenticité » pour ne pas « faire semblant » et l'intention de se démarquer du déni de réalité rencontré chez « certains » conseillers Pôle Emploi.

On a souvent cette réflexion « oui mais c'est facile pour vous, vous êtes en CDI, vous gagnez bien votre vie ». Alors que non, moi je suis en CDD. Je ne sais pas ce que je ferai dans quelques mois. On n'a pas un salaire mirobolant contrairement à ce qu'ils pensent, et c'est vrai que ça, des fois, ça peut impacter la relation que l'on a avec eux, où ils pensent que l'on se situe au-dessus d'eux parce que l'on a un travail. Il pense que l'on a une situation qui est stabilisée alors qu'au final, des fois, on n'est pas forcément beaucoup plus stabilisé qu'eux.

Vous en parlez ?

Oui, je le leur dis. Je pense que cela permet de faire évoluer la relation aussi, parce que souvent les personnes qui réagissent ainsi sont des gens qui vont être très fermés, et quand on leur dit, ben non moi je suis en CDD aussi, en général c'est, « ah, ah, je ne savais pas » et ça ouvre tout de suite le dialogue. Et leur montrer, ben non moi je ne me considère pas du tout comme étant au-dessus des gens que j'ai en face de moi, pas du tout. Au contraire, je considère qu'il m'apporte autant que moi je leur apporte. Et c'est ce que je leur dis souvent, par rapport au métier qu'ils font. Moi, je serais incapable de faire, voilà, les métiers qu'ils exercent eux.

Cela voudrait-il dire que des conditions de travail similaires, voire l'expérience du chômage, seraient alors un atout ?

*Oui, tout à fait. Ou le permis de conduire par exemple. Parce que moi, le permis, je l'ai passé que l'an dernier. Donc j'ai été longtemps sans permis, et je sais ce que c'est. Voilà, je ne juge pas les gens qui n'ont pas le permis. Et ça c'est pareil, souvent ça les rassure aussi. Parce que des fois ils ont été confrontés à des conseillers, que ce soit Pôle Emploi ou autres, qui avaient tendance à minimiser certaines choses. À dire, « oui vous avez qu'à aller là », « et puis vous prendrez le bus », « et puis vous irez à tel endroit », et à juger aussi, des fois, peut-être un peu vite, les gens qui n'ont pas le permis. Donc c'est vrai qu'en général ça les rassurait aussi. **Charline**, conseillère.*

Le second expose de manière très prosaïque les préoccupations d'une conseillère par rapport à son propre emploi, son état émotionnel par rapport à ces questions et l'incidence de sa propre trajectoire au niveau de sa pratique.

« C'est vrai que le fait que je sois régulièrement en CDD, je connais aussi les périodes de chômage.

*Du coup, **je connais ce qu'ils ressentent** : d'être au chômage, de repasser devant un conseiller Pôle Emploi qui ne sont pas toujours agréables, enfin, et heu, c'est vrai que, je pense que par rapport à*

quelqu'un qui, qui n'a pas de contacts, enfin, on n'est pas pareil quand on est au chômage ou pas. Quand quelqu'un est en CDI depuis des années, on est quand même loin de la réalité du marché. Même si vous êtes tous les jours dedans, ça me stresse. Je me dis, ça y est. Alors au début, j'avais dit je prends deux mois d'été, avec mes filles. Je sais qu'au bout d'un mois je vais être en stress, à me dire est-ce que je vais retrouver derrière ? Bon, bah tant pis ! Au pire je ferai nourrice. Enfin des trucs de femmes de gendarmes, basiques, alors que je ferais cela deux jours et ça commencerait à me saouler. Voilà, parce que j'angoisse. Il faut que j'aie quelque chose. (...) Il faut que je gagne de l'argent parce qu'on a aussi acheté une maison. Enfin voilà, il y a tout ça, et ces problèmes là, ce sont les problèmes des gens. Donc quand on les connaît, je trouve qu'on en parle mieux ».

Meredith, Conseillère, épouse de gendarme ayant suivi son mari dans le cadre plusieurs mutations

Pour clore ce paragraphe, nous voulons nous arrêter un instant sur des récits maintes fois entendus chez les usagers de Pôle Emploi.

Alors que l'Institution, comme les opérateurs privés de placement, et les partenaires de l'emploi en général, sont considérés comme devant réaliser un traitement égalitaire des chômeurs, favoriser l'offre d'une chance égale d'inscription professionnelle dans la société et constituer un lieu de respect privilégié de ses usagers, fonctionnement, procédures, organisation et routines professionnelles, sont parfois porteurs d'une humiliation potentielle (Zirotti, 2006). « *Il y a humiliation chaque fois qu'un comportement ou une situation donne à quelqu'un, une raison valable de penser qu'il a été atteint dans le respect qu'il a de lui-même.* » (Margalit, 1999). Elle s'accomplit lorsque les diverses modalités d'atteinte à l'honneur social peuvent être indexées au fait d'être traité (Zirotti, 2006) comme un matricule, aux attitudes et pratiques d'un chargé d'accueil, d'un conseiller du service public ou privé ; et résulter d'actes d'assignation, d'omissions ou de traitements injustes de l'altérité imputables à des êtres humains conduisant à la dévalorisation d'usagers déjà exposés par ailleurs, à un processus « d'auto dévalorisation » : tutoiement, rudesse du contact, exaspération, autoritarisme. Les émotions et la souffrance qui accompagnent l'expérience de ce mépris pourraient en effet constituer le substrat dans laquelle s'enracine le découragement dans la recherche.

4.2. Éléments de représentations des chômeurs par les conseillers

Mis en face de la question de la représentation de la catégorie « chômeurs » par les conseillers, nous n'avons quasiment pas trouvé d'éléments de réponse, mis à part pour quelques personnes ayant effectué un passage bref dans le métier et promptes à opérer des « amalgames simplificateurs » ou à émettre des jugements tranchés.

En effet, les considérations émises concernent le plus souvent les « individus chômeurs » et non le « groupe chômeur ».

Pour les conseillers, il est question « des chômeurs » en tant qu'objet des pratiques, support d'appréhension et d'élaboration de représentations justifiant « l'investissement » objectal de leurs raisons d'agir, individuelles et partagées.

Nous avons repéré au moins 6 facettes, instituant la perception et la relation du conseiller avec les usagers et faisant obstacles à l'établissement d'un rapport catégoriel:

- Le chômeur constitue pour le conseiller la possibilité de rationalisation du bien-fondé de son action et le cas échéant, du volontarisme et de la détermination qui l'animent :
 - « *Je me fais plaisir à donner* ». **Christian**
 - « *Ouvrir au savoir être, conduire à adopter les comportements adaptés* ». **Charline**
 - « *Ils sont plantés et ils redémarrent, ça j'adore, qu'ils croient en nous* ». **Erica**
- La place réservée au principe même de la relation et aux sentiments et émotions qui l'accompagnent. Un des médias est l'attention portée aux biographies et trajectoires individuelles.
 - « *Les choses importantes pour nous c'est la relation que l'on a avec eux, le fait que la relation soit positive* ». **Annabelle**
 - « *De rencontrer des belles personnes, parfois des gens désagréables* ». **Erica**
 - « *L'importance de la relation avec le bénéficiaire* ». **Meredith**
 - « *Eux m'apporte une forme de reconnaissance et moi je leur apporte la même chose* ». **Annabelle**

A la question 39 du 1^{er} questionnaire « Lorsque vous réalisez une action professionnelle, vous l'appréciez plus particulièrement si (1 choix possible) » 18 % des conseillers retiennent la proposition « *Elle est riche sur le plan relationnel et émotionnel* » avant toutes autres considérations.

- Sans faire complètement abstraction des codes interprétatifs traditionnelle du « jeu » et de ce qu'il appartient de considérer comme « normal » ou « anormal » au regard des normes ambiantes, c'est dans une moindre mesure que le conseiller se pose en permanence la question du respect des normes du champ.

Ceci lui permet d'envisager « *Peut-être d'en sauver quelques-uns* - **Charline** » quitte à s'écarter de la prescription.

Exposé aux logiques institutionnelles de tri et bien que praticien régulier des exercices d'évaluation, il cherche à se défaire autant que possible, selon les situations, et dans une démarche d'autonomisation de sa fonction de placement, des partitions traditionnelles : chômeurs « portant ou non » la responsabilité de sa perte d'emploi, niveaux de dotation culturelle et sociale, niveau d'employabilité rencontrés dans le processus de segmentation institutionnelle

- Une des dimensions propres à la démarche d'accompagnement consiste parfois à « réifier les traumas » rencontrés pour justifier « posologies et traitements » susceptibles d'apporter la « guérison » dans le cadre d'une « division clinique du travail ». Elle peut être rapprochée de l'« *Attrait pour le handicap* » **Gaëlle**, « *Pour les personnes en marge* » **Elisa**, comme de la bienveillance généralement accordée par les conseillers aux chômeurs.

Pour aider les usagers à se (re)mobiliser et trouver ou recouvrer leur autonomie, le conseiller ne peut opposer en permanence un principe de réalité. Il lui faut « oublier » et « faire avec » les personnes sur le bord du chemin et le lot de souffrances individuelles qui les accompagne. Il accorde à la personne, au moins dans un premier temps, le crédit de « sujet présumé actif » et table sur sa volonté de s'en sortir et l'apparition d'un possible effet pygmalion.

- La volonté de sécuriser et de protéger les bénéficiaires face à l'attribution causale de la responsabilité de leurs échecs à l'individu alors qu'elles relèvent souvent de causes, de carences structurelles. Il s'agit de créer les conditions de « fabrication » de consentement, de favoriser de la résilience chez des publics problématiques.
- « *J'aimerais transmettre au personne ma capacité de résilience* » **Annabelle**
- A contrario, et face à des tempéraments ou des personnalités « particulières », à l'origine de situations d'appréhension, de tension, voire de crainte pour le conseiller confronté à des comportements et des réactions individuelles. Qu'elles soient en lien ou non avec la situation de chômeur, elle concerne une catégorie de comportements et non une catégorie d'individus : « *Pathologies psy* » **Line**, « *Les personnes très hautaines* » **Méridith**, « *Les personnes indifférentes* » **Christian**, « *Les agressifs* » **Maurane**, « *Les agressifs et les réfractaires* » **Manuella**, « *Forcément l'agressivité* », **Lisa**, ...

Et, c'est la dynamique propre à ces différents aspects qui oriente et « stylise » les représentations propres au groupe des conseillers, les mettant de fait dans une posture bienveillante et favorable à l'adaptation des pratiques aux individus.

CHAPITRE 5 : NATURE ET GESTION DE LA COMMANDE PUBLIQUE EMISE PAR POLE EMPLOI - PLACE ATTRIBUEE AU CONSEILLER

Avant d'entrer plus en détail dans une analyse systématique des pratiques, nous voulons aborder les « composantes officielles » de l'Institution Pôle Emploi, de la commande publique et de sa mise en œuvre ainsi que la place réservée au conseiller.

Deux conceptions s'opposent, ou se complètent, pour appréhender la dimension institutionnelle d'organisation et de gestion de la commande de prestations :

- Celle consistant à se polariser sur la structure-opératrice officiellement en charge d'agir par rapport à cette question, à savoir Pôle Emploi,
- Celle tendant à considérer les enjeux du champ et la place particulière de Pôle Emploi comme produit d'une « *histoire sociale traversée par du symbolique, forme sociale spécifique aux humains et garante de leur cohésion* ». (Juan, 2006) :

Nous entendons donc par ce mot (institution) aussi bien les usages et les modes, les préjugés et les superstitions que les constitutions politiques et les organisations juridiques essentielles ; [...] Les institutions véritables vivent, c'est-à-dire changent sans cesse : les règles de l'action ne sont ni comprises ni appliquées de la même façon à des moments successifs, alors même que les formules qui les expriment restent littéralement les mêmes. [...] Il existe deux grands ordres de phénomènes sociaux : les faits de structure sociale, c'est-à-dire les formes du groupe, la manière dont les éléments y sont disposés ; et les représentations collectives dans lesquelles sont données les institutions. (Mauss & Fauconnet, 1901 cités par Juan, 2006)

Nous observerons les deux, considérant que la première émane de la seconde. Nous nous fixons comme garde-fou cette approche, pour nous protéger d'éventuels « débordements » que pourraient occasionner nos relations personnelles parfois chaotiques avec l'organisation Pôle Emploi ⁽¹⁷³⁾. Il s'avère que deux rapports de la Cour des comptes ⁽¹⁷⁴⁾ ainsi qu'un rapport d'information parlementaire ⁽¹⁷⁵⁾ s'avèrent suffisamment complets et détaillés pour servir de caution, car exempt de la charge émotionnelle qui pourrait nous animer.

¹⁷³ Notre trajectoire professionnelle, et celle de la structure que nous animions, s'est brutalement interrompue début 2016, suite à une perte de marché de prestations, dans des conditions que nous nous limiterons à qualifier de « troubles » quant à la stricte application de la réglementation des marchés publics.

¹⁷⁴ Cours des Comptes (05/2014 et 07/2015) : « Le recours par Pôle emploi aux opérateurs privés pour l'accompagnement et le placement des demandeurs d'emploi », Communication à la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée Nationale Article 58 – 2 de la loi organique du 1^{er} août 2001 relative aux lois de finances et « Pôle Emploi à l'épreuve du chômage de masse » Rapport public thématique.

¹⁷⁵ Rapport d'information déposé à l'Assemblée nationale par la Commission des Affaires sociales le 5 juin 2013 en conclusion des travaux de la mission sur « Pôle Emploi et le service public de l'Emploi » avec comme rapportrice Mme Monique IBORRA, Députée.

- Toujours dans la volonté de préciser le contexte de travail du conseiller et ses incidences sur les pratiques, nous aborderons :
- Un bref historique de l'établissement public dont la douloureuse fusion entre ANPE et ASSEDIC
- L'intention et les modalités d'organisation du recours aux opérateurs privés de reclassement,
- La nature de la commande, ses évolutions
- Les relations avec les opérateurs
- La place de la réalité économique et ses effets sur ces relations
- Une spécificité du mandat délégué aux Conseiller en insertion, part taboue tacite associé à la commande autour de la notion de « savoirs coupables ».

Puis nous reviendrons sur la notion de métier flou abordé au prisme de ce niveau méso-sociologique.

5.1. Pôle Emploi : Présentation synthétique - élément d'histoire et missions du service public

Après avoir situé quelques éléments des prémisses de l'indemnisation du chômage par l'Etat, nous rappellerons les moments clefs des préalables et de l'histoire de l'ANPE. Nous évoquerons les faits marquant de la création de l'établissement public Pôle Emploi, imaginé pour la remplacer, les difficultés inhérentes à sa constitution et les missions qui lui incombent.

5.1.1. Les prémices du service public actuel

En août 1914, Arthur Fontaine, Directeur du Travail, instaure un Fonds national du chômage destiné à indemniser les travailleurs ayant perdu leur emploi du fait de la guerre et de la désorganisation des activités. Un contrôle individuel strict des allocataires est réalisé.

« Curieusement », au moment du Front populaire, la situation de l'indemnisation n'évolue pas (Daniel, Tuchsziner, 1999).

Le SETMO – Services Extérieurs du Travail et de la Main -, créée après la seconde guerre mondiale, s'inscrit dans les directives du droit au travail promu par les Constitutions de 1946 et 1958.

En 1958, patronat et syndicats s'accordent sur une convention instaurant le régime d'assurance chômage. Géré par des Associations pour l'emploi dans l'industrie et le

commerce (ASSEDIC), il est fédéré par l'« Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce » (UNEDIC) ⁽¹⁷⁶⁾.

En 1962, l'Etat crée une Bourse nationale de l'emploi destinée aux rapatriés d'Algérie. L'année suivante est mis en place le FNE (Fonds national de l'emploi) réservé aux travailleurs licenciés d'au moins 57 ans et ouvrant droit au bénéfice d'allocations jusqu'à la retraite ⁽¹⁷⁷⁾. Il commence à être utilisé dans des secteurs en crise tels que la construction navale, en 1964, sous forme de « préretraite-licenciement ». (Daniel, Tuchsziner, 1999)

5.1.2. 1967 – 2008 : L'Agence nationale pour l'Emploi face à la problématique croissante du chômage

En 1965, le Ve Plan (1966-70) considère comme nécessité la mise en œuvre d'« une politique active de l'emploi ». Un rapport d'avril 1967 affirme que « la mobilité accrue de l'emploi est inéluctable » et qu'elle est « compatible avec le plein-emploi, dès lors que l'expansion est suffisamment soutenue et diversifiée ». L'idée de créer un service public de placement est née. En janvier 1967, dans une France qui compte 300 000 chômeurs, Georges Pompidou, alors 1^{er} ministre déclare : « *Nous sommes devenus une société industrielle moderne. A partir de maintenant, nous devons concevoir l'emploi comme un problème permanent* ».

En qualité de Secrétaire d'Etat à l'emploi du moment, Jacques Chirac, plaide pour un service autonome à vocation quasi commerciale.

Le gouvernement décide alors de la création de l'ANPE, décision passée « en force » par ordonnance du 13 juillet 1967 ceci afin d'éviter de longs débats : l'ouverture du marché commun est prévue un an plus tard et avec lui, l'ouverture à une concurrence accrue.

Son rôle historique consiste à porter aide, conseil, méthode et information pour faciliter le retour à l'emploi de ses allocataires.

Des agences apparaissent rapidement sur tout le territoire, avec la vocation d'être, selon les propos de Guy Servait, son premier directeur : « *l'interlocuteur de ceux qui recherchent un emploi ou un meilleur emploi comme de ceux qui offrent des emplois, par la qualité de son accueil, la valeur de ses informations et l'efficacité de son action de placement* » (Daniel, Tuchsziner, 1999).

¹⁷⁶ Marque déposée depuis 2001.

¹⁷⁷ Il perdure jusqu'en 2011.

Fin 1971, la France compte quelques 500 000 chômeurs. La moitié d'entre eux trouve un travail au bout d'un mois. Différentes dates clefs jalonnent l'histoire :

- 1974 : 1^{er} Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME)
- 1976 : Affichage public des offres d'emploi
- 1982 : Pointage par correspondance et non plus par seul rendez-vous physique
- 1997 : 1^{er} site Internet
- 2001 : le Plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) est constitué en élément clef de la nouvelle convention d'assurance chômage. Il instaure un engagement signé entre le chômeur et l'ANPE pour tout mettre en œuvre pour trouver rapidement un emploi.
- 2006 : Le Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE) remplace le PARE et s'inscrit dans le cadre plus général de la modernisation des services publics pour l'utilisateur. Une de ses visées est la réduction des durées d'indemnisation. Il établit également le principe du « suivi mensuel personnalisé » et formalise l'application d'un profilage des demandeurs inscrits en 3 parcours : appui, accompagnement et créateur.

Entre 1975 et 2008, la dépense moyenne par chômeur augmente régulièrement alors que dans le même temps, le nombre de placements recule : 780 000 en 1975, 520 000 en 1985 et 300 000 en 2006⁽¹⁷⁸⁾.

5.1.3. 2008 à ce jour : Pôle Emploi, un établissement public de service public né de la douloureuse fusion entre ANPE et ASSEDIC

Exprimée à partir de 2004, la volonté du pouvoir politique de démontrer sa capacité à réformer et rationaliser, débouche en 2008 ⁽¹⁷⁹⁾ sur la décision de fusionner l'ANPE et le réseau des ASSEDIC à compter du 1^{er} janvier 2009. Ce rapprochement entre un établissement public « bureaucratique » à structure pyramidale et une fédération de 30 associations privées autonomes dans leur gestion interne dont les salariés sont sous contrat de droit commun, se révèle difficile et controversée.

Le projet gouvernemental qui prévoit que la très grande majorité des agents issus des deux structures exerceront le même métier de « référent unique » ⁽¹⁸⁰⁾, en associant les pratiques des conseillers ANPE et des agents de prestation des Assédic complique encore considérablement le « challenge ».

¹⁷⁸ Source : <http://www.kazeco.com> – Média économique en ligne

¹⁷⁹ Loi du 13 février 2008

¹⁸⁰ Face à un constat d'échec, l'abandon du « référent unique » est acté dès 2010.

Et c'est sans compter avec les différences de statut, de pratiques salariales et de niveaux de rémunération ⁽¹⁸¹⁾ ou de taux d'encadrement ; d'informatique vieillissante sinon archaïque utilisée par l'ANPE ⁽¹⁸²⁾, ou, autre exemple encore, de mésestimation des problématiques posées par la question de l'immobilier et de l'accueil physique du public (Bélouve, 2009).

Sur le plan législatif, ce rapprochement avait été anticipé dès 2007. En effet le décret n° 2007-445 du 27 mars 2007 fait de l'ANPE un Etablissement Public Administratif ⁽¹⁸³⁾, et l'annexe à la liste initiale des établissements relevant de ce statut. Pôle Emploi reprend ce statut. Si un EPA relève du droit public administratif, le législateur décide que les salariés de Pôle emploi relèveraient du droit privé ; laissant néanmoins à ceux déjà en place, au moment de la mise en place de la nouvelle convention collective fin 2009, la possibilité de conserver le statut de salarié de la fonction publique.

Son Directeur Général, Jean Bassères, nommé en 2011, écrit dans la directive « Pôle Emploi 2015 » que l'Institution a « *pour ambition d'être un service public de référence, capable de s'adapter aux besoins de ses usagers ; d'innover et d'agir en proximité avec ses partenaires avec pour objectif de faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin* ».

La communication institutionnelle actuellement visible sur son portail ouvert au public présente une vocation constituée par 6 missions essentielles :

1/ Accueillir et accompagner : accueillir, informer et orienter toutes les personnes – en poste ou non – 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 : En qualité expert du marché du travail dont il suit au plus près l'évolution, collecter les offres des entreprises, les conseiller dans leurs recrutements et les mettre en relation avec les demandeurs.

3/ Contrôler : Tenir à jour la liste des demandeurs d'emploi afin d'assurer le contrôle de la recherche d'emploi en France.

¹⁸¹ En 2008, un salarié Assédic, gagne en moyenne 35 % de plus qu'un agent ANPE. (Source : <http://www.ifrap.org/emploi-et-politiques-sociales/pole-emploi-le-point-sur-la-fusion-anpe-unedic>) avec pour exemple de désordre occasionné : chaque agence est encadrée par un binôme de cadres ANPE et ASSÉDIC. Lorsque le directeur, est issu de l'ANPE, et alors qu'il est supposé être considéré comme étant le plus à même des deux à tenir cette fonction, son adjoint peut être nettement mieux rémunéré que lui.

¹⁸² Pôle Emploi « démarre » en janvier 2009 avec le logiciel ANPE de 1982. Consciente depuis longtemps de ce problème, la direction générale de l'ANPE avait passé commande en 1997 d'un logiciel susceptible de résoudre les problèmes. Il devait être mis en service en 2001. Ce programme, dont le budget de départ était de 22,8 millions d'euros et qui au final aura coûté 135,5 millions d'euros, a été mis en service expérimental qu'en 2004. Il fut abandonné quelques mois plus tard faute de répondre aux « services attendus ». (Bélouve, 2009).

¹⁸³ Un établissement public à caractère administratif (EPA) est une personne morale de droit public disposant d'une part d'autonomie administrative et financière pour remplir une mission d'intérêt général, précisément définie, sous le contrôle de l'État ou d'une collectivité territoriale.

4/ Indemniser : Indemniser les ayants-droits pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État.

5/ Maîtriser les données : Recueillir, traiter et mettre à disposition des publics un vaste ensemble de données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

6/ Relayer les politiques publiques : Mettre en œuvre toutes les actions en relation avec sa mission que lui confie l'État, les collectivités territoriales et l'Unedic.

(Repéré à l'URL : <http://pole-emploi.org/poleemploi/mission/nos-missions.html?type=article>)

Désormais, l'accompagnement des chômeurs, qui entre dans le sixième point, se fait selon quatre modalités : « accompagnement renforcé », « accompagnement guidé », « suivi et appui à la recherche d'emploi » et « accompagnement global ». Mais nous sortons, dans le dernier cas, de la période de référence de notre étude.

De même, il serait possible d'approfondir la question de l'évaluation de l'opérateur public et de l'efficacité de ses politiques périodiquement examinées au prisme de la Cour des comptes ou de missions parlementaires ⁽¹⁸⁴⁾. Cela reviendrait à nous écarter de notre objet, et à dépasser le nombre d'éléments nécessaires pour contextualiser la pratique des CIP.

5.1.4. Pôle Emploi objet de représentations controversées

L'image cultivée par l'institution opérationnelle « Pôle emploi » cherche à s'appuyer sur celle d'un collectif d'agents unis, sous l'effet d'un habitus partagé et unifié, mobilisé contre un phénomène subi collectivement, le chômage, et au service des individus, les chômeurs. Cette recherche de professionnalité reposerait sur l'exercice de pratiques homogènes notamment dans le « traitement » des demandeurs d'emploi, ou dans l'application des règles et procédures.

Elle peut être également être analysée comme réaction adaptative face la représentation dévalorisée cultivée par nombre d'utilisateurs, par l'opinion publique mais aussi par des rapports de missions parlementaires ou de la Cours des Comptes autour de la notion « d'inefficience ».

¹⁸⁴ Rapport d'information parlementaire dit Rapport Iborra – Juin 2013, Rapport public thématique de la Cours des comptes - « Pôle Emploi à l'épreuve du chômage de masse » - Juillet 2015, Communication à la Commission des finances, de l'Economie générale et du Contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale : « Le recours par Pôle emploi aux opérateurs privés pour l'accompagnement et le placement des demandeurs d'emploi » - Mai 2014 pour ces dernières années.

L'Institution, notamment par la commande d'études comparatives avec le secteur privé cherche à faire oublier la critique et à se faire reconnaître comme « un seul corps uni en lutte contre le chômage ».

Mais les agents n'en sont pas moins des sujets, portés par leurs raisons propres d'agir, leurs valeurs, leurs jugements personnels ou les émotions qui les animent⁽¹⁸⁵⁾. Confrontés chaque jour aux exigences du management interne comme à celles des usagers, les réponses individuelles peuvent être plus différentes. Certaines, les plus fréquentes, relèvent du registre d'une « empathie attentive » ou d'« une neutralité bienveillante », certaines seront plus autoritaires ; d'autres encore tendues, parfois agressives, voire complètement « déplacées ». Nous en avons-nous même été le témoin lors de réunions d'information collective de demandeurs d'emploi, ou d'entretiens individuels, menés en binôme avec un conseiller Pôle Emploi dans le but de les « positionner » en prestation. Dans ces moments, parfois « difficiles », les comportements les plus « critiquables » apparaissent notamment lorsque des usagers se montraient réticents ou opposaient un refus. Face à un manque d'arguments pour traiter ces oppositions, la posture adoptée momentanément par certains agents s'apparentait plus à l'exercice d'une volonté de « mise au pas » ou à la tenue de propos incriminants qu'à la conduite d'une transaction sociale susceptible d'aider la personne à reconsidérer sa position et emporter l'adhésion⁽¹⁸⁶⁾.

Avec pour exemple de conséquence au niveau du CIP, au moins sur le plan émotionnel :

➤ **Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'exercice du métier ?**

Alors pour moi la plus grosse difficulté, c'est le problème de prescriptions par Pôle Emploi. C'est-à-dire qu'ils nous envoient des gens sur des prestations, soit ces personnes ne sont pas faites pour ces prestations, soit elles n'ont pas envie d'être là, et là c'est très difficile. Juliette, Conseillère

Une posture de même nature peut d'ailleurs être manifestée à l'égard des CIP.

➤ **De manière plus générale, est-ce qu'il y a des choses qui vous gênent dans l'exercice du métier ?**

Dans l'exercice du métier ! Ben oui, ça forcément. C'est le côté, le fait qu'on soit assujetti au bon vouloir des politiques. Forcément, ça c'est un petit peu embêtant. Cette relation qu'on peut avoir avec Pôle Emploi, celui avec qui tu vas devoir toujours, toujours, un petit peu courber le dos, faire leur bon vouloir, même si

¹⁸⁵ Cf. : Un exemple de nature de « sentiment de conseillers », la susceptibilité, « remonté » en « commission opérationnelle de pilotage » (COMOP) : ANNEXE 35.

¹⁸⁶ Nous verrons ultérieurement, en quoi entamer un travail d'accompagnement abordé dans ces conditions relève d'un savoir-faire spécifique pour le CIP. En effet, quand des représentations ne sont pas partagées, ou faussées, le risque est important de les voir se constituer en rationalité pathique (préservation de soi) et de générer des « stratégies de défenses » quasi insurmontables : CHAPITRE 2 : PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES CIP : MODES OPERATOIRES ET CONTENUS, INSTANCIATION DANS LE CONTEXTE 2.3.1. Préalables à la prestation .

on considère que ce n'est pas toujours ni juste, ni bien, ni bien-fondé et tout ça. Donc ça c'est un petit peu agaçant on va dire ce côté. **Huguette**, Conseillère.

Une typologie des pratiques des conseillers ANPE proposée par Yolande Benarrosh cherche à saisir la manière dont ces conseillers reçoivent les demandeurs d'emploi (Benarrosh, 2006). Plutôt que « feindre que la réalité parle d'elle-même » alors qu'elle passe sous le prisme de nos catégories construites, Yolande Benarrosh l'aborde à partir d'un cadre théorique selon les modalités du don et du contrat étayées par Mauss.

Elle relève deux types principaux de rapports des conseillers à l'emploi avec les demandeurs d'emploi : ceux qui considèrent que c'est à l'Institution de s'adapter aux demandeurs d'emploi et ce qui pensent le contraire. Ces relations aux usagers témoignent alors d'elles-mêmes de rapports différents des conseillers avec l'Institution qui seront soit d'adhésion, soit d'opposition.

En tous les cas, ce n'est ni au Président du Conseil d'administration Pôle Emploi, ni à son Directeur Général, Jean Bassères (note de bas de page 165), qu'il peut être reproché de « ne pas défendre leurs troupes » (¹⁸⁷).

5.2. Recours aux opérateurs privés, historique, organisation, nature, publics, effets

Représentative de l'ordre, social et symbolique, porté par l'Institution ANPE puis Pôle Emploi, l'organisation du recours aux prestataires privés est révélatrice de ses croyances, son système normatif, ses intérêts propres et... ses hésitations. Des premières improvisations expérimentales de petits acteurs autour de techniques de recherche d'emploi aux jeux de séduction parfaitement « marketés » de « grands acteurs ne reculant devant rien » (¹⁸⁸) pour surenchérir dans la promesse de « méthodes innovantes » et de « résultats de placement exceptionnels », Pôle Emploi accorde progressivement « son crédit », ... et ses « crédits », aux seconds.

Ceci témoigne du fait que le champ de l'insertion et du reclassement professionnel n'est en rien à l'écart d'une lutte pour les capitaux économiques ou symboliques.

¹⁸⁷ Extrait de l'exercice du droit de réponse au rapport public thématique, « Pôle Emploi à l'épreuve du chômage de masse » (2015) par le président du conseil d'administration de Pôle Emploi : « Enfin, solidaire des collaborateurs de Pôle emploi, le Conseil d'administration regrette que ce rapport méconnaisse au final la réalité de leur travail quotidien. Il ne reconnaît pas leur capacité, démontrée depuis plusieurs années, à faire face à la hausse du nombre de demandeurs d'emploi, tout en participant activement à la modernisation des services. Le Conseil d'administration craint l'impact négatif d'un rapport d'un tel type, en termes de motivation, pour des agents qui se trouvent depuis plusieurs années en première ligne de la crise économique et sociale que la France traverse. »

¹⁸⁸ Y compris le recours à des agences de communication.

Cette économie fait l'objet d'arbitrage, par l'Institution, sous forme de cahiers des charges opérationnels prescriptifs du travail des conseillers et d'un processus de sélection des opérateurs. Supposées répondre aux besoins des demandeurs d'emploi, les charges définies en fonction de la politique institutionnelle sont susceptibles de la rhétorique officielle sur l'emploi. Elles constituent l'architecture du cadre des relations Institution /prestataires/usagers, qui se veut à la fois occasion d'auto - légitimation de sa propre autorité et de mise sous tutelle des opérateurs privés. Elle vise à structurer le champ et à réduire les contre forces qui pourraient échapper à son contrôle ; peut-être aussi à masquer, comme nous avons cru l'entendre en entretien exploratoire (¹⁸⁹), que la commande formelle peine à faire oublier l'absence d'énoncé d'attentes plus précises, pour ne pas dire plus cohérentes (¹⁹⁰).

Nous décrivons ici les principaux mécanismes de ce processus arbitral et du déroulement des marchés, les effets générés ainsi que la typologie des prestations considérées.

5.2.1. Du contrat de gré à gré aux marchés publics : un jeu de chaises musicales chez les opérateurs

Au début des années 80, la seule volonté du demandeur d'emploi devient une condition insuffisante pour obtenir un emploi. L'aboutissement positif d'un processus de recherche organisé nécessite de plus en plus la mise en œuvre de " techniques de recherche d'emploi ". C'est alors qu'apparaît le « métier » d'aide à l'insertion et à la mobilité professionnelle du secteur privé, de manière assez confidentielle jusqu'à la fin des années 90, de manière beaucoup plus affirmée, avec un pic en 2009 (¹⁹¹), sur la période 2000 et 2015.

¹⁸⁹ « Là, les opérateurs ont des marges de manœuvre. Mais si on leur en laisse de trop, peut-être qu'ils vont nous proposer des choses complètement absurdes. Donc on ne peut pas laisser non plus le champ totalement ouvert. Le service juridique nous dit : « il faut quand même que vous expliquiez un petit peu ce qui est entendable et ce qui ne l'est pas. Et vous devez donner quand même des clés de lecture sur comment vous allez faire derrière la cotation de la réponse. Vous ne devez pas laisser, comment dire, un prestataire faire une réponse et se voir refuser sans qu'il ait compris pourquoi il n'a pas fait la réponse que vous attendiez ». Donc nous voilà obligés de border un peu les choses. Là on fait un travail, de benchmark, de toutes les méthodes qui nous semblent acceptables et de celles qui ne nous semblent au contraire pas acceptables. Et on se dit in fine, si on leur dit que pour nous il y a trois approches qui nous semblent couvrir tout le champ des possibles dans ce qui est acceptable pour un travail sur le projet professionnel. **On a les méthodes nomothétique, idiosyncratique et constructiviste.** Et dès lors que le prestataire va rester dans ce périmètre, ce sera pour nous une réponse acceptable ». Cadre dirigeant Pôle Emploi

¹⁹⁰ C'est ainsi que dans la palette des prestations, se côtoient, dans un déni mutuel, discours sur l'approche de l'emploi par l'élaboration d'un projet professionnel individualisé (CPP – conformer son projet professionnel – marché de 2012 - 2015) et suite à ce travail, une fois la recherche d'emploi reprise, injonction « appuyée » de l'Institution à s'adapter aux réalités du marché du travail en privilégiant les métiers dits en tension (OE – Objectif emploi – 2012 -2015) susceptibles de recruter.

¹⁹¹ Nous ne disposons pas d'éléments tangibles pour expliquer cette inflexion, si ce n'est d'être au lendemain :

- de la fusion ANPE/ASSEDIC

- de la crise financière de 2008 et de ses conséquences en matière « volonté affichée » de reprise en main des dépenses et déficits publics.

Schématiquement, il est possible de distinguer un historique en 5 phases concernant la typologie des opérateurs et les lieux de décision de l'Institution :

- C'est d'abord le tissu associatif, ainsi que des petits cabinets privés œuvrant dans le domaine de la formation continue, qui réalisent les premiers accompagnements lorsque cette activité apparaît "naturellement" complémentaire de leur objet social. Les agences ANPE confient sporadiquement des missions ponctuelles dans le cadre d'accords commerciaux négociés localement, de gré à gré, avec ces prestataires.
- Face aux nombreuses fermetures d'entreprises des années 80, les services publics de l'emploi (ANPE et ASSEDIC) mettent en place des structures et services dédiés plus spécifiquement aux personnes en situation de licenciement économique : ETR puis UTR (Equipe technique de reclassement puis Unité technique de reclassement). Le recours aux opérateurs privés commence à s'organiser.
- Les budgets affectés par l'Etat, et en parallèle par les entreprises du secteur privé appelées à se restructurer et licencier, conduisent des établissements publics ou parapublics, à s'intéresser à cette nouvelle manne financière ⁽¹⁹²⁾ et à proposer leurs services pour prendre place sur ce secteur. C'est le cas des GRETA (GRoupement d'ETablissements émanation de l'Education Nationale œuvrant dans le secteur de la formation pour adulte), de l'AFPA (Association de formation professionnelle pour adultes) et de CIBC (Centre institutionnel de bilan de compétences).
- En parallèle et à partir de la fin des années 90, des cabinets privés, de dimension locale ou régionale viennent compléter la palette des intervenants. Cette activité constitue soit des créations de structures centrées sur ce métier, soit, en lien avec les changements de conjoncture économique, une diversification visant à limiter les aléas subis par leur activité principale: recrutement, formation, conseils en gestion des ressources humaines... Ces cabinets deviennent particulièrement nombreux à partir de 2001⁽¹⁹³⁾, date de la mise en place du PARE par les ASSEDIC (Plan d'accès retour à l'emploi) et de sa déclinaison ANPE, le PAP (Plan accès personnalisé). En effet, celui-ci fait l'objet d'un renforcement substantiel des moyens financiers mis en œuvre par les pouvoirs publics en matière de politique de traitement du chômage ⁽¹⁹⁴⁾. A ce moment,

¹⁹² En 2004, 635 000 demandeurs d'emploi étaient concernés par une prestation externalisée (source Cours des comptes - 2014).

¹⁹³ Certain, aux méthodes parfois controversées, font l'objet d'une croissance exponentielle incontrôlée et finissent disparaître (C3 Consultants, CLAF, Initiative).

¹⁹⁴ En 2008, au moment de la mise en place de la réglementation des marchés pour le recours à l'opérateur de prestation, l'ANPE appelle au regroupement des opérateurs pour candidater. Son souhait est de réduire le nombre de ses interlocuteurs de 2000 à 200. C'est le début d'un phénomène de disparition progressive de l'essentiel de petits et moyens opérateurs, ceci faute de taille critique face au poids économique et « politique » représenté par les « grands » opérateurs qui monopolisent le rôle d'interlocuteur de l'Institution. De manière schématique, et selon les marchés, en 15 ans les centres de décision sont passés du niveau local, au départemental, régional et même au national pour la prestation CSP.

si les procédures d'habilitation à conduire des prestations ont évolué, les centres de décision sont toujours locaux.

- 2008 constitue une vraie révolution pour l'activité avec la mise en place de la réglementation des marchés publics destinée à encadrer le choix des prestataires. Elle a pour conséquence d'« attirer » des acteurs du travail intérimaire (Adecco, Manpower, Randstad, ...¹⁹⁵) et d'importants opérateurs de reclassement cantonnés jusque-là sur le marché des entreprises privées (Sodie, Altedia, ...). Eux-mêmes en recherche de diversification, ils manifestent leurs appétences pour cette activité qui leur devient accessible du fait d'une centralisation des lieux de décisions, contrairement à la période précédente qui nécessitait un « travail d'approche » de terrain, agence par agence. Des opérateurs venus de l'étranger viennent compléter ce panel à titre expérimental à partir de 2005 (Ingeus, ...), de manière plus pérenne depuis.

5.2.2. Mise en œuvre des marchés – Encadrement de la commande

Appliquée depuis la fusion de 2008, la mise en œuvre des marchés constitue l'interface entre la commande institutionnelle et la pratique du conseiller. C'est à ce stade que le recours aux opérateurs privés prend la forme d'une organisation pratique et symbolique.

Dans son fonctionnement, le pouvoir adjudicateur :

- Procède au choix entre opérateurs qui soumissionnent à un appel d'offre, en fonction de critères économiques, fonctionnels et techniques, et méthodologiques,
- Définit des processus administratifs et le système d'information pour organiser les prestations,
- Définit des normes de qualités pour encadrer ces différents processus,
- Contrôle le travail, le respect des processus, des engagements et l'atteinte des indicateurs de qualité. Ces contrôles sont pratiqués a priori ou a posteriori de l'intervention du Conseiller.

a) Le choix des opérateurs de prestations : de la convention cadre d'habilitation à l'application de la réglementation des marchés publics

Prétendre à se voir confier des "bénéficiaires", terminologie utilisée par Pôle Emploi pour désigner les demandeurs d'emploi en prestation, requérait, entre 1998 et 2008, de passer par 3 étapes de procédure. Tous les 3 ans, l'ANPE procédait à un appel à candidature et

¹⁹⁵ Leur argument principal est fondé sur leur capacité « annoncée » à mettre en relation employeurs et demandeurs d'emploi. Aujourd'hui, les trois filiales constituées à cette occasion ont cessé cette activité après avoir connu déboires et déficits financiers.

publiait un cahier des charges pour chacune des prestations proposées aux demandeurs d'emploi. La réponse présentée par les « candidats » était examinée par une commission départementale qui décidait si celle-ci répondait à la demande. En cas de réponse positive, le prestataire était alors habilité pour 3 ans dans le cadre d'une « convention cadre d'habilitation ». Cette habilitation ne constituait en rien un engagement de travailler avec le prestataire. Il lui appartenait d'effectuer une « démarche commerciale » dans la zone géographique couverte par son habilitation pour trouver une ou des agences locales susceptibles de lui confier des prestations. La démarche devait être renouvelée chaque année.

Pour chaque bénéficiaire d'une prestation, l'ANPE procédait à l'établissement d'une lettre de commande ayant valeur de bon de commande ou ordre de travail.

Depuis 2008, les prestations relèvent d'un appel d'offre passé dans le cadre de la réglementation des marchés publics. Officiellement, ce changement répond à la volonté de garantir l'égalité des chances entre les différents candidats, la transparence de la procédure et la sécurisation financière des prestataires des prestataires du fait d'un engagement sur les volumes d'activité attribués ⁽¹⁹⁶⁾. Jusqu'alors, il était de notoriété publique que des actions de lobbying ou des relations établies de longue date entre Pôle Emploi et certains prestataires ne garantissaient plus l'égalité des chances pour être habilité. Un autre objectif annoncé était de garantir la qualité des interventions extérieures et :

- Assurer une homogénéité des prestations sur le territoire pour satisfaire aux conditions d'une égalité de traitement des chômeurs par le service public. Le fait d'encadrer de manière très précise les prestations permettrait de prendre des garanties sur les process mis en œuvre ainsi que les moyens mis à disposition des bénéficiaires.
- Eviter les interprétations du cahier des charges et donc la possibilité pour certains prestataires de prendre des libertés dans leur mise en œuvre.

Ce n'est donc qu'à l'issue d'un long processus que Pôle Emploi procède à l'attribution de ces marchés.

Cette nouvelle façon de faire introduit en parallèle le principe du travail en groupement pour les prestataires. Il implique de candidater en constituant un groupe de plusieurs prestataires, qui sous l'égide d'un d'entre eux désigné « mandataire », soumet une offre

¹⁹⁶ Cette mesure prend la forme d'un bon de commande global, encadré par un minimum et un maximum de prestations à réaliser sur la période du marché. Elle prévoit un dédommagement des opérateurs dans le cas où les seuils minima ne seraient pas atteints. Dans les faits, le non-respect fréquent de ces engagements n'a pas donné lieu à l'application à aucune de ces pénalités. Les marchés ouvrent la possibilité d'une reconduction tacite d'une année suite à la période initiale de 2 ou 3 ans. Douleuruse application du monopole de la violence symbolique, à la fin de cette période, il était proposé sans ambages aux prestataires concernés, de choisir entre reconduction du marché et applications des pénalités. Aucun n'a hésité ...

d'exécution du marché répondant à un cahier des charges. Ce cahier énonce différentes attentes du prescripteur et des objectifs à atteindre. Une pièce annexe, le règlement de consultation précise les critères et le barème officiel de choix.

La réponse des prestataires comporte des éléments méthodologiques, la présentation des moyens humains et logistiques, ainsi qu'une proposition financière. L'accent est mis dans ces propositions d'intervention sur la sémantique, les thématiques abordées, la qualité des supports et les promesses d'un taux de retour à l'emploi au point de devenir, selon les termes d'un dirigeant d'un opérateur présent au niveau national, un « véritable concours de beauté ».

Ces réponses sont passées au crible d'une grille de cotation. De l'aveu même d'un dirigeant Pôle Emploi, l'exercice est périlleux ⁽¹⁹⁷⁾ :

« Pour 2012 et Activ'Projet, nos directions régionales n'ont pas été en capacité de décrypter en fait les conceptions et les propositions des prestataires. On les a réunies ici à Paris et on les a aidées avec une grille de cotation très objective, on les a aidées à noter et à coter les réponses ». **Cadre dirigeant Pôle**

Emploi

En 2008 et 2011, le critère de prix est celui dont le poids est le plus important dans le système de cotation des offres et c'est souvent lui qui fait la différence, le marché étant généralement attribué au candidat le « moins disant » ⁽¹⁹⁸⁾. À la suite d'une série de désaffectations de prestataires pour difficulté économique, en cours de marché, cette pression sur les prix s'est un peu relâchée pour les marchés 2014 et 2015. En effet, est introduite la notion de « prix anormalement bas », situé en dehors d'une réalité économique objective. Ils reflètent soit une stratégie de conquête soit une volonté de conservation de marché à tout prix, quitte « à perdre raison », les prestataires devenant progressivement « captifs » de marchés dont ils ne peuvent s'extraire ⁽¹⁹⁹⁾.

Dans le cas des prestations orientation, ce prix est d'un montant fixe. Pour les prestations d'accompagnement vers l'emploi, il comporte une part fixe (généralement 40% du prix retenu), une part variable liée à l'obtention d'un contrat de travail d'une durée minimale de 6 mois (30%) et une seconde part variable liée au maintien dans l'emploi du bénéficiaire

¹⁹⁷ Notre expérience des réponses aux appels d'offre, nous a conduit, pour la même prestation, avec une réponse identique déposée simultanément dans deux départements limitrophes, d'être coté, dans l'un, premier des 7 postulants avec attribution du marché et 6^{ème} et dernier dans le second avec pour conséquence de procéder à deux licenciements.

¹⁹⁸ Au début des années 2000, une prestation individuelle était facturée dans une fourchette 500-700 euros HT pour 12 à 15 heures d'accompagnement. Un conseiller à temps plein accompagnait simultanément, en moyenne, 35 bénéficiaires sur une durée de 6 semaines à 3 mois et générait mensuellement environ 7000 euros HT. Actuellement, soit 15 ans plus tard, pour la prestation Activ'Emploi, il en accompagne plus de 200 pour 2 à 3 heures de temps d'intervention, sur une période de 4 mois, une facturation moyenne de 120 euros HT et 6000 euros de chiffre d'affaire mensuel (Source : DG Aksis Saint Quentin).

¹⁹⁹ Les flux d'activité, leurs variations, les prix pratiquées, l'impératif d'une disponibilité permanente aux directives de l'Institution, les profils des conseillers, ... se révèlent souvent peu compatibles avec l'exercice d'autres activités.

appréciée à une échéance prédéterminée (30%). L'instauration de ce mode de rémunération est une conséquence de l'adoption progressive du « New public Management » au sein des différentes administrations publiques. Une « volonté de modernisation » de la gestion financière, et du rapport coût/efficacité des fonds publics engagés, a fait place à une culture du résultat par l'emprunt de pratiques et d'outils au secteur privé. Ceci ne va pas sans soulever plusieurs problèmes :

- La définition unilatérale des indicateurs est intrinsèquement porteuse de tension car répondant aux seules préoccupations d'une logique financière fixée par le donneur d'ordre.
- La rhétorique officielle d' « opérateurs partenaires de l'Institution » se trouve mise en contradiction avec le principe de mise en concurrence des opérateurs.
- En faisant porter au CIP, dans de telles proportions, une attente de résolution du « manque d'emplois », cette pratique l'oriente vers une impasse, alors que l'Institution Pôle est elle-même dans l'incapacité d'engager de véritables actions sur les questions structurelles.

b) Le process administratif

La décision d'envoyer un demandeur d'emploi en prestation relève d'une décision locale prise par le conseiller Pôle Emploi de la personne (²⁰⁰). Elle fait plus rarement suite à une demande du demandeur d'emploi(²⁰¹).

Un référent est défini pour chaque bénéficiaire. Il assure un entretien initial débouchant sur la signature d'un contrat d'accompagnement marquant un engagement réciproque à « mettre tout en œuvre pour que le bénéficiaire trouve un emploi ».

Tout au long de la prestation, le conseiller est amené à consigner, dans un ou plusieurs « livrables », des éléments de compte-rendu de la prestation. Ces supports sont destinés au conseiller Pôle Emploi du bénéficiaire pour lui permettre d'assurer le suivi de la prestation.

Il constitue un des éléments de preuve de la réalisation du travail d'accompagnement et est constitutif du dossier de facturation.

En dernier lieu, il est utilisé pour établir des statistiques demandées par Pôle Emploi.

Selon le cas, ce dossier est complété par une lettre de commande, une fiche d'épargne,

²⁰⁰ Même si l'Institution s'en défend, l'expérience nous a permis de constater le rôle d'une informatique interne capable de générer des fichiers de personnes à positionner en prestation et de traiter dans la foulée l'envoi des convocations afférentes en entretien d'accueil chez le prestataire désigné. Certains conseillers Pôle Emploi constataient alors a posteriori une entrée en prestation de chômeurs de leur « portefeuille ».

²⁰¹ Une étude du CEREQ assimile le DE à un « faux client ». En effet, il n'a aucune latitude pour choisir la prestation ou l'organisme qui lui conviendrait, tout au plus peut-il refuser la prestation à la condition d'avoir les arguments suffisants pour ne pas prendre le risque d'être radié. (CEREQ, 2008)

des éléments de preuve de retour ou de maintien dans l'emploi.

A relever que ce n'est qu'à partir de 2015 que Pôle Emploi a réussi à développer un portail capable d'intégrer directement ces éléments par le Conseiller (²⁰²).

Une des conséquences est que le temps consacré à l'application scrupuleuse du process administratif a gagné progressivement en importance. D'environ 10 % au début des années 2000, il occupe en 2015 de 30 à 50% du temps des conseillers

c) Cahiers des charges et politique « dite » de qualité

La politique de qualité de Pôle Emploi est énoncée en cinq points. Pour chacun d'entre eux, le service public a défini une exigence de qualité et des critères spécifiques :

- Les locaux et la logistique,
- Les moyens humains,
- Le respect de la méthodologie proposée,
- La capacité à mettre en œuvre le marché,
- Le respect des procédures administratives.

Ces critères sont essentiellement appréciés préalablement à l'attribution du marché, plus occasionnellement en cours de marché.

A relever qu'il peut paraître paradoxal que les résultats de placement dans l'emploi ne soient pas considérés de manière explicite comme étant un critère de qualité. Seule la décomposition du prix de la prestation prend en compte cet aspect.

c.1 Actions préalables à la mise en œuvre des marchés

Les caractéristiques des locaux abritant les prestations et la logistique mise en place pour accueillir les bénéficiaires font l'objet d'une cotation spécifique dans les réponses aux appels d'offres. Sont notamment appréciés l'accessibilité par les personnes à mobilité réduite, les équipements de sécurité, les horaires d'ouverture, les surfaces, les équipements bureautiques et outils de communication ou les possibilités d'accès et de parking. Il en est de même pour les équipements accessibles au public, le contenu du centre ressource de documentation ou l'appartenance à des réseaux professionnels.

²⁰² Jusque-là ces documents étaient édités puis envoyés par voie postale, quasiment en temps réel, à un opérateur intermédiaire appelé « façonnier ». Son travail consiste à scanner et intégrer l'ensemble de ces documents dans le système d'information Pôle Emploi. Etant lui-même recruté selon le principe du moins disant, l'insuffisance de moyens humains affectés occasionnait un taux important de perte de documents avec toutes les conséquences que cela pouvait engendrer : suspension de travail non effectué, impossibilité de procéder à des règlements, rééditions, ...

Progressivement, la licence des conseillers pour satisfaire aux conditions du marché est définie de manière plus précise en termes de niveau de formation initiale, durée de l'expérience dans le métier et connaissance de techniques pédagogiques spécifiques. C'est ainsi que la prestation CPP (Confirmation du choix professionnel – marché de 2012) requiert une formation à l'approche éducative et à l'ADVP (Activation du développement vocationnel et personnel). Elle se limite à émettre une présomption de « compétences » à partir d'indices ⁽²⁰³⁾ et ignore « l'histoire faite corps de praticiens disposés, expérimentés, affiliés ».

Les CV des Conseillers sont soumis à la Direction régionale des prestations qui décide de leur validation ⁽²⁰⁴⁾⁽²⁰⁵⁾.

La méthodologie proposée lors de la réponse à un appel d'offre constitue en principe un engagement de mise en œuvre d'un mode opératoire précis, agréé par Pôle Emploi. En pratique, cet élément est invérifiable car il est purement déclaratif. A part quelques initiatives locales restées sans suite, peu de contrôles sont effectués. Ceci constitue la porte ouverte à des « dérapages », la surenchère de promesses innovantes n'étant sujette à aucun contrôle.

La capacité à mettre en œuvre le marché est appréciée à partir de la situation financière du candidat et de sa capacité à « absorber » les nombreux aléas potentiels qui pourraient le mettre en difficulté : insuffisance ou très grand nombre de prescriptions, variations importantes de flux d'entrée en prestations, échéances de règlement, ... Son notament appréciés son chiffre d'affaire et sa ventilation entre ses différentes activités.

En revanche, les procédures administratives à respecter par les prestataires font l'objet de normes très précises, que ce soit de forme et de délai. Tout manquement peut faire l'objet de sanctions pécuniaires lourdes. Aussi ce point engendre une focalisation de la part de Pôle Emploi comme du prestataire et constitue, par voie de conséquence, l'« objet de toutes les attentions ».

²⁰³ Durée et niveau de formation, durée d'expérience pratique.

²⁰⁴ Ces appréciations étant largement subjectives, nous avons rencontré le cas de conseillers « validés » dans une région et refusés dans une région limitrophe, ainsi que de conseillers qui n'étaient plus validés pour un nouveau marché alors qu'ils capitalisaient plusieurs années de pratique des prestations Pôle Emploi et des résultats « très honorables » en matière de placement dans l'emploi.

²⁰⁵ Le principal effet de cette mesure est de tarir le vivier des conseillers, dans la mesure où il leur devient quasiment impossible de pouvoir satisfaire à ces obligations. Autres effets pour les conseillers : les offres d'emploi proposées par les prestataires passent du CDI au CDD établi au mieux pour la durée du marché. Dans ce cas, le recours illégal au « contrat de chantier » se développe chez certains d'entre eux (Cf. p° 310).

c.2 Actions de contrôle en cours de marché

Certains sont effectués de manière systématique, d'autres, ponctuels, relèvent de la volonté individuelle du responsable des prestations de la Direction Régionale ⁽²⁰⁶⁾.

Au moins jusqu'en 2015, c'est essentiellement sur les productions documentaires que les contrôles sont focalisés. Les contrôles systématiques portent sur la production des écrits par le conseiller en cours et fin de prestation, les preuves de retour et de maintien dans l'emploi, les états de présence signés par les bénéficiaires. La nature de cette charge, la mobilisation qu'elle occasionne, l'attention qu'elle requiert suscitent des réactions quant à la représentation des conseillers sur les attentes de l'Institution à leur égard. Car selon eux, pour Pôle Emploi « Peu importe la qualité du livrable, à partir du moment où il est produit et enregistré ».

➤ **Selon vous, quelles sont les qualités principales que Pôle Emploi attend d'un Conseiller ?** (2 réponses possibles)

- *Respect des procédures et normes administrative* : **73.5%**,
- *Efficacité dans le placement* : **67.6%**
- *Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches* : **25.5%**
- *Qualité des écrits et livrables* : **13.7%**
- *Capacité à fournir des informations et conseils* : **11.8%**
- *Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi* : **5.9%**

➤ « *Le métier de conseiller à l'emploi n'existe plus! Une simple secrétaire serait tout à fait capable de faire notre métier puisque l'attention est portée non pas sur l'aide apportée aux demandeurs d'emploi, mais sur la rédaction des livrables (qui ne servent pas à grand-chose si ce n'est qu'à nous faire perdre du temps dans l'accompagnement). Un contrôle est nécessaire par Pôle Emploi mais je pense que l'on peut trouver un autre support que ce rendu administratif imbuvable tant pour nous que pour les D.E. accompagnés.* » **Anonyme, Conseiller(ère)**. Commentaire ajouté au premier questionnaire d'enquête.

Comme prévu par les cahiers des charges, ponctuellement sont opérées des enquêtes de satisfaction auprès de panels de bénéficiaires, l'organisation de comités de pilotage ou le recours à des « clients mystères ». Hormis quelques échos faisant suite aux comités de pilotage, le CIP n'a pas connaissance officiellement de ces contrôles. Il les découvre quand un bénéficiaire lui rapporte le fait d'une enquête téléphonique ou « s'en doute » lorsqu'il se trouve confronté à un chômeur aux questions et attitudes sinon « incongrues », au moins « surprenantes ».

²⁰⁶ Courant 2012, en Limousin, Pôle Emploi a fait appel à un graphologue pour analyser des signatures suspectes à ses yeux en ce qui concerne leur auteur (hypothèse de signature par des conseillers en lieu et place de bénéficiaires). Ces expertises ont écarté le doute pesant sur la probité les conseillers incriminés...

Si les contrôles portent essentiellement sur le respect du formalisme et assez peu sur la prestation elle-même, notre pratique nous fait dire qu'il est tout à fait possible pour un prestataire de produire les éléments attestant du respect « de la lettre » tout en effectuant des prestations de niveau qualitatif moindre. Cette nature de contrôle illustre la transformation progressive du type et du contenu des relations, et contribue à modifier le contexte et la culture de travail avec l'Institution. Divay analyse ce tournant comme une « *injonction à une rationalisation déplacée de l'accompagné vers le consultant* » (Divay, 2011).

Demazière et Glady relèvent dans ces transformations l'occasion de réactions et de développement chez certains professionnels « *d'un discours sur et de l'accompagnement à portée normative, discours qui vise le prescripteur. « Il s'agit de produire une parole publique à visée défensive de la professionnalité ainsi que la reconnaissance d'une expertise* » (Demazière, Glady, 2011).

5.2.3. Typologie et nature des prestations

La palette des prestations susceptibles de prendre en compte la diversité des situations des demandeurs d'emploi fait, pour chacune, l'objet d'un cahier des charges spécifique validé par le conseil d'administration de Pôle Emploi et mis à disposition des prestataires souhaitant candidater.

Ce cahier décrit le travail prescrit par l'Institution. Il relève de 5 catégories :

- Orientation,
- Recherche d'emploi,
- Mixtes orientation/recherche d'emploi,
- Evaluations de « capacités » et « compétences »,
- Spécifiques réservées à des publics particuliers (créateurs d'entreprises, personnes reconnues handicapées ou particulièrement éloignées de l'emploi, ...),

Chacune d'entre elles peut être déclinée en fonction de « ciblage » de publics : durée d'inscription comme demandeur d'emploi, âge, niveau de diplôme, ...

Elles s'avèrent impactées, dans leur forme comme dans leur nature, par la réalité économique des opérateurs de l'activité et les évolutions de la commande publique.

a) Palette des principales prestations

Nous distinguerons 4 grands types de prestations : les prestations d'orientation, d'accompagnement à la recherche, mixtes et spécifiques en nous appuyant sur les cahiers constitués en 2008, 2011 et 2015.

a.1 Prestations d'orientation

Elles sont destinées à accompagner l'élaboration ou la « validation » d'un projet professionnel. Ces prestations commencent généralement par une phase d'investigation et de bilans des « compétences » acquises, avant d'émettre des hypothèses de choix de métiers. S'ensuivent des démarches d'enquêtes et de « découverte métier », idéalement en situation, pour mesurer la faisabilité et l'adéquation du profil de la personne. Elles peuvent déboucher sur une période de formation, la plus souvent qualifiante.

a.2 Prestations d'accompagnement à la recherche d'emploi

Ces prestations consistent à accompagner un chômeur, sur une période déterminée (3 mois à 1 an). Les principales étapes consistent à :

- L'identification des atouts et points de vigilance du bénéficiaire au regard du marché du travail et des attentes des employeurs,
- L'inventaire des « compétences » acquises par la formation et l'expérience,
- L'apport de connaissances sur le marché du travail et aux logiques de recrutement des entreprises,
- La formation aux outils et méthodes de recherche, puis l'élaboration d'une stratégie,
- Le travail de la « recrutabilité » et la préparation aux entretiens d'embauche ⁽²⁰⁷⁾ (Pochic, 2007).
- L'élaboration et le suivi de la mise en œuvre d'un plan d'action.

a.3 Prestations mixtes orientation/recherche d'emploi

Elles commencent par un travail du projet professionnel. Une fois celui-ci défini, elles se poursuivent par un accompagnement dans la recherche d'emploi. Elles sont destinées aux demandeurs d'emploi particulièrement désorientés ou à ceux pour laquelle un changement de métier est impératif du fait d'une difficulté particulière liée à la disparition de leur métier, une perte d'employabilité ou une conjoncture trop difficile.

²⁰⁷ Le néologisme "recrutabilité" correspond pour un chercheur d'emploi à sa capacité :
A reconnaître et déjouer les dimensions sélectives et discriminatoires des pratiques de recrutement,
A manier les techniques de communication, verbales et non verbales, pour rassurer un recruteur sur la qualité de sa candidature

a.4 Evaluation de capacités et compétences

Elles sont destinées à valider les compétences et capacités correspondant à un métier ou identifier d'autres emplois/métiers sur lesquels la personne pourra se positionner du fait d'une « transférabilité » de ses compétences.

Elles consistent à :

- Faire ressortir les atouts sur lesquels la personne pourra s'appuyer pour accéder à l'emploi recherché,
- Vérifier que les compétences et capacités correspondent aux attentes des employeurs,
- Identifier d'autres compétences acquises et transférables vers ce métier,
- Identifier les besoins de renforcement ou d'élargissement des compétences.

a.5 Prestations spécifiques

Certaines prestations traitent une question particulière et /ou sont destinées à des publics spécifiques :

- « Ateliers » thématiques : rédaction d'un CV ou d'une lettre de candidature, utilisation de l'outil Internet, ...
- Accompagnement des personnes licenciées économiques en contrat de sécurisation professionnelle,
- Prestations réservées aux jeunes diplômés de niveau III et plus,
- Actions à l'attention de personnes rencontrant une difficulté particulière : handicap, difficultés sociales, désinsertion professionnelle longue, ...
- Prestations destinées à des cadres, ou des créateurs et repreneurs d'entreprises.
- Nous évoquerons sans les développer les prestations proposées par les autres partenaires de l'emploi et dont l'animation est confiée à des opérateurs privés. Généralement, elles sont mises en place selon des modalités similaires à celles de Pôle Emploi, et l'Institution peut avoir un rôle momentané : validation des résultats, évaluation des pratiques, ... :
- Les Missions locales pour les jeunes prescrivent aux jeunes jusqu'à 26 ans des prestations d'orientation
- L'AGEFIPH (²⁰⁸) finance des actions réservées aux travailleurs reconnus handicapés.

²⁰⁸ Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

- Les conseils généraux ont en charge l'accompagnement des personnes bénéficiant des RSA (revenu social d'activité). Ils peuvent faire appel aux prestataires du privé pour exercer ce mandat ou orienter ces personnes vers les dispositifs Pôle Emploi.
- Les conseils régionaux financent ou cofinancent des prestations à destination des demandeurs d'emploi, dans le cadre de politiques spécifiques à chaque région. Dans ce cas Pôle Emploi, occupe le rôle de prescripteur pour positionner des chômeurs.
- A la fin des années 2010, parallèlement au développement des conventions de reclassement personnalisé (CRP – 2005/2011), contrat de transition professionnelle, (CTP – 2003/2011) puis du CSP (depuis 2001), les DIRECCTE (²⁰⁹) ont progressivement abandonné la responsabilité de la mise en place des dispositifs confiés au privé et directement encadrés par l'Etat. Ils étaient actionnés dans le cadre de redressement ou liquidation judiciaire d'entreprises.

b) Un exemple de prestation : L'Objectif Emploi – Essentiels du cahier des charges (²¹⁰)

Destiné à un public de chercheurs d'emploi, l'OE propose un contenu et un déroulement visant une insertion professionnelle durable, 6 mois ou plus, selon les critères de Pôle Emploi. Ce marché a couvert la période 2012 - 2015.

b.1. Le public

L'Objectif Emploi Individuel s'adresse aux demandeurs qui :

- Ont un objectif identifié pour un projet de reclassement rapide,
- Présentent des risques de chômage de longue durée,
- Nécessitent l'intervention « active » d'un référent dans leurs contacts avec les entreprises,
- « Ont besoin » d'un appui individuel.

Les difficultés rencontrées par ce public peuvent être :

- Un décalage entre leur profil, l'emploi recherché et le marché,
- Un manque de connaissance de l'entreprise,

²⁰⁹ Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

²¹⁰ Prestation « Objectif Emploi » (OE) - Pôle Emploi 2011 – Cahier des charges fonctionnel et technique. Marchés de services d'insertion professionnelle auprès des demandeurs d'emploi de la région Champagne-Ardenne.

- La sélectivité du marché au regard de critères d'âge, de sexe, d'origines sociales, de durée du chômage, d'absence d'expérience, de diplôme, ...
- Un déficit de techniques de recherche d'emploi et de méthodes de prospection,
- Une absence de réseau de relations,
- Un découragement qui empêche une action efficace.

b.2 Contenu et déroulement

Le prestataire apporte :

- Des offres d'emploi,
- Des contacts avec les entreprises,
- Des interventions auprès des entreprises pour faciliter et négocier l'embauche,
- Une stratégie de recherche d'emploi adaptée,
- L'acquisition ou approfondissement de techniques de recherche d'emploi.

L'action dure jusqu'à ce que le participant ait accédé à un emploi « qui lui convienne » avec un maximum de 90 jours calendaires. Le cahier des charges prévoit que si le demandeur ne correspond pas au public visé, « *le prestataire détermine avec Pôle Emploi une solution plus adaptée* » (211).

L'OE comporte une alternance entre temps de travail commun référent - bénéficiaire, temps en groupe et actions menées individuellement par le référent et le bénéficiaire. Lors des entretiens et séances collectives, le référent :

- Propose des offres d'emploi au bénéficiaire,
- Organise des rencontres avec les employeurs,
- Aide le bénéficiaire à réaliser et à adapter ses outils,
- Aide le bénéficiaire à dégager les atouts de son profil pour construire des arguments et obtenir des entretiens d'embauche,
- Fait le point sur les actions menées,
- Définit les actions à mener et facilite leur mise en œuvre.

En dehors des entretiens, le référent recherche des offres d'emploi, doit être disponible pour des contacts à la demande du bénéficiaire, et prépare les prochaines rencontres.

Les méthodes utilisées requièrent de prendre en compte 3 dimensions de la recherche d'emploi, et de les adapter pour une démarche efficace :

²¹¹ Cette possibilité n'est utilisée qu'à titre très exceptionnel, les conseillers Pôle Emploi appréciant généralement assez mal la remise en question de leur prescription.

- Ajustement du profil avec l'emploi recherché(s) et le marché du travail,
- Stratégie de recherche d'emploi sur le marché ouvert ou le marché caché,
- Maîtrise des outils de recherche.

Durant les 3 mois, le référent assure au minimum 6 entretiens individuels et anime des séances regroupant 6 à 12 bénéficiaires pour un total de 12 rencontres. Il adapte le contenu et le rythme de la prestation pour permettre la progression du bénéficiaire et choisit les interventions pour accélérer son placement. Le référent organise le travail du bénéficiaire et est garant de la mise en œuvre de ses démarches.

Entre les séquences de travail en entretien, le bénéficiaire effectue des démarches personnelles selon les modalités prévues. Le référent assure au bénéficiaire un contact hebdomadaire de suivi.

A l'issue, et si le bénéficiaire est toujours en recherche, le référent réalise un entretien de bilan pour évaluer les acquis, décrire les atouts et obstacles restants à surmonter. A partir de ces différentes informations, il renseigne un « livrable », document intégré dans le système d'information de Pôle Emploi.

5.2.4. Relations avec les opérateurs et réalités économiques : incidences sur les prestations de la commande, ses évolutions, ses effets

Confrontées à la réalité économique des opérateurs et aux évolutions de la commande publique ⁽²¹²⁾, les prestations se trouvent impactées dans leur forme comme dans leur nature. Ce processus est lui-même « complexifié » par les disparités caractérisant la typologie des opérateurs. Par exemple, le rapport au travail et la considération portée au secteur concurrentiel, ou libéral, prennent des formes différentes dans une « association engagée autour d'une cause » ou dans une société d'Intérim cherchant à se diversifier.

S'il peut paraître surprenant de s'arrêter sur la réalité économique des opérateurs dans le cadre d'un travail sur l'accompagnement de demandeurs d'emploi, celle-ci contribue néanmoins à contraindre le travail sous l'effet des exigences de gestion influençant au passage décisions, attitudes et comportements managériaux.

Le passage en l'espace de quelques mois (2008/2009), d'une activité à « effet d'aubaine », entraînant la multiplication des prestataires ⁽²¹³⁾, à l'exposition permanente au risque de la « cessation d'activité » a eu des conséquences telles que la Direction générale de Pôle

²¹² Généralement attribuée au moins disant lors des appels d'offre.

²¹³ En 2008, plus de 20 prestataires étaient présent pour la ville de Reims contre 3 ou 4 10 ans plus tôt.

Emploi a mandaté en février 2013, l'organisation de travail à laquelle nous adhérons, pour réaliser un rapport sur ce constat ⁽²¹⁴⁾. Cette demande résultait de velléités de contenir des effets « désastreux » en terme d'image du service public considéré responsable de « faillites économiques », mais également de conséquences pour les bénéficiaires de prestations, livrés à eux-mêmes, du jour au lendemain, en cours de prestation et faute de prestataire. Officiellement, l'Institution souhaite recueillir l'analyse d'un opérateur significatif confronté aux réalités de marchés publics générateurs de conséquences graves, insoupçonnées pour elle « afin d'alimenter ses travaux et la réflexion de son conseil d'administration ».

Dans un second temps, a été ouverte une consultation plus large pour déboucher sur un « livre vert » de l'activité. Des extraits de ce rapport initial rédigé par le dirigeant de la structure, situent, au prisme de leurs préoccupations, des incidences de toutes natures relevées au niveau de ses conseillers, des conditions d'exercice du métier et des pratiques à la suite du passage à l' « organisation en marchés ».

Eléments de la réponse produite par l'opérateur Aksis et remise à la DG Pôle Emploi

- « L'atomisation des flux produit un effet inattendu : **l'hyper spécialisation des référents**. Alors que par le passé ces derniers travaillaient en moyenne sur trois ou quatre prestations différentes, un certain nombre de nos collaborateurs (autour de 40%) sont aujourd'hui « mono prestation »

- « **Une exigence qualité portée sur le suivi administratif plus que sur le métier**

Plus les contraintes de mise en œuvre et de process sont importantes (ressources techniques et humaines, process administratifs, reporting, dispositifs spécifiques type GED ⁽²¹⁵⁾, etc...) et concentrées sur un espace-temps réduit, plus les acteurs auront tendance à considérer comme une fin en soi l'évaluation de la capacité des acteurs à mettre en œuvre le marché et respecter les procédures afférentes dans les conditions prévues, ce au détriment de l'objectif final de la prestation. **La règle devient le but.** »

- « Les nouvelles règles de validation des référents en termes d'expérience et de niveau de formation ferment de facto l'accès à une grande partie du marché du travail pour les jeunes diplômés des filières de formation adaptées à notre secteur d'activité. Or, on constate une plus grande propension des jeunes référents à utiliser l'outil pour deux raisons essentielles : la maîtrise de l'informatique et une moindre résistance au changement (ou une plus grande facilité à accepter un emploi avec l'utilisation d'outils informatiques dans les conditions prévues comme prérequis, ce qui revient au même). En conséquence ce sont ces profils les plus adaptés au marché, tel qu'il est mis en place et géré aujourd'hui, qui en sont exclus. »

- « Dans ce contexte de changement profond des conditions d'exercice du métier de référent, faire du critère de l'expérience un gage de qualité des prestations pose question. Il nous faut faire face aujourd'hui

²¹⁴ Cf. Réponse produite par la structure Aksis à la suite de l'interrogation de la DG Pôle Emploi : voir encadré ci-dessous.

²¹⁵ Gestion Electronique des Documents.

à une injonction paradoxale : d'un côté les prestations sont principalement jugées sur la capacité de l'opérateur à respecter un certain nombre de process administratifs, de l'autre Pôle Emploi renforce le critère de maîtrise des contenus méthodologiques des consultants par le biais de l'expérience exigée. »

- « Le nombre de ruptures de période d'essai à l'initiative du salarié et de démissions a considérablement augmenté (+24% sur une année glissante), marquant ainsi une nette dégradation des conditions de travail des référents. »

- « La pression sur les salaires, consécutivement à la baisse des prix des prestations, a également une incidence non négligeable. »

- « La multiplication des procédures et des contraintes administratives est ressentie au niveau des référents comme une modification substantielle des conditions d'exercice de leur métier. Ils considèrent avoir perdu en autonomie et se sentent « enfermés » dans la prestation. Au bout du compte, les référents finissent par reprocher la précarisation des conditions de travail (contractuelles, temporelles, managériales, ...) aux prestataires qui les emploient lorsque ces derniers tentent de s'adapter au mieux au nouvel environnement des marchés et de ses contraintes. »

Autres conséquences observées :

- La gestion des effectifs devient complexe pour les employeurs. L'absence de visibilité liée à la périodicité des marchés et la « brutalité de certains retournements de situation » incitent à la prudence.
- Le contexte de travail des conseillers se précarise. Une des conséquences, est que les conseillers sont souvent confrontés aux mêmes incertitudes que les accompagnés.
- Un des responsables de l'opérateur Aksis nous déclarait avoir dû, à la suite d'une fin de marché, procéder simultanément au licenciement de 50 conseillers dans une région et au recrutement de presque autant dans une région voisine, « tout cela dans le cadre de la politique institutionnelle de l'emploi... »

En conséquence, la recherche de l'équilibre financier, mais aussi de profitabilité, font que les opérateurs, tenant compte de leur objet social, ont initié et ou renforcé une culture économique et de gestion, voire commerciale, de leurs conseillers, imposant à cette occasion des organisations de travail très centrées sur la gestion des coûts. Nombre de ces changements se sont accompagnés d'une reconsidération des prestations et du niveau d'attention porté aux usagers. Et ceci n'est pas sans poser un problème à certains conseillers, notamment ceux des structures de culture plus « engagée », et pour lesquels introduire les questions d'argent dans le rapport à leur métier n'est pas concevable:

De manière plus générale, quelles éventuelles difficultés vous gênent dans l'exercice du métier ?

On va dire un manque de temps, aussi. Pff ! Il y a toujours ce souci de rentabilité, tout simplement. C'est pour ça que le XXXXX, fait beaucoup de groupes. Mais ce n'est que du groupe. Donc si on avait aussi du temps à consacrer à des entretiens individuels, je pense que ce serait largement plus efficace.

Comment se concrétise cet aspect économique ?

Pour le moment, dans ma nouvelle structure, je n'ai pas encore de trop de contraintes, si ce n'est, dès qu'il y a des absences, le fait d'obtenir des justificatifs, les choses comme cela, tout cet aspect administratif qui moi me passionne pas des masses, donc, il y a ce côté-là qui peut être assez lourd. Précédemment, on

avait quand même des objectifs, qui n'avaient pas forcément d'incidence sur notre paye ou quoi, mais c'était plus, justement, pour nous sensibiliser à ce côté économique. Savoir que telle prestation, quand on la finissait, cela rapportait tant, quand on ne pouvait pas la finir parce que la personne ne venait plus, voilà, le temps qu'on avait passé c'était zéro. On était payé zéro euro même si on avait fait la moitié de l'accompagnement. Ça, il fallait courir après les contrats de travail pour être un peu plus payé ou des choses comme ça. Et c'est vrai, que moi je ne fais pas ce métier-là pour être plus payée parce que la personne aura un contrat ou quoi. **Charline, Conseillère**

Quelques rares conseillers(ères) se montrent plus pragmatiques :

➤ **Vous le faites votre, ce souci de rentabilité ?**

Ben oui, j'en ai toujours eu conscience de ça. (...) Et j'ai aussi cette dimension commerciale. Au XXXXX, j'interviens sur ce qui est module insertion sur tous les groupes. À côté, je fais des bilans de compétences et les entretiens individuels du personnel en CAE. Et, on m'a bien fait comprendre, que lorsque j'avais les entretiens des CAE, si on pouvait vendre de la formation pour faire vivre la structure derrière ... voilà.

Aline, Conseillère

➤ (...) Et puis il y a l'aspect économique. C'est vrai qu'on a quand même des objectifs, (...) on a quand même, voilà, un côté, oui forcément, il faut que la structure dans laquelle on travaille vive aussi. Donc c'est vrai qu'il y a ce côté économique qui est très présent. Et c'est vrai que nous, quand on a les gens en face, ce n'est pas forcément ce qu'on a à l'esprit tout le temps.

Toujours de manière concrète, ces nécessités se heurtent régulièrement, et par exemple, à :

- La programmation des volumes de prescriptions par la Direction des services opérationnels de Pôle Emploi peut varier dans une échelle de 1 à 10 d'un mois à l'autre. Hormis les variations proportionnelles du chiffre d'affaire, ces pratiques occasionnent de difficultés organisationnelles que certains opérateurs solutionnent en ouvrant le recours à la sous-traitance et à l'activité de free-lance sur lesquels ils ne peuvent guère exercer de contrôles qualitatifs.
- Jusqu'en 2015 et à l'occasion de chaque nouveau marché, le prescripteur renforce ses exigences sur les ressources à mettre en œuvre. Le temps « réquisitionné » croît, autant pour les entretiens de face à face que pour la production des documents demandés. Parallèlement, le mode de calcul et niveau de tarification des prestations évoluent à la baisse, les marchés du fait de l'attribution aux soumissionnaires les « moins disants ».

Ces différents facteurs interviennent sur la charge de travail, la nature des contrats de travail, les politiques de rémunérations, les taux d'encadrement, ... ou le respect effectif du cahier des charges fixé par l'Institution et l'image de qualité attachée à son propre travail. Une fois pris dans le « lien de subordination déguisé » engendré et entretenu par la procédure de mise en concurrence et la logique de suivi bureaucratique de gestion, la « prise de liberté » par rapport à la commande constitue souvent le seul moyen de perdurer.

Se surajoutent les effets occasionnés par le cadre juridique et fiscal des structures : Le but dit " non lucratif " d'une association ou le fait d'opter pour un statut juridique de société conduit à des conséquences différentes sur la possibilité ou non de réaliser des bénéfices commerciaux, le traitement de la TVA, la mise en place d'accords d'intéressement aux bénéfices, ...

Une dernière difficulté et pas des moindres est constituée par les excès de zèle de certains salariés de Pôle Emploi qui n'hésitent à chercher la « faille » qui permettra de ne pas rémunérer le service produit. Cela peut aller jusqu'à trouver des « motifs » subjectifs, donc dépassant le cadre des cahiers des charges, pour ne pas payer certaines prestations effectivement réalisées. Cette situation se produit par exemple lors de la « relecture » de livrables réalisés par les conseillers.

Nous avons évoqué précédemment la notion de « quasi-marché », avancé par le CEREQ dans une étude de 2008 (Perez, Personnaz & Cuntish), notion que nous pouvons opposer au « vrai marché » du reclassement pour lequel la clientèle est constituée par des entreprises en situation de se séparer d'un ou plusieurs de leurs salariés. A travers ces dysfonctionnements, cette notion prend ici tout son sens.

En conclusion, cette dimension économique serait symptomatique de l'illusoire hybridation de l'action publique/privée consécutive à des modes de financement et des logiques économiques diamétralement opposées. L'opérateur public est avant tout préoccupé de la gestion de ses dépenses. L'opérateur privé doit se soucier de ses recettes avant de dépenser. La relation entre les deux s'en trouve compromise, les seconds se trouvant entièrement subordonnés, inféodés, aux intentions de l'Institution qui le finance. En résulte un déséquilibre et des « effets de soumission » que le discours officiel de Pôle Emploi sur le partenariat et la « complémentarité des actions » a du mal à faire oublier, discours qui ne peut en aucun être remis en question par les opérateurs privés s'ils veulent conserver « le possibilité » de candidater lors des marchés futurs.

5.2.5. Une part taboue et non-explicite de la commande – Mandat et accès aux savoirs coupables

Nous abordons ici une dimension taboue indissociable de la commande et déléguée implicitement au conseiller, dans le cadre de l'exercice de son mandat.

Sans être énoncée officiellement, une part du mandat du conseiller correspond pour l'Institution à la délégation d'une « activité de reclassement » social réalisée sous la houlette d'un agent de normalisation de la situation des chômeurs confiés. Celui-ci est alors considéré comme un relai du contrôle de l'activité des chômeurs exercé pour le compte de l'Etat et l'Institution.

Or dans son quotidien, le conseiller est conduit à rencontrer des situations le mettant, comme peut le connaître un avocat ou un policier, en situation de « délibération éthique ».

Dans l'optique de la création d'un climat de confiance favorable à la mise en action du bénéficiaire, il pourra se trouver, de facto, en situation d'accéder, voire d'être considéré « dépositaire », par un « déposant », d'informations, parfois de confessions, relevant de « savoirs coupables ». Hughes définit ces savoirs comme « *sortes de connaissances inavouables qui caractérisent un aspect essentiel de la relation entre le professionnel et son client* » (Dubar, 2011). Le professionnel (médecin, diplomate, juriste, secrétaire, ...) se trouve alors confronté à l'« *autorisation d'entendre-tout en gardant le silence, des choses coupables ou, au moins, des informations embarrassantes ou dangereuses qui doivent restées secrètes* » (Hughes, 1967).

Dans les cas où le demandeur d'emploi, a vécu la position de victime (harcèlement, maltraitance, abandon conjugal, ...), il lui faudra tenir compte de cette expérience dans une relation qui pourra par ailleurs devenir quasi thérapeutique.

Si, en revanche, il a affaire à un sortant de prison lourdement condamné ou un salarié ayant commis une faute lourde à l'origine de son licenciement, l'exercice peut s'avérer plus « délicat ».

Au centre de la pratique se trouve à ce moment une transaction, un « pacte » « *entre celui qui donne et celui qui reçoit le service du « professionnel* » ». Il s'agit écrit Hughes, « *du transfert légitime, par la société, d'une partie de ses fonctions sacrées à un sous ensemble reconnu* » (Hughes, 1958) de la projection du mal, du malade, du maudit, bref du tabou, sur des professionnels légitimés à prendre sur eux et à garder le savoir concerné (Dubar, 2011).

Ce qui relève de la cohésion communautaire ou de rites de passage est confié à des professionnels qui garderont le secret sur leur « mission symbolique », le mandat revenant à ce moment à un échange de « signes de transgression » contre des « marques de réintégration sociale ».

A priori, ce rôle ne peut être confié à un représentant du service public, car tout en étant réputé répondre à un devoir de réserve, l'agent, qu'il soit ou non fonctionnaire, n'est pas explicitement tenu au secret professionnel,

S'il en est de même pour le CIP, deux conceptions peuvent être distinguées :

- Tant qu'il était salarié d'une association ou d'une structure à vocation sociale : cela lui conférait tacitement, au moins dans l'imaginaire des usagers, et de Pôle Emploi, la nécessité d'être tenu au « secret » et à une déontologie de travail, se trouvant crédité par la même occasion d'une forme de légitimation. Nous pourrions citer maints exemples de demandeurs d'emploi, en plein désarroi, qui à peine mis en confiance par le conseiller, et rassurés quant à leur peur d'être jugés, expriment avec plus ou moins de retenue et de détails:

- √ Leur condition de femmes abandonnées, autour de la cinquantaine, sans qualification ni expérience professionnelle, sans enfant et privées par la même occasion de toutes possibilités de ressources hormis les aides sociales ⁽²¹⁶⁾,
- √ De femmes maltraitées cherchant à préparer un départ du domicile conjugal,
- √ De personnes « captives » d'une addiction, conscientes du problème sans réussir à s'en défaire, addiction parfois à l'origine de la situation de chômage,
- √ De chômeurs victimes de maladie invalidante ou en situation de handicap dont ils ne veulent pas faire état pour tenter de préserver leurs chances de retour à l'emploi,
- √ De personnes victimes d'inceste(s),
- √ De chômeurs de tous les âges, sous emprise parentale forte, parfois « tyrannique »,
- √ De sortants de prison au passé lourd, ...
- Depuis la prise de position dominante d'une nouvelle typologie d'opérateurs uniquement centrés sur les profits financiers ⁽²¹⁷⁾, nous pouvons supposer que cela est beaucoup moins vrai. Cela commence par le fait, que ces structures n'accordent pas ou peu de temps aux activités considérées comme temps « non productifs », dont celles de s'intéresser aux trajectoires des usagers.

Cette délégation tacite, qui néanmoins perdure, relèverait soit d'un déni, soit d'une catégorisation au rang de tabou de cette question de la part de l'Institution.

La chose importante à constater est qu'au final, il appartiendrait au conseiller de prendre seul, au prix d'une « délibération éthique » avec lui-même, l'initiative de cette transaction : « entente tacite sur les modalités d'un échange de dons » comme « délimitation » d'un espace de travail.

Sauf à considérer que poser cette question est d'arrière-garde si l'on considère que déjà en 1883 Durkheim avait observé le développement d'un phénomène d'anomie et d'une division du travail afférente (Durkheim,1991) ; thématique retravaillée par Oriane qui évoque des situations de travail avec les chômeurs, vides de sens, et « *renvoyant à un ensemble de comportements témoignant d'une déconnexion entre usagers, professionnels et dispositifs* » (Oriane, 2007).

²¹⁶ Dont un nombre non négligeable d'anciennes femmes de médecin.

²¹⁷ Cf. page 259.

CHAPITRE 6 : INSTITUTIONNALISATION DES PRATIQUES DU CIP - UN PROCESSUS ATYPIQUE DE PROFESSIONNALISATION

Les précédents développements renvoient à l'impression de « doute sur les intentions » ou de « défaut de limpidité » entourant politiques et commande publique.

Dans ses effets sur le contexte de travail du CIP, la commande institutionnelle, telle qu'elle est formulée, conduit à se questionner sur la réalité des intérêts qu'elle sert à travers sa pratique : ceux d'usagers et de leur insertion sociale et sociétale, ceux de l'Institution Pôle Emploi et à travers elle du pouvoir politique, ou ceux du monde des affaires et des acteurs qui « tirent les bénéfices » de l'économie libérale ?

En résultent deux points que nous développons dans ce chapitre :

- La survenue d'une impression globale de flou dans la gestion de la commande publique
- Des réactions et mécanismes d'adaptation des CIP confrontés à cette situation.

6.1. Entretien d'une illusion et instanciation d'un état de flou

Si discours de protection et politiques libérales ne font pas bon ménage, l'illusion est néanmoins entretenue par le pouvoir politique, officiellement au nom du maintien de l'ordre ou de l'équité sociale, mais également de la recherche de légitimation des rapports de domination en place. Au motif du besoin de règles et codes sociaux édictés et encadrés par l'Etat pour entretenir les « idéaux du vivre ensemble », la rhétorique de justification du pouvoir politique, en matière de recherche de « solutions » à la question du chômage, prétend vouloir résoudre la quadrature du cercle « flexibilité, sécurisation, valorisation de l'initiative individuelle et activation des demandeurs d'emploi ». Dans la mesure où ces acteurs ne disposent pas de véritables prises sur la réalité de l'économie, et que ces décisions sont très souvent orientées par les grands acteurs économiques dont ils dépendent pour perdurer ⁽²¹⁸⁾, cet affichage relève soit de d'une gageure, soit de l'entretien d'une illusion paradoxale, concernant le « jeu » du marché du travail.

C'est là qu'intervient la rhétorique officielle de « l'individu acteur susceptible de faire la société » avec comme première ambivalence que sa mise en œuvre relève du traitement de masse. Elle mêle comme éléments d'affirmation, rhétorique du don, discours de responsabilisation et échanges symboliques.

²¹⁸ Grandes multinationales, banques, syndicats patronaux.

Elle cherche à subordonner le demandeur d'emploi à la norme capacitaire, pensée et impensée, constituée par l'obligation de « donner, recevoir et rendre », indemnisation du chômage contre comportement de « bon chômeur » sans véritablement se l'appliquer à elle-même.

Mais, n'étant qu'illusion, elle induit et entretient pour perdurer, un état de flou qui conditionne la nature des rapports entretenus avec les opérateurs ou les CIP, et « complexifie » le rapport à la pratique des conseillers.

Concrètement, pour 73,3% des conseillers déclarant des écarts entre leur pratique et les cahiers de charges encadrant le travail, la norme d'action est régulièrement impossible à tenir et donc fréquemment modifiée par le conseiller ; les résistances rencontrées sont sans solution « allant de soi », la légitimation du travail effectué constamment soumise à l'évaluation de la preuve ou sans reconnaissance de la part de l'Institution. Nous retrouvons ici des caractéristiques d'un métier flou, miroir ou reflet d'un contexte où la norme d'action est fréquemment impossible à tenir, et donc régulièrement modifiée par le CIP :

28) Y a-t-il des écarts entre les cahiers des charges Pôle Emploi et votre pratique ?

Oui : 75%

Non : 25 %

29) En cas de réponse positive à la question précédente, ces écarts résultent-ils ?

D'un choix délibéré : 21.3% D'une impossibilité de faire autrement : 73.3% Ne se prononce pas : 5.3%

Si l'on considère que le mandat du CIP s'articule autour des techniques et de l'organisation pratique d'une recherche d'emploi en portant une attention particulière à la question de la « recrutabilité » du bénéficiaire (Pochic, 2007), le fait pour l'Institution de déléguer implicitement celle de la notion de l'employabilité ou éluder celle controversée de l'« accompagnabilité », revient à introduire distorsion et biais: la prescription « restée sous silence » d'un travail et d'un mandat autre que celui définit par la commande « officielle ». Les conditions, et les conséquences, d'une situation de travail « empêché » (Clot, 2008) sont alors réunies.

A la complexité professionnelle des situations vécues par les acteurs qui tentent d'y exercer au mieux leur métier tout en se sentant souvent démunis, se rajoute celle de l'enchevêtrement des pratiques de l'Institution, ses différents dispositifs, ses rhétoriques de « projet professionnel », « transition », façon pudique de ne pas nommer les ruptures, ou de « métiers dits porteur ou en tension » qui agissent comme autant de diviseurs pour les publics vulnérables.

Que faire par exemple quand il est demandé à une personne de 55 ou 60 ans de « retravailler son projet professionnel » ; ou face à ces « travailleurs périphériques » contraints par l'Institution à élaborer « un projet professionnel », « véritable injonction

paradoxe porteuse de désillusion » car impossible à concrétiser, faute de moyens financiers ou de temps, pour se former ⁽²¹⁹⁾ ?

Autres difficultés , dans un autre registre : les « rapports au temps » de l'Institution, composés de temporalités lentes lors de la mise en route de nouveaux marchés, d'une « tyrannie » du temps réel et de l'urgence en matière de production de documents administratifs ou de livrables « attachés » aux prestations, de prescription de « rapidité » et de « durabilité » dans la concrétisation des retours à l'emploi.

Et que dire encore, quand la mise en place, en 2008, de la réglementation des marchés publics et ses conséquences en matière d'exposition des CIP à la précarité, à l'incertitude et à la faculté d'« être interchangeables » rejailit sur la mission des conseillers. Dans ce processus évoqué plus loin, les nouveaux appels d'offre ne tiennent aucunement compte des historiques de travail et de la qualité professionnelle des conseillers affectés aux marchés précédents ; alors même que cette réglementation dit avoir l'ambition de garantir le meilleur service.

Ceci nous incite à revoir notre appréhension de « l'objet Pôle Emploi ». A partir d'une analyse basée sur une combinaison de schèmes actanciels et fonctionnalistes, nous avons longtemps été rangé à l'idée assez « communément admise » d'un service rendu à la collectivité par une Institution confrontée à une tâche d'une ampleur qui la dépasse, volontariste mais forcément sans véritable prise sur la pandémie « chômage », inégale en « compétences » mais présentant à son effectif des individualités remarquables; oubliant parfois la dimension humaine dans son souci d'organisation et de justification, critiquable certes mais éventuellement perfectible dans l'exercice de sa mission à la condition d'y croire. Aujourd'hui, une approche dialectique et/ou clinique, nous propose une lecture bien plus inquiétante: celle d'une « Institution symptôme », « production incontrôlée » d'une « société » en crise et dont les maux se banalisent ; société qui subit la primauté de la « marche des affaires » et de la lutte pour les capitaux, qui se disloque et en vient à malmener les plus faibles en les désignant régulièrement comme responsables de la situation ambiante ; société ambivalente dont les représentants piétinent et tergiversent

²¹⁹ En général, ces travailleurs ne s'aventurent pas à prendre le risque de refuser une mission d'intérim qui pourrait déboucher sur un emploi plus pérenne.

pour trouver des solutions, réformer ses ordres établis et adopter une échelle des valeurs plaçant l'humain au centre des préoccupations ⁽²²⁰⁾⁽²²¹⁾.

6.2 Des CIP dans ce flou et cette instabilité contextuelle

En « bout de chaîne », le CIP tente de développer des « stratégies » pour ne pas perdre pied dans l'exercice d'un mandat contradictoire et changeant, notamment face au public les plus en difficultés. Nous aborderons celle de la constitution d'un imaginaire palliatif.

Mais de façon très concrète, face à des « cas sans espoir de solution » :

Doit-il anticiper, évaluer la difficulté d'accompagnement et faire en sorte que l'utilisateur refuse la prestation avec la conscience de la mettre en plus grande difficulté car celui-ci sera momentanément radié de la liste des chômeurs indemnisés ? Doit-il malgré tout engager l'action, connaître un abandon, et être « suspecté » d'incompétence ou d'incapacité à maintenir ses bénéficiaires dans le dispositif, plus globalement de conduire une prestation ? Dans les deux options, tenir la mission est « impossible » et les deux seront perdants ⁽²²²⁾.

Ce type de questionnement, à différencier des biais propres à un tri « économique » imposé à leurs conseillers par certains opérateurs, (Divay, 2009) témoigne de pratiques et « *logiques des professionnels bien souvent confrontés à des contradictions institutionnelles qu'ils doivent résoudre seuls, loin des décideurs et concepteurs des dispositifs qu'ils ont la charge de mettre en œuvre* » (Divay, 2009).

Autres exemples de dilemme entre pratique et éthos du CIP :

- Il arrive, que le conseiller soit mis à contribution par rapport à des actions de recrutement, menées à grand renfort de communication et de publicité, par exemple lors d'ouverture de surfaces commerciales employant quelques dizaines de salariés. Dans un premier temps, ces moments sont gratifiants pour lui. Ils lui permettent de concrétiser des reclassements, de trouver des solutions, d'atteindre des objectifs ; jusqu'au moment de prendre conscience, qu'il « contribue » à une opération

²²⁰ Ces propos, qui n'engagent que nous, relèvent de la question du politique et des effets de l'exercice du pouvoir, de la violence symbolique et ... économique. Ils constituent néanmoins un élément fondamental de contexte dont nous n'avons probablement pas fini de constater les effets si l'on « prend en considération » les recherches et modélisations portant sur le « risque systémique d'effondrement global », dont culturel, de notre société tel qu'exposé par Emmanuel PRADOS de l'INRIA (Institut national de recherche en sciences du numérique) Grenoble, responsable de l'équipe STEEP (Soutenabilité, Territoires, Environnement, Economie et Politique) dans le cadre du cycle conférences « Comprendre et agir » - 9 février 2017.

²²¹ Pour justifier certaines décisions « Hors la loi », l'alibi d'une inéluctable « Marche des affaires » permet d'agiter à tout moment le fanion rouge de la menace de la destruction d'emplois, ou faire miroiter celui vert, de la promesse de créations. Avec comme exemples : octroi d'aides publiques sans maintien des engagements initiaux, dérogation à la réglementation environnementale ou de l'urbanisation contre maintien de l'emploi

²²² Dans le premier le chômeur est radié et le conseiller aura engagé sa responsabilité morale dans cette décision préjudiciable, dans le second le chômeur perd son temps par rapport à de faux espoirs de reclassement et le conseiller à conscience d'engager l'utilisateur dans un jeu de dupe.

d'« écrémage » social et sociétal, de profilage de candidats par mise en situation de travail pour tester leurs dispositions à être un « managé exemplaire et obligé ». Classiquement, seule 1 embauche sur 4 ou 5 s'avère véritablement pérennisée lors de telle opération. Quid de ceux qui ne sont pas confirmés, avec de surcroît et au passage, un échec de plus à leur actif ?

- Alors, que le CIP est susceptible, dans son activité d'orientation, de rechercher les meilleurs programmes de formation pour les chômeurs, il est fréquemment associé, toujours par Pôle Emploi, à des actions de sélection des meilleurs chômeurs pour les programmes. (Boivin, 2014). Cette action d'écrémage conduit « à sélectionner les usagers qui en ont le moins besoin » (Lima, Trombert, 2018).

En tant qu'instrument opératif, engagé dans ce champ de tension, le conseiller se trouve tiraillé entre promesses annoncées et réalité de ses « marges de manœuvre ».

Nos développements sur le contexte de travail (²²³), ses exigences, ses revirements, son état nébuleux cherchent à faire ressortir en quoi cet environnement requiert de la part du conseiller de :

- Composer avec directives parfois paradoxales, des discours ambigus,
- Composer avec une logique de délestage de responsabilité, sinon de culpabilisation, dont il est quasiment le dernier maillon (²²⁴),
- Trouver des solutions face aux écarts de concrétisation des moyens annoncés, tempérer auprès des usagers les situations de confusion qui en résultent.

A ces situations critiques de travail, se rajoutent :

- Une absence de connaissance et, a fortiori de reconnaissance au sein d'une économie symbolique fondée sur un double jeu de la méconnaissance et de la reconnaissance. Elle prend la forme du déni/discrédit lorsque l'Etat s'autorise (²²⁵) à ne pas payer le travail ou le juge insuffisant, alors que le CIP ne fait ni plus, ni moins que de réaliser des « placements » dans des dispositifs publics.
- Le fait de travailler souvent seul et sans guère de possibilités d'échanges avec les prescripteurs,
- Un manque de prise en compte par les prescripteurs de la distance à l'emploi des publics, la quasi-absence d'observatoires fiables des besoins en emploi.

²²³ CHAPITRE 5 : NATURE ET GESTION DE LA COMMANDE PUBLIQUE EMISE PAR POLE EMPLOI - PLACE ATTRIBUEE AU CONSEILLER.

²²⁴ Le conseiller peut éventuellement se « délester » d'un bénéficiaire en l'orientant vers un dispositif de formation à la condition de trouver un financement ou en « créant » les conditions d'un abandon.

²²⁵ L'Etat siège au conseil d'administration de Pôle Emploi qui a notamment vocation à valider les mesures de prestation.

Ces situations intègrent de nombreuses incertitudes et nécessitent des adaptations permanentes difficiles à énoncer hormis le fait de les illustrer par des exemples, pratique forcément réductrice. En conséquence, être conseiller demande de :

- Développer ses propres stratégies de défense en élaborant des représentations subjectives compatibles avec la préservation du soi, voire de la santé mentale,
- Être doté de dispositions pour « faire face » tout en cherchant l'efficacité,
- Tenter des ajustements à la perception des valeurs et du fonctionnement de l'économie libérale. A contrario, adopter des stratégies de mise à distance avec les « règles du jeu » pour se protéger,
- Sous l'emprise des forces de « relations supérieures » où l'individu est agi par le social pour faire une société, privilégier la croyance dans la légitimité des valeurs du jeu, plus que le jeu lui-même.

Bien que réservées, en principe, à des métiers du service public, nous retrouvons ici plusieurs des caractéristiques attachées à la notion de métiers flous. (Jeannot, 2005, Berthet, Kus, 2013) :

- La manière de travailler des conseillers s'est transformée et est passée, silencieusement, de la réponse à des besoins à la réponse à des problèmes : passer de « apporter une aide pour appréhender le marché du travail » à composer « avec l'inhospitalité du marché du travail ».
- Ces métiers travaillent à la marge, dans l'interstice des différentes institutions : La loi de mars 2014 et ses décrets d'application de juillet 2014 introduit le CPF, le compte personnel de formation et le CEP, le conseil en évolution professionnelle et désigne cinq opérateurs pour délivrer le conseil en insertion professionnelle : Cap emploi, Mission locale, Fongecif, APEC et Pôle emploi. Le CIP du secteur privé n'en fait pas parti alors même qu'il est interlocuteur permanent de ces opérateurs qui souvent se réfèrent à lui.
- C'est en situation que la norme d'action se produit et se construit. En dehors de la rhétorique institutionnelle éloignée des préoccupations de terrain, elle n'est jamais donnée a priori,
- Ils travaillent sur ce qui résiste, ce qui ne va pas de soi, à commencer par les réalités du marché du travail et à la difficulté à y prendre place.
- A l'articulation de différents domaines, compétences, métiers, ils imposent des postures professionnelles particulières, a minima pas toujours reconnues quand elles ne sont pas tout bonnement « combattues » par les institutions à grand renfort de procédures, d'injonctions ou de process de contrôle,

- Leur dénomination est variable, souvent précaire (²²⁶),
- Ils sont régulièrement amenés à se poser la question de leur légitimation, notamment au moment d'obtenir leur habilitation à l'occasion de chaque renouvellement de marché.

²²⁶ Cf. ANNEXE 26.

CONCLUSION DE LA 1^{ère} Partie

Cette partie sur la « forme de professionnalisation » du métier de CIP constitue le premier volet d'un triptyque qui organise la conception de métier flou comme l'une des dimensions centrales de notre thèse. Elle sera suivie d'une seconde sur les « trajectoires et pratiques », puis d'une troisième traitant des « stratégies et processus palliatifs » d'adaptation au contexte.

Pour la conclure, nous pouvons avancer que ce « flou », ces paradoxes et approximations créent, en l'état actuel des pratiques institutionnelles, les conditions d'un processus oscillant entre vellétés de professionnalisation et exposition à la déprofessionnalisation conséquemment à un « travail empêché ». Cette instabilité constitue un des éléments de frein à la possibilité d'un processus organisé « classique » de professionnalisation du métier, ceci tout du moins dans une histoire et un contexte qui valorisent la construction dialectique de métiers définis, institutionnalisés, stabilisés, normés et régulés ; autant de métiers reconnus avant tout par l'Etat comme entrant dans les catégories des activités de travail en adéquation avec à sa rhétorique sociale, sa « construction sociale de la réalité » (Berger, Luckmann, 1966) ⁽²²⁷⁾.

Nous nous sommes confronté à une grande difficulté pour nous départir notre raisonnement de l'emprise de ces mécanismes et de leur histoire. Adopter cette position nous a demandé une étape de « maturation », correspondant au temps nécessaire pour prendre une certaine autonomie de pensée par rapport à celle de notre laboratoire d'accueil. Ce changement est passé par la reconsidération de conclusions de travaux que nous aurions eus tendance à considérer comme définitivement établies.

Nous avons alors fini par comprendre que, porter la critique révèle, dans son principe et à notre insu, le risque d'être le premier à nous prendre au jeu, « à nous laisser «piéger par la rhétorique de catégorisation» (Hughes, 1958) ⁽²²⁸⁾, au détriment notre volonté de distanciation.

S'il est collectivement attendu que développement et organisation des professions et métiers assurent une fonction de cohésion sociale, voire morale, du système social d'une société moderne afin de ne pas laisser complètement le champ libre à la domination du monde des affaires une transformation de cette rhétorique apparaît inévitable ; ceci

²²⁷ Si cette reconnaissance s'est généralement mise en place sous l'effet de la persévérance de coalitions d'acteurs visant à exister et défendre leurs intérêts dans une économie de marché, elle a rarement été acquise d'emblée.

²²⁸ Référence au propos de Hughes au sujet des « fonctionnalistes ».

impliquerait de passer d'une conception où l'organisation des professions est conçue comme un ordre négocié contingent et lié aux configurations d'acteurs comme à l'organisation des tâches, à celle de métiers définis à partir de leurs contenus et conditions de travail. A l'instar des métiers dits « à pratique prudentielle » (Champy, 2009), les métiers flous requièrent la mobilisation de dispositions spécifiques dans des situations d'incertitude, dont la mise en œuvre d'une « autonomie » professionnelle (²²⁹),

En conséquence, ce qui pourrait être considéré comme désignation de faiblesses et défaut de « stabilisation » du métier, devient processus atypique de professionnalisation car propice au développement de capacités spécifiques consistant à composer et travailler dans un univers incertain et changeant.

Sont alors reconnus :

- L'institution d'une valeur ajoutée de pratiques opérantes tenant à la possibilité d'ajustements permanents au cadre contextuel et à ses transformations,
- Le retournement des « causes de tensions » en « objets de travail ».
- Malgré la quasi impossibilité de clarification, par les acteurs institutionnels de champ de l'emploi, du mandat et de la place des conseillers dans la division du travail, le fait avéré de l'existence d'un ordonnancement réel et symbolique, à part entière, ayant sa place dans la division du travail et entrant dans la catégorie spécifique, atypique mais reconnue des métiers flous.
- La possibilité d'un processus d'« institutionnalisation renversée » basée sur les points précédents.

²²⁹ Le plus souvent opposés à ceux, standardisés, de médecins, architectes, juges, avocats ou enseignants.

PARTIE 2 : REJOINDRE ET PRATIQUER UN METIER FLOU : UNE QUESTION DE DISPOSITIONS

Nous venons d'examiner la question du processus « atypique » de professionnalisation chez les CIP.

Pour appuyer et continuer à étayer ce raisonnement et pour traiter notre deuxième hypothèse, il y a lieu de poser en complément celles des trajectoires ainsi que des pratiques des praticiens du métier ; il nous faut rechercher dans ces trajectoires d'éventuels éléments qui détermineraient, chez les conseillers, l'acquisition d'un capital dispositionnel spécifique prédisposant à exercer dans le contexte de l'activité, à pratiquer un métier flou. Pour traiter de cette problématique, nous examinerons principalement 4 points:

- Peu de données étant disponibles sur la population des conseillers, il est nécessaire de commencer par constituer et analyser un corpus de praticiens avec pour finalités :
 - √ De rechercher la présence d'éventuelles régularités
 - √ De caractériser les trajectoires conduisant à rejoindre et pratiquer le métier.
- Décrire les pratiques « agies » de ces mêmes conseillers, les différencier de celles « prescrites » par les institutions officiellement attachées au traitement de la problématique du retour à l'emploi ou des représentations élaborées autour du métier.
- Rechercher des indices d'un processus individuel de professionnalisation ⁽²³⁰⁾ des conseillers qui pourrait s'avérer lui-même atypique. Selon notre hypothèse, c'est avant tout au travers de sa trajectoire et son histoire personnelle de socialisation, de situations « expérimentées » contribuant à la genèse de disposition incorporées qu'il « se préparerait » au métier.

Le cas échéant, ceci reviendrait également à démontrer qu'une des singularités de cette activité serait de relever d'un mode de régulation des pratiques caractérisé par des corrélations entre « dispositions individuelles répandues » dans le corpus des conseillers et composantes structurelles, culturelles et conjoncturelles ⁽²³¹⁾ du contexte de l'activité.

- A la lumière de l'approche herméneutique et actancielle de Max Weber, tenter d'établir une typologie d'idéaux-types,

²³⁰ Du point de vue « psychologique » tourné vers la socialisation des travailleurs par l'activité dont les transformations sur les plans affectifs et cognitifs (Demazière, 2009).

²³¹ Nous assimilons volontiers le terme de conjoncture à celui de contexte pour sa faculté de mieux rendre compte de l'évolution spatio-temporelle des « situations ».

CHAPITRE 1 : UN CORPUS SUJET A DES TRAJECTOIRES INCERTAINES

Après avoir présenté les principales données « d'état civil » et de diplômes propres à notre population d'étude, nous situerons quelques éléments théoriques concernant les notions de parcours, de trajectoires et de carrières.

Ceci constituera le cadre de présentation et d'analyse des données biographiques recueillies dans notre 1^{er} questionnaire.

Nous serons ainsi conduit à nous intéresser aux groupes sociaux d'origine, aux voies d'entrée, aux influences des expériences personnelles et professionnelles.

Inventorier des antécédents professionnels, mais aussi, des projets professionnels contribuera à commencer à faire ressortir des éléments d'attrait pour cette activité, de maintien ou d'abandon de ce métier.

Le rôle de CIP est-il pratiqué dans la durée, connaît-il des étapes et selon le cas avec quelles suites, quels processus de transition ?

Peut-on observé des segmentations de l'activité, des processus de spécialisation ?

Enfin peut-on véritablement parler de constantes affirmées, de trajectoires types de socialisation professionnelle ?

C'est ce que nous chercherons à faire ressortir.

1.1. Corpus, présentation des données biographiques de l'échantillon : Qui sont-ils, qui sont-elles ?

Nous avons détaillé la démarche de constitution de notre base de données. Nous en présentons ici les résultats sur le plan de l'état civil, des diplômes et des libellés de poste occupés au moment de l'enquête.

Nous situerons ces données par rapport à des statistiques disponibles concernant l'ensemble ou des catégories de la population française telle que celle des salariés.

Après un important essor à partir de l'année 2001, l'effectif des CIP affectés à l'insertion professionnelle atteint près de 7500 équivalents temps plein en 2009. Puis il diminue quasiment de moitié en 4 ans pour descendre sous la barre des 5000 ETP en 2013 (²³²), le

²³² Ces chiffres ne prennent pas en considération les prestations d'orientation BCA (Bilan de compétences approfondi) et CPP (Confirmer son projet professionnel) qui relèvent d'une action d'orientation sans finalités d'insertion professionnelle directe.

nombre des conseillers étant directement proportionnel au volume de la commande publique qui diminue depuis 2009 suite à un désengagement régulier de l'Etat. ⁽²³³⁾

Du point de vue de l'état civil, le portrait du conseiller, ou plutôt de la conseillère, présente comme « caractéristiques affirmées » :

1.1.1. Age : une fourchette très ouverte

La moyenne d'âge de l'échantillon est de 39,9 ans, pour une fourchette 26 – 59 ans et une médiane située à 37 ans. A titre comparatif, l'âge moyen des salariés du secteur privé en France est sensiblement identique soit 39,4 ans en 2011⁽²³⁴⁾.

1.1.2. Genre : Une large majorité de conseillères

85% sont des femmes, 15% des hommes. Par comparaison, la part des femmes dans la population française en emploi était de 47,5 % en 2011⁽²³⁵⁾.

1.1.3. Etat matrimonial : Un attrait pour la vie en couple

44,5% sont mariés, 23,5% célibataires, 19,6% vivent maritalement et 12,7% sont pacsés. Si les statistiques sur la situation matrimoniale des français en activité ne sont que peu disponibles, il s'avère néanmoins que les célibataires sont sous représentés dans notre échantillon, au bénéfice⁽²³⁶⁾, pacsés ou en concubinage. Ceci peut être compris comme un « choix de stabilité » à rapprocher du fait d'exercer le métier de « reclasser », d'accompagnement dans la recherche d'une nouvelle stabilité.

1.1.4. Diplômes : 2/3 de diplôme de niveau égal ou supérieur à la licence

50,9 % de l'effectif de l'échantillon possède un diplôme en rapport avec le métier. Nous définissons ce rapport comme celui d'un référentiel de diplôme traitant tout ou partie des savoirs utiles à l'exercice du métier de CIP.

16,7 % dispose d'une double formation « métier en rapport avec le métier + métier sans rapport avec le métier »

²³³ Cf. Tableau 2 : Nombre de « prestations emploi » et effectif de CIP affecté à leur réalisation (2009-2013).

²³⁴ Source <http://www.pole-emploi.org/statistiques-analyses/l-emploi-salarie-en-france-au-31-decembre-2011-@/563/view-article-33908.html>.

²³⁵ Source <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2013-079.pdf>.

²³⁶ Source <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2381496> des ménages mariés.

Les diplômes des 67 conseillers titulaires d'un diplôme en rapport avec le métier, sur l'échantillon de 102 conseillers, se répartissent de la manière suivante :

Tableau 15 : Répartition des diplômes en rapport avec le métier par niveau de qualification			
Niveau IV (Baccalauréat)	Niveau III (Bac +2)	Niveau II & I (Licence et plus)	Diplôme Universitaire
1	13	54 dont bac+5 : 35	1

Ces formations concernent les domaines de la :

- Psychologie (hors psychologie clinique) **27** dont **17** correspondant au titre professionnel de psychologue délivré par l'Etat,
- Insertion professionnelle : **12**,
- Gestion des ressources humaines : **10**,
- Sciences de l'éducation : **7**,
- Animation et formation : **7**,
- Psychologie sociale : **3** et Sociologie : **1**.

32,4 % de l'effectif possède uniquement un diplôme, sans rapport direct avec le métier, réparti entre :

Tableau 16 : Répartition des diplômes sans rapport avec le métier par niveau de qualification			
Niveau V (BEP, CAP)	Niveau IV (Baccalauréat)	Niveau III (Bac +2)	Niveau II & I (Licence et plus)
2	5	13	14 dont bac+5 : 8

Ceci dans des domaines aussi différents que le droit, la gestion et la comptabilité, le commerce, l'assistance de direction, la philosophie, l'aménagement du territoire, l'hygiène alimentaire, l'histoire, la mécanique, l'immobilier ou la psychologie clinique.

Le fait d'une double formation peut être considéré, sans en préciser les délais, comme consécutif à une action de réorientation, la formation « métier » étant pour l'essentiel des cas de niveau égal ou supérieur de la formation « hors champ », laissant ainsi présumer de l'ordre d'enchaînement.

1.1.5. Postes actuels : une pléthore de libellés pour des réalités similaires

C'est à partir des libellés que nous abordons la question des postes actuels.

Notre enquête, qui concerne des personnes exerçant pourtant le même métier, fait ressortir :

- Une polarisation d'appellation distribuée sur un axe « conseiller » – « consultant »,
- Des différences significatives entre libellés figurant sur la fiche de salaire et celui utiliser dans le langage du quotidien.
- Un nombre important de libellés,

Au niveau des fiches de salaire, il est fait mention de 25 libellés. Il en est de même pour les vocables utilisés au quotidien ⁽²³⁷⁾, portant à 29, les appellations différentes mentionnées dans l'addition des deux cas de figure.

Une recherche menée au niveau des sites présentant ce métier et/ou des formations susceptibles de préparer à son exercice, a mis en évidence 22 appellations supplémentaires correspondant à des postes très proches de celui de CIP, mais ne comprenant néanmoins pas d'intervention dans le cadre de la commande publique passée par Pôle Emploi.

Tableau 17 : Echantillon - Répartition des libellés de poste		
Vocables utilisés	Fiche de salaire	« Appellation au quotidien »
« Conseiller » et ses déclinaisons	15 dont 6 CIP	35 dont 21 CIP
« Consultant » et ses déclinaisons	79 dont 50 sans précision supplémentaire	62 dont 35 sans précision supplémentaire
Autres	5	3
Présence de la mention « psychologue »	2	3

Dans 61 cas, il n'y a pas de différence entre fiche de salaire et appellation au quotidien.

Dans 28 cas, le libellé figurant sur la fiche de paie est plus « valorisant » sur le plan symbolique que celui utilisé au jour le jour.

Pour avoir côtoyés ces employeurs, nous comprenons cette propension, par les pratiques d'employeurs qui ne « sont pas avares » de communication de recrutement mentionnant des postes de conseiller pour multiplier les candidatures au niveau d'un marché du travail en tension pour ce type de poste, au moins au moment de l'enquête. Cette appellation est reprise au niveau des contrats de travail et par voie de conséquence des fiches de salaires. Une fois en situation de travail, ces conseillers ne bénéficient généralement ni de la reconnaissance, ni du crédit susceptible de différencier « conseiller » et « consultant » dans la division du travail.

La pratique inverse concerne 8 conseillers pour des motifs inexpliqués.

En résumé, la population de CIP peut être caractérisée comme étant très majoritairement féminine, constituée de personnes de tous âges, plutôt diplômées, établies en couple dans trois cas sur quatre.

Elle exerce son métier dans des postes présentant un contenu similaire, mais aux libellés très variables, en fonction des « politiques » de gestion du personnel de leurs employeurs.

²³⁷ CF. Liste des libellés de postes : ANNEXE 26.

1.2. Parcours, trajectoires, carrières

Parcours, trajectoires et carrières ne sont pas à considérer comme synonymes car indicateurs de positionnements théoriques spécifiques. Aussi, nous chercherons à les différencier.

Nous nous « attacherons » plus particulièrement à celle de trajectoire dans ses possibilités de rendre compte de l'expérience "sédimentée" du conseiller, de préalable à la recherche de corrélations entre processus de socialisation et dispositions pour le métier.

1.2.1. Typologie, déterminants, causalité

Dans la sémantique professionnelle courante, c'est à la notion déjà ancienne de carrière, que se sont progressivement ajoutées celles de parcours et trajectoires. Il a longtemps été question, et jusqu'à la fin des « trente glorieuses » marquées par un contexte de plein-emploi, d'une programmation d'« étapes » prédéfinies, le plan de carrière. Celui-ci était souvent établi préalablement à l'entrée dans la vie active, au moins pour les métiers requérant des qualifications. Il jalonnait un déroulement quasi-linéaire de la vie professionnelle, au point que pour un grand nombre de salariés, celle-ci pouvait se dérouler dans la même société ou administration. Selon les secteurs d'activité, pour « sécuriser » ce plan souvent lié à la notion d'ascension sociale, conventions collectives ou employeurs veillaient à donner des « garanties » de progression afin d'attirer et retenir les salariés.

Aujourd'hui, c'est pendant et surtout a posteriori d'un cheminement professionnel fait d'épreuves, de changements et d'adaptations dans un monde incertain et changeant, qu'il est possible de repérer des caractéristiques en se retournant sur le parcours réalisé, la trajectoire empruntée.

Nous évoquerons des évolutions récentes, ou en cours, faisant suite à l'évolution des environnements de travail et du contexte de l'emploi ; et la manière dont elle interfère avec l'orientation des parcours et trajectoires.

Enfin, nous aborderons la question des déterminants et causalités de ces successions d'évènements.

a) Parcours, trajectoires et carrières : une palette de notions

- Dans le sens commun, un parcours correspond à un chemin, un trajet, réalisé par une personne à son initiative ou sous la conduite d'un tiers.
Plus ou moins complexe, il résulte d'orientations, d'intérêts et de temporalités choisies ou non, de déterminants sociaux, de contextes et d'aléas comme conditions sociales de sa réalisation. Dans cette conception :

La définition de la réflexivité devient alors centrale, elle définit cette capacité d'adaptation aux situations et devient source de production de l'expérience ou d'épreuve. (Dubet, 1994, Boltanski, 1990, Foucault, 2001, et Zimmerman, 2011 - Présentation du séminaire interne Gremtos/LEP - URCA 16/12/2011)

Mais aussi :

Cette approche définit la notion d'expérience dans une acception de réflexivité menée par chacun sur ses conditions sociales de vie et ses moyens d'agir. Cette approche considère les affects (Bidart, 2010) et les libertés d'agir au regard des contextes et des moments de la vie ; (Zimmermann, 2011)

Les objets de recherche sont constitués par les parcours professionnels, de vie ou d'individuation, les parcours de socialisation ou de professionnalisation comme autant de processus.

Si l'on rapproche la focale sur certains aspects particuliers de la vie professionnelle, elle est portée sur les parcours d'entrée dans un métier ou une profession, des parcours d'insertion dans la vie professionnelle ou de transition en cours de parcours, de mobilité choisie ou subie.

Contrairement à la notion de trajectoire, celle de parcours permet de sortir d'une approche essentiellement déterminisme notamment dans le poids accordé aux origines sociales.

Considéré comme un processus d'apprentissage, d'expérience ou de mobilité, les analyses et recherches conduites portent par exemple sur les « parcours de carrière maison », « parcours régressif », « parcours de genre », « parcours de militant bloqué, ou « parcours de délégation », (Zimmerman, 2011), illustrant la diversité couverte par cette notion.

A titre d'exemple, l'analyse d'un parcours de professionnalisation visera à mettre en évidence le processus cumulatif de l'expérience dans le but d'acquérir ou améliorer une pratique professionnelle par la transmission ou l'appropriation des savoirs et compétences requises, la genèse de relations singulières et plurielles à des pratiques parallèlement à la construction d'une identité professionnelle chez un « sujet apprenant » en devenir.

Dans le cas de parcours d'insertion, il s'agira d'examiner les possibilités de combinaisons des ressources pluridisciplinaires en vue d'une intégration, tout en sachant qu'il est rarement construit et souvent constaté a priori.

L'observation de parcours de mobilité choisie demande d'identifier comment les individus examinent le champ des possibles, se prennent en charge par rapport à eux et/ou considèrent d'autres besoins que ceux relevant directement de la composante professionnelle à court terme :

Le parcours de transition » relève d'une approche interactionnisme. Au gré des interactions, il est linéaire dans le temps mais les évènements passent par des

transitions. Les séquences sont « non indépendantes » . (Séminaire interne Gremtos/LERP - URCA 16/12/2011)

D'après E. Leclercq, le modèle particulier de ce type de parcours requiert de s'intéresser à 4 dimensions en interaction (Leclercq, 2011) :

- √ « La mise en place de savoirs et des pratiques professionnelles,
- √ La segmentation de l'activité (Bucher et Strauss. 1992),
- √ Les valeurs engagées dans l'activité,
- √ L'expérience ».

Le « parcours de bifurcation » correspond quant à lui à une approche phénoménologique. Résultant d'interactions et de causes multiples, il est non linéaire et connaît des temporalités différenciées. Les événements correspondent à des changements de direction et les séquences sont indépendantes. (Présentation du séminaire interne Gremtos/LERP - URCA 16/12/2011)

- La notion de trajectoire correspond à une approche plus globale et plus continue. Elle est utilisée dans différentes disciplines dont :
 - √ Les mathématiques et la géométrie analytique. Dans ce cas, elle reste extérieure à l'influence de champs de forces extérieures.
 - √ La balistique : la trajectoire est la courbe que décrit le centre de gravité d'un projectile pendant son trajet dans l'espace. Elle résulte des caractéristiques de « l'impulsion » de départ, du « phénomène » initial. Elle est à la fois déterminée par une « programmation de départ » et par des ajustements en cours de déplacement.
 - √ En sciences humaines et sociales_ : elle serait la succession des états, des positions sociales occupées par un individu durant tout ou partie de sa vie.

La notion de trajectoire est d'orientation théorique « structuraliste ».

Décrire une trajectoire revient à opérer une qualification de l'individu, de ses déterminants sociaux, de son identité à partir de sa trajectoire antérieure puis de tenter d'opérer une projection dans l'avenir.

Déterminée socialement, son déroulement est linéaire, les événements se déclarent dans une continuité, et ses séquences sont non indépendantes » . (Présentation du séminaire interne Gremtos/LERP - URCA 16/12/2011)

Si Bourdieu et Passeron (1964, 1970) mettent en avant les formes de déterminisme, à l'entrée et durant le parcours d'études, comme déterminant agissant sur les trajectoires sociales, on voit dans le principe qu'il s'agit de composer une force et une direction initiales propres à un mobile avec les champs de forces et d'interactions sociologiques traversées par l'individu (Passeron, 1990). Utiliser le terme de trajectoire implique la référence à des déterminants de départ, des formes de causalité d'une séquence sur

l'autre et une approche continue du temps où la logique de construction renvoie à des réajustements entre statut et représentation sociale de soi.

Les trajectoires des individus d'un groupe sont souvent regroupées en un nombre restreint de trajectoires types. Elles diffèrent entre groupes sociaux, et leurs distributions se modifient au cours du temps.

Elles peuvent être catégorisées en trajectoires qualifiées, peu ou très qualifiées, d'indépendants et de salariés, ...

Dans la continuité de l'acceptation en matière de balistique, il sera par exemple question de trajectoires stables, ascendantes continues, descendantes, interrompues, hachées ou précaires.

- La carrière comme processus biographique est issue de la tradition de l'école de Chicago et notamment des travaux de Hughes (1958) et Becker (1985). Proche des premiers théoriciens de l'interactionnisme qu'il a contribué à former, Hughes s'est intéressé à de nombreuses activités de travail. Sans élaborer de théorie de la profession, il identifie cependant une multitude d'indicateurs et de pistes, et attache une grande importance aux professions en tant que « carrière » ou « milieu de socialisation ». Il décrit la carrière comme étant :

Subjectivement, une carrière est une perspective en évolution au cours de laquelle une personne voit sa vie comme un ensemble et interprète des attributs, ses actions et les choses qui lui arrivent ». (Hughes, 1958)

Ces actions peuvent être défensives, réactives, tactiques, anticipatrices, ...

Les sociologues interactionnistes (Annexe 3) en ont étendu le sens de carrière à nombre de catégories : déviants, chômeurs, élèves, malades, ...

A la fois situation officielle de l'individu dans sa dimension objective et moyen de décrire les changements subjectifs d'un individu, approche explicative et interprétative, l'analyse de la carrière constitue :

(...) un processus diachronique centré sur la manière dont les acteurs anticipent les changements, les préparent, font face aux difficultés, interprètent leurs échecs ou réussites . (Rostaing, 2010)

Toujours pour Hughes, en dehors des facteurs individuels, les inégalités des chances de carrière professionnelle obéissent à de principes organisateurs identifiables. (Féminisation, valorisation, risque de chômage, ...).

Il propose une grille de trois mécanismes pour en analyser la dynamique :

- Le passage au travers du miroir qui correspond à un renoncement volontaire aux stéréotypes professionnels, conception du rôle, anticipation des carrières et de l'image de soi,

- Une installation dans la dualité entre modèle idéal ou sacré et modèle pratique, processus de projection dans un groupe de référence, ou « découverte de la réalité désenchantée »,
- Un mécanisme de socialisation anticipatrice, par la constitution d'une identité non à partir du groupe d'appartenance mais par rapport au groupe auquel le sujet souhaite appartenir. L'existence de filières permet selon Hughes de planifier ou non l'accès à ce groupe, et de prendre en compte le degré d'engagement dans les tâches mais aussi dans une carrière future.

b) Evolution de ces notions dans un contexte changeant

Environnements de travail et contexte de l'emploi interfèrent avec orientation des parcours et trajectoires dans, comme hors de l'entreprise.

- Dans l'entreprise :
 - √ Les nouveaux modèles d'organisation et de gestion des emplois fragilisent les rôles et statuts. La réduction du nombre de niveaux hiérarchiques crée des difficultés de progression par manque d'opportunité, avec pour conséquence, d'allonger le temps passé dans un métier. Le déclin de certaines activités vouées à de forte réduction d'effectifs, sinon à la disparition, occasionne des reconversions.
 - √ La recherche de maîtrise des savoirs et compétences et de leur mode de valorisation prend de l'importance. (Zarifian, 2009). Pour Wittorski, cette approche devient indissociable de celle de professionnalisation (Wittorski, 2007).
 - √ La prise en compte des contextes est de plus en plus considérée dans l'analyse des situations tout particulièrement dans une approche par les compétences (Astier, 2007).
 - √ Les modalités d'éviction ou d'exclusion d'un poste de travail se sont profondément modifiées pour limiter les recours que ce soit sur un plan économique ou disciplinaire. Celles-ci sont constitutives de « réactions » pour continuer sa trajectoire, reprendre son parcours.
 - √ L'injonction au professionnalisme et aux comportements proactifs induit de nouvelles valeurs et exigences professionnelles. Les comportements et attitudes requis sont souvent l'adaptation, le sens des opportunités, une faculté de « rebondissement » et de réactivité, ou la mobilité dans l'espace.
- Hors de l'entreprise :
 - √ Le chômage est vécu comme moment important de rupture dans une trajectoire, un accident de parcours pouvant conduire au mieux à d'importants changements subis, au pire à une exclusion professionnelle. Et généralement la première question qui se pose pour un chômeur est d'interroger son « devenir » sans travail, sans revenu mais aussi sans anciens collègues de travail. Est induite par rapport à cette

question de la fragilisation de parcours, la notion de lien entre déterminisme individuel et contexte de l'emploi, notion que le CIP est susceptible d'interroger.

- √ Il s'avère de plus en plus difficile de définir les mesures nécessaires pour accompagner favorablement les transitions entre chômage et emploi.

c) Déterminants ou causalités des trajectoires ?

Différentes hypothèses permettent d'appréhender les déterminants sociaux des trajectoires non pas par une recherche de causes, mais comme éléments d'explication de la genèse d'un processus. Ceux-ci sont faits d'adaptations et de relations à un contexte qui prennent la forme de déplacements constitués de séquences, de mouvements, de rythmes ou d'une temporalité propre.

- Chez Bourdieu, les déterminants se trouvent pour partie dans la structure, dans l'habitus comme histoire faite corps et incarnée dans les « *schèmes pratiques, opaques à eux-mêmes, sujet à varier suivant la logique de la situation* » (Bourdieu, 1980). A ce niveau, ils ne répondent pas à des règles conscientes et constantes. Au contraire, ils intègrent du flou et des incertitudes et se reconfigurent au fur et à mesure de l'entrée dans un jeu, de l'entrée dans le jeu. C'est ainsi que le parcours de l'apprentissage passe par l'élaboration ou le renforcement de schèmes de perception, d'appréciation et d'action.

Dewey, évoque un principe d'irréductibilité des trajectoires sociales liées au fait qu'une expérience découle de la relation qu'elle entretient avec l'ensemble des expériences vécues (Dewey, 1938) : c'est le principe de continuité de l'expérience.

Pour Lahire, l'« Homme pluriel » est celui dont l'ensemble des pratiques ne peut se réduire à un principe ou une formule génératrice. Il en est de même pour son parcours. Produit comme tout un chacun de contextes socialisateurs, l'agent acquiert la possibilité de s'orienter différemment dans les espaces qui s'ouvrent à lui. Il n'y a ni programme intériorisé, ni fatalisme, ni destinée mais une économie des dispositions et des contextes. Ils interagissent en permanence pour construire et rationaliser un parcours, une trajectoire dans un double mouvement de reproduction et d'individuation, d'influences tissées de similarités et de recherche de la différence.

Les acteurs s'approprient de manière différente ce que la société leur donne à vivre et ces expériences ne sont presque jamais réductibles les unes aux autres . (Lahire, 2003)

- En second lieu sont à considérer les déterminants fruits d'interactions où « *chaque expérience vécue modifie celui qui l'a vécue et cette modification affecte les expériences à l'avenir* » (Quéré, 2006).

C'est ainsi que l'influence d'un management de proximité, les relations d'interdépendance avec une communauté ou un groupe de travail, les situations d'acquisition de nouvelles capacités constituent autant d'occasions d'influer un parcours

en multipliant les transitions. Il en est de même des caractéristiques des emplois antérieurs ou présents.

Analysant les parcours d'apprentissage dans le métier de la chaudronnerie, Martinez-Perez considère que « *ce sont les fins changeantes et variables qui induisent les acquisitions de connaissance* » et constate que l'on peut aboutir à une même fin, en empruntant des voies différentes et en développant des schèmes d'actions distincts (Martinez-Perez, 2014). Cette démarche d'adaptation de l'activité, et du parcours, à la variété des situations de travail illustre les fondements de l'individuation professionnelle qui fonctionnerait comme une forme d'invariant : « *une invariante adaptation à la variation* » (Martinez-Perez, 2014).

- En troisième lieu, nous évoquerons brièvement la question spécifique du rapport entre santé et parcours. En effet, l'état de santé peut provoquer des ruptures ou des réorientations dans la vie professionnelle. Sa dégradation peut constituer un effet de la fréquence de changement d'emplois, de la pénibilité du travail ou de rupture dans la continuité d'un parcours. Autant elle peut modifier un parcours, autant le parcours peut participer à sa préservation ou à son altération (Parmentier, 2011).

1.2.2. Données biographiques du corpus

Face à l'impossibilité de restituer de manière exhaustive la grande diversité des trajectoires professionnelles, nous examinerons 3 notions et leurs indicateurs illustratifs de celles-ci :

- Des caractéristiques familiales considérées comme indices potentiels de dispositions
- Les antécédents professionnels : expérience préalable à l'entrée dans le métier de CIP et expérience du métier
- Le projet professionnel à court et moyen terme

a) Caractéristiques familiales : des indices de dispositions

a.1 Profession et catégories socioprofessionnelles des parents : une tendance au déclassement

Statut familial et sexe Catégories socioprofessionnelles	Pères Echantillon	Hommes – France Hors Mayotte, population des ménages, personnes en emploi de 15 ans ou plus	Mères Echantillon	Femmes - France Hors Mayotte, population des ménages, personnes en emploi de 15 ans ou plus
Ouvriers	12,5 %	31,5 %	5,9 %	8,3 %
Employés/techniciens	38,6 %	36,2 %	66,2 %	71,4 %
Cadres/professions intellectuelles supérieures	27,3 %	20,4 %	17,6 %	14,9%
Artisans/ Travailleurs indépendants/ Chef d'entreprises	19,3 %	9 %	5,9 %	4 %
Agriculteur	2,2 %	2,6 %	2,9 %	1 %
Sans activité	1,1 %		28,7 %	
dont « Métiers de service à la personne »	5,6 %		22 %	

Catégorie socioprofessionnelle selon le sexe en 2016 <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2489546#tableau-Donnes>

Selon la même source, la représentation de cadres hommes et femmes au niveau national est de 17,8% pour l'ensemble des catégories. Elle s'élève à 19 %, pour les de 50 ans, catégorie susceptible de concerner l'essentiel des parents des conseillers. Chez les ouvriers, elle est de 20,3% pour l'ensemble et de 18,5% pour les plus de 50 ans. Comparé aux données propres aux parents de l'échantillon de conseillers, il apparaît une sur-représentation des cadres et une sous-représentation des ouvriers, constat d'une tendance « au déclassement » catégoriel d'une partie des CIP par rapport à leurs parents.

a.2 Taille et rang dans la fratrie : La place « marquée » des aîné(e)s

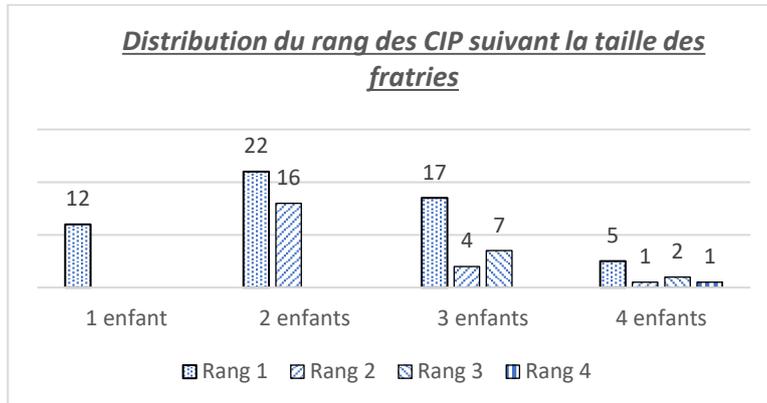
L'effectif moyen de la fratrie, conseiller compris est de 2,9 frères et/ou sœurs

Le rang moyen des conseillers est de 1,77.

11,9% sont des enfants uniques.

L'échantillon comprend 51,6% aînés, soit un total de 58,4% enfants de rang 1 avec ou sans frères et sœurs. La modalité « aîné » constitue le mode des fratries de 2 à 6 enfants. Cependant, nous ne disposons pas de statistiques nationales faisant ressortir la taille des fratries pour la tranche d'âge concernée. En tout état cause, il ne s'agirait que de « chiffres moyens » qui ne prendraient pas en compte la modification avec le temps de cette taille, dans le sens d'une réduction, au regard de l'amplitude du continuum de distribution des âges des conseillers de l'échantillon.

Tableau 19 : Distribution du rang des CIP suivant la taille des fratries



Source Enquête par questionnaire

a.3. 20% de conseillers issus de l'immigration

Dans notre panel de 102 conseillers, 8 sont d'origine algérienne et 12 représentent 9 nationalités.

Fouzia, Conseillère, nous confie une de ses interrogations concernant un lien entre sa pratique et ses origines :

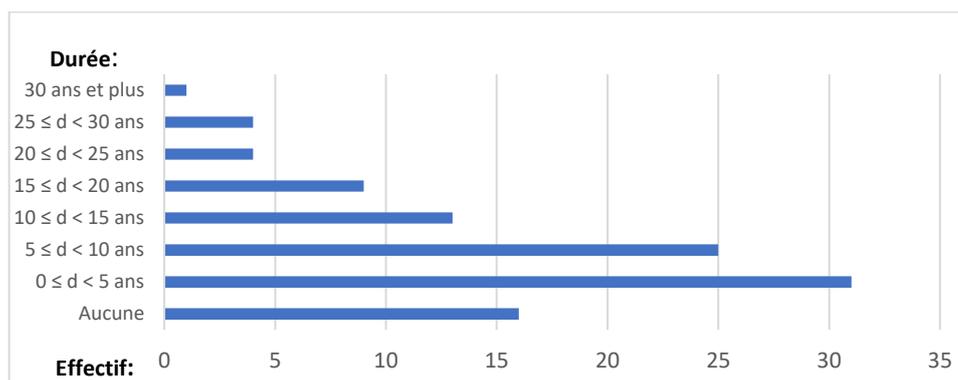
Selon vous y aurait-il un lien entre le fait d'être un étranger qui un moment donné arrive en France et se trouve confronté à la question de l'insertion, avec le choix de ce métier ?

« (...) j'ai rencontré trois filles maghrébines qui sont dans le même métier. De temps en temps, on se retrouve le soir dans un restaurant ; on parle, on échange sur beaucoup de choses, et on s'est rendu compte, justement que nous, on avait tendance nous-mêmes, quand on orientait, à orienter vers l'orientation, vers le conseil, l'insertion, le social. Et on s'en est rendu compte, parce que l'une des filles avait reçu en bilan de compétences la belle-sœur de mon cousin. Et donc je la connais la fille, je la connais sur un plan personnel. (...) Elle va donc chez mon amie pour le bilan de compétences et elle l'envoie faire la formation CIP. Elle n'a pas du tout le profil. Et donc, je dis, nous, on a tendance, je pense du fait de notre parcours, effectivement, à se retrouver dans le social. On commence à prendre conscience de ça. (...) Quand on est d'origine maghrébine, alors peut-être plus les algériens, je ne sais pas, c'est possible. C'est peut-être la filière de facilité, ou de se sentir, justement d'aller aider, parce qu'on a connu ce besoin-là. Peut-être qu'il y a quelque chose qui nous influence dans ce sens-là. »

b) Trajectoires et antécédents professionnels : d'autres métiers comme préalable à celui de CIP

L'échantillon des conseillers est fortement caractérisé par le fait de disposer d'une expérience professionnelle différente, parfois longue, de celle de CIP, préalablement à l'entrée dans le métier. Seuls 16 d'entre eux ont accédé directement à cet emploi.

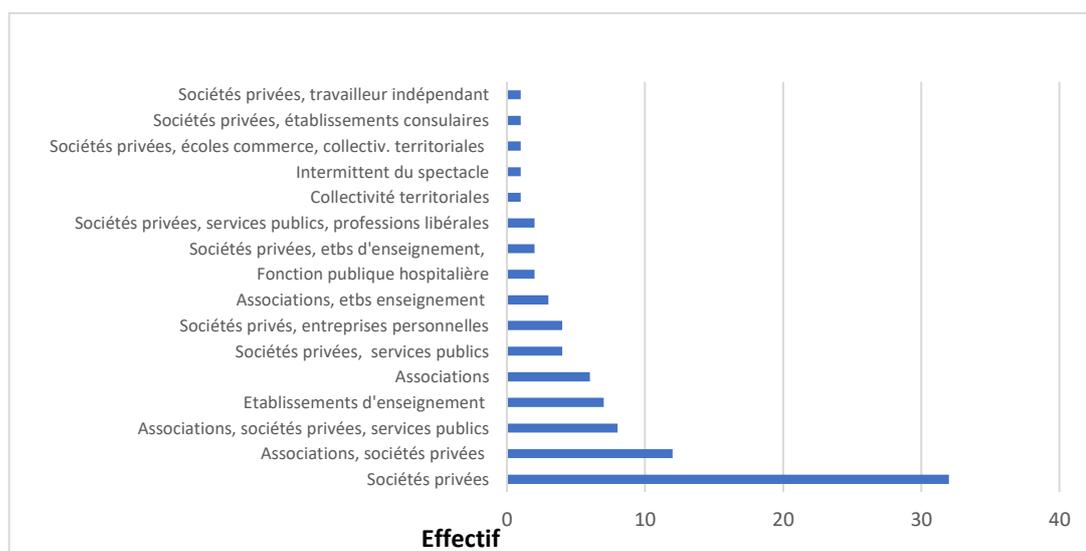
Tableau 20 : Durée de l'expérience professionnelle préalable à l'entrée dans le métier pour l'échantillon des CIP



Source Enquête par questionnaire

Cette expérience a été acquise essentiellement dans des entreprises du secteur privé, dans une moindre mesure dans des associations ou établissements d'enseignement. Nous ne sommes pas en mesure de savoir si le choix du privé relève d'une volonté délibérée, ceci d'autant plus que nous avons pu constater sur le terrain que certains conseillers ont suivi cette trajectoire faute de pouvoir intégrer un service public tel que Pôle Emploi.

Tableau 21 : Composantes du parcours des CIP ayant une expérience professionnelle préalable à l'entrée dans le métier



Source Enquête par questionnaire

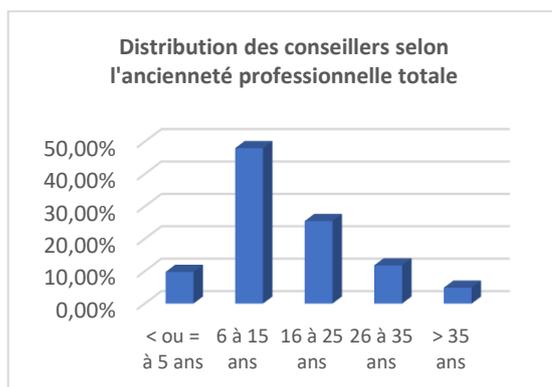
Un relevé exhaustif des libellés de postes antérieurs fait ressortir une grande diversité d’horizons d’origine, et de fonctions occupées. Si certains d’entre eux font partie de la même aire de mobilité professionnelle (animateur, consultant ressources humaines ou formateur), la « percée » récente des commerciaux, assistants commerciaux ou téléprospecteur tient à des évolutions des critères de recrutement des conseillers. Celle-ci est conséquente à celle des cahiers des charges fixés par Pôle Emploi qui privilégient le démarchage direct des entreprises par les conseillers pour trouver des postes vacants. La présence de métiers particulièrement atypiques est consécutive au fait que certains conseillers, anciens chômeurs issus de ces métiers, et alors qu’ils bénéficiaient d’une prestation Pôle Emploi, aient rejoint un emploi de CIP suite d’une proposition du prestataire qui les accompagnait, au regard de leur expérience, leur tempérament et/ou leur adaptabilité.

Tableau 22 : Métiers pratiqués préalablement à l'entrée de celui de CIP	
Associations	Animatrice (4), Animatrice socio culturel (3), Animatrice de soutien scolaire, Conseillère technique, Consultant en création d'entreprises, Directrice de centre de loisirs, Educateur spécialisé (2), Educatrice sportive, Encadrant d'association, Encadrant technique d'insertion, Entraîneur de haut niveau, Enseignant, Formatrice (9), Interprète en langage des sourds, Juriste coordinatrice, Psychologue, Responsable de Centre ressource, Responsable et Conseiller formation,
Etablissements d'enseignement	Aide maternelle, Animatrice périscolaire, Enseignant, Maitresse d'internat (2), Professeur histoire et français, Professeure de langues étrangères (2), de lettres modernes, Professeure de management et gestion administrative, Surveillant d'internat et d'externat (8),
Services publics	Conseillère Pôle Emploi (4), Assistante de Service Hospitalier, Assistante sociale,
Sociétés privées	Agent administratif (4), Agent de télésurveillance, Aide comptable et comptable (3), Assistant(es) commercial(es) (5), Assistante de bureau d'étude, Assistante de direction (4), Assistante formation, Chargée de formation, Chargée de mission communication, Chargée de développement clientèles, Chargés de projet et Consultant RH (4), Chargées de recrutement (5), Chef de produit, Chef de projet, Chef des ventes, Chef de rayon et de secteur en grande surface (4), Commerciaux (6), Conseillères de clientèle (2), Consultant en informatique, Coordinatrice de projets en évènementiel, Directeur export, DRH, Employée de libre-service, Employé de restauration, Enquêtrice, Formatrice, Gestionnaire en assurance, Guichetier, Hôtesse d'accueil, Hôtesse de caisse (2), Inspecteur formateur, Journaliste, Manager, Manutentionnaire, Préparatrice de commande, Psychologues (3) et Psychologue du travail, Responsables de formation (2), Responsable du personnel, Secrétaires (4) Secrétaires RH (5), Serveuse, Technico-commerciaux (2), Téléprospectrice, Toiletteuse canine, Vendeuses (4), Vendeuse conseil en animalerie,
Autres	Agent commercial, Attachée politique, Bergère, Comédienne et Responsable de compagnie, Gérants de bar-restaurant (2), Gérant de commerce, Ouvrier agricole,

Source : Enquête par questionnaire

L’âge moyen d’entrée dans le métier est de 31 ans et l’âge médian de 28 ans. La fourchette est particulièrement ouverte : 21 – 53 ans dont 16 cas après 40 ans. L’ancienneté professionnelle totale des CIP ayant répondu à l’enquête est de 16 années, la médiane de 15. Près de la moitié se situe dans la tranche 6-15 ans.

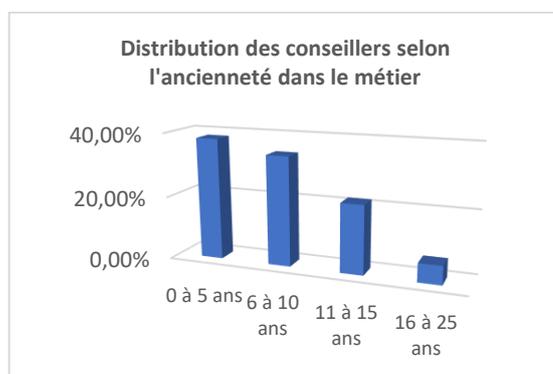
Tableau 23 : Distribution des conseillers selon l'ancienneté professionnelle totale



Source Enquête par questionnaire

Au moment de l'enquête, l'ancienneté moyenne dans le métier s'élève à 8,5 ans, la médiane à 7,5 ans.

Tableau 24 : Distribution des conseillers selon l'ancienneté dans le métier



Source Enquête par questionnaire

Il faut relever que les conseillers présentant une ancienneté de 1 année au plus est sous représentée : 5,9% entre 0 et 2 ans contre 32,3 %, entre 3 et 5 ans. Cela tient aux critères d'expériences professionnelles requis par les cahiers des charges Pôles Emploi à partir de 2012.

Cette expérience s'est déroulée pour la majorité chez plusieurs employeurs. Sans avoir de données comparatives antérieures permettant de mesurer les évolutions, nous sommes néanmoins en mesure de dire que la politique de marchés publics mise en œuvre à compter de 2008 a eu pour effet mécanique, de mettre sur le marché du travail, les salariés des prestataires n'ayant pas été réattribués au fur et à mesure des fins de marchés ; l'essentiel des personnes arrivées en fin de contrat à durée déterminée ou objet de procédures de licenciement rejoignant les nouveaux attributaires des marchés.

1	2	3	4	5	6	7	8 et plus
18	27	23	16	9	3	1	4

Source : enquête - questionnaire 1

c) Du choix du métier de conseiller

Chez les conseiller(e)s interviewé(e)s, l'attraction pour le métier de conseiller est largement rationalisée par le fait de pouvoir « aider », « éduquer », « former » ou « soigner ». Nous traiterons plus largement de ces prémices de catégorisation dans la deuxième partie de notre travail.

Ramener à un niveau individuel, nous avons pu relever une palette de rapprochements entre éléments d'une histoire individuelle et choix de ce métier :

- Pour Rebecca, il est question d'établir des « bilans de la ou des compétences ». Il est possible d'« entendre » dans son discours qu'elle aurait été sous-estimée dans son passé universitaire,
- Anna relève la possibilité d'être créative, « attraction » qu'elle associe à sa pratique de la musique,
- Sophia considère pouvoir exercer avec justice, vertu dont elle dit avoir manqué dans son cadre familial,
- Fouzia, après de longues recherches, considère pratiquer un métier qui l'intéresse sans pour autant être en désaccord avec la place « accordée à la femme » dans sa culture et les croyances religieuses de son père,
- Meredith exprime un déficit de reconnaissance au cours de son enfance, manque qu'elle pourrait ainsi combler,
- Elisa, reprendrait à sa façon le flambeau de militant de ses parents.

d) Projet professionnel à court et moyen terme : stabilité marquée à court terme, relative à moyen terme.

A échéance d'une année, 3 conseillers sur 4 envisagent une continuité dans le même emploi.

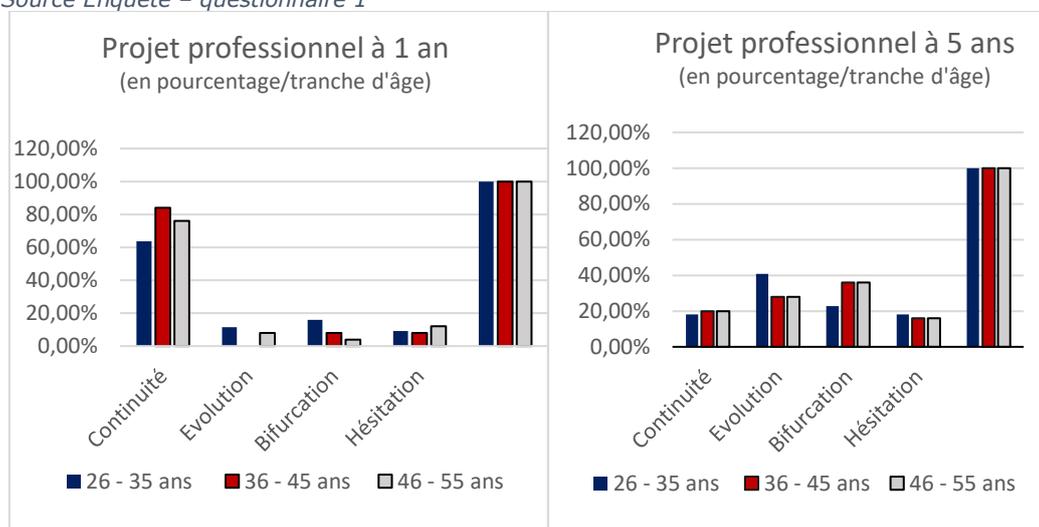
A échéance de 5 ans, seul 1 sur 4 s'imagine toujours dans le métier. Un tiers se projette dans une évolution dans le même secteur d'activité, 1 sur 5 souhaite quitter le métier et quasiment autant sont dans l'hésitation.

Il s'avère prématuré pour nous de commenter ce point sans avoir traité la partie qui suit.

Tableau 26 : Evolution du projet professionnel à horizon 1 et 5 ans

	Continuité	Evolution	Bifurcation	Hésitation	Fin de carrière
Projet professionnel à 1 an	73,5 %	6,9 %	9,8 %	8,8 %	1 %
Projet professionnel à 5 ans et plus	26 %	31 %	22 %	17 %	4 %

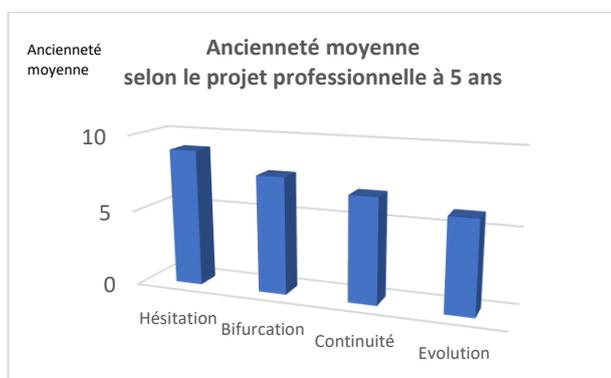
Source Enquête – questionnaire 1



Sur la question du projet professionnel à échéance d'une année, nous ne constatons pas d'effets générationnels marqués, si ce n'est une légère tendance pour les 26-35 ans à envisager un changement de métier à court terme.

Pour le projet à 5 ans, il en est de même mis à part quelques velléités plus marquées, pour cette même tranche d'âge, d'accéder à un poste comportant plus de responsabilités. Ceci s'expliquerait par le souhait de mieux « valoriser », notamment sur le plan financier, des diplômés de niveau I&II ou de master 2 plus fréquents pour cette catégorie, sans quitter le domaine d'activité (38 pour un effectif de 44 conseillers, contre 68 pour l'ensemble de l'échantillon). A titre indicatif, et quel que soit le degré d'ancienneté, la grande majorité des conseillers sont rémunérés dans une fourchette de salaire 20 à 25 k euros annuel, soit 1600 à 2200 euros brut sur 12 mois.

Tableau 27 : Ancienneté moyenne selon le projet professionnel à 5 ans



Source Enquête par questionnaire

e) Expérience du chômage : un vécu partagé

88,2% des conseillers ont connu le chômage à un moment de leur vie.

Pour 67,8% d'entre eux, cette situation a duré plus de 6 mois en temps cumulé.

f) De possibles effets générationnels ?

L'âge médian des conseillers correspond à une naissance en 1978. Le continuum de la fourchette des naissances se répartit entre 1956 et 1989.

Tableau 28 : Distribution des dates de naissance des conseillers de l'échantillon- Eléments de contexte			
1956-----1968-----	1973-----	1985-----	1989
« Evènements de mai »	1 ^{er} choc pétrolier	Affirmation du libéralisme	
- « Après-guerre » - Baby-boom - Reconstruction et 30 glorieuses - Création de l'ANPE (1967)	- Développement de la consommation - « Libéralisation des mœurs » et « Évolution » de la place de la femme - Lutttes pour des « Projets de société » - Plein Emploi ⁽²³⁸⁾	- Clap de fin des 30 glorieuses - Majorité à 18 ans (1974) - Socialistes au gouvernement et nationalisation de grandes entreprises	- Accélération de la Mondialisation - « Promotion » des valeurs individuelles - Crise économique et de l'emploi, déclin du modèle salarial - Apparition du téléphone portable et du PC
16 conseillers	14 conseillers	59 conseillers	13 conseillers

Cette distribution, et un propos d'Anna, conseillère née au milieu des années 50, pose implicitement la question d'effets générationnels sur le rapport à la pratique.

« Les années 68, je les ai entendus, c'était au loin. J'étais jeune encore, je démarrais l'adolescence donc je n'étais pas très concernée. En même temps ça m'a nourri, ça m'est resté très longtemps, ça m'a fait entrevoir d'autres idées. »

Mais à l'instar de la question de l'éducation religieuse et des a priori qui peuvent l'accompagner, ces effets ne sont pas ou peu tranchés. En effet, le nombre de conseillers déclarant y avoir été soumis est strictement le même pour les plus et les moins de 40 ans (la moitié des conseillers de ces deux tranches d'âges) alors qu'il était possible d'imaginer une « disparition progressive » de cet usage. Nous ne pouvons donc pas tabler sur le fait

²³⁸ A noter que la structure, et donc les données quantitatives liées à cette notion, est impactée par des usages, traditions et/ou politiques propres au moment où elles sont mesurées. L'impact tient au fait que le nombre d'actifs pouvant potentiellement prétendre accéder au marché économique se trouve modifié par l'âge légal d'entrée sur marché du travail ou de départ en retraite, ou par la taille de populations spécifiques : scolaires et étudiants, fonctionnaires, appelés du contingent, religieux divers, ...

d'une plus grande prégnance directe du fait religieux chez les conseillers les plus âgés. Il n'y a donc pas lieu de prendre en considération ce point.

1.2.3. Conclusion : Des trajectoires « incertaines »

Des caractéristiques « familiales », telle que la « place marquée des aînés » ou une tendance au déclassement par rapport à la catégorie socioprofessionnelle occupée par les parents, constituent des indices à explorer de façon plus fine et nous y reviendrons ultérieurement.

L'expérience du chômage, plus particulièrement du chômage de longue durée, fait partie de l'essentiel des cursus de conseillers.

Si l'on tient également compte des caractéristiques de population présentées précédemment, d'autres éléments biographiques peuvent être relevés :

- Une large prédominance de trajectoire de socialisation en tant que femme.
- Une entrée assez tardive dans le métier, la majorité des conseillers disposant d'une « autre » expérience professionnelle de 10 ans ou plus, souvent dans plusieurs métiers, différents horizons professionnels et chez plusieurs employeurs. Cela correspondrait au fait que bon nombre de conseillers, notamment les plus anciens, et de fait les plus âgés, sont devenus conseillers à la suite d'un changement d'orientation professionnelle, parfois lié à l'expérience du chômage. Ce n'est que plus récemment, que de jeunes CIP, souvent diplômés au niveau baccalauréat + 5, occupent un poste de conseiller dans le cadre d'un premier ou second emploi.
- Cette expérience préalable a été majoritairement acquise dans le secteur privé et non dans le secteur public.
- Une majorité de conseillers aspire, au même titre que leurs « bénéficiaires » à une stabilité professionnelle, et n'envisage pas de changement au moins jusqu'à moyen terme.

Il s'avère donc guère possible de caractériser de façon affirmée les trajectoires, hormis pour ces quelques régularités.

Nous pouvons, en conséquence, qualifier les trajectoires des conseillers comme étant « incertaines », propriété qui pourrait « receler » une capacité d'adaptation situationnelle des conseillers supérieure à des populations dont les trajectoires répondent à un « typage » plus affirmé.

CHAPITRE 2 : PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES CIP : MODES OPERATOIRES ET CONTENUS, INSTANCIATION DANS LE CONTEXTE

Le CIP est le sujet ou l'agent « mandaté » par l'Institution pour exercer la fonction, à la fois symbolique et réelle, d'accompagnateur vers l'emploi.

Mais quelle technicité et quelles pratiques derrière ce mandat ?

Nous avons posé la question à notre panel de conseillers. A la proposition de choix binaire de réponses à la question « Vous vous considérez plutôt comme étant ? », 53,9% d'entre eux retiennent la réponse « Un professionnel maîtrisant un référentiel de compétences techniques » et 46,1% « Quelqu'un de débrouillard qui connaît bien le terrain et fait preuve d'imagination pour trouver des solutions », ne privilégiant de fait aucune des deux réponses proposées. Pour la première, il est question d'un référentiel de savoir-faire, pour la seconde de dispositions individuelles

Si l'on considère la distribution des réponses à une autre question: « *Dans votre pratique vous vous appuyez avant tout sur* », celle-ci fait ressortir que seuls, 15,7% d'entre eux, et alors qu'il y avait possibilité de retenir deux réponses, accordent du poids à leur(s) formation (s), contre 38% à l'expérience de vie et 79,4% à l'expérience du métier.

Il y a donc tout lieu de penser que l'acquisition des pratiques relève en grande partie d'autres instances que d'un « résultat » académique « traditionnel ».

Aussi, pour approfondir la discussion, nous nous sommes fixé comme objectif dans ce chapitre de procéder à une description suffisamment exhaustive des pratiques. Le but recherché est de préciser les conditions d'une approche plus « technique » du travail « en train de se faire », une série d'actions réalisées par le conseiller en « réponse » à la fois :

- A la commande publique globale,
- A la prescription opérée par un Conseiller Pôle Emploi pour un individu donné,
- Aux attentes de l'utilisateur
- A ses raisons propres d'agir.

Pour décrire le contenu opérationnel du métier, et le mettre en rapport avec les formes d'ajustement réalisées par le conseiller, nous distinguerons 3 notions: les activités « attribuées », « prescrites » et « agies ».

Pour opérer cette distinction, nous empruntons au paradigme de recherche proposé par Richard Wittorski (Wittorski, 2010) qui cherche à « penser » dans le même temps les questions du sujet, de l'activité et de l'organisation » et distingue dans une économie de l'identité, identité « prescrite », identité « agie et vécue » et identité « reconnue/attribuée ».

Sans reprendre la notion d'identité, nous utiliserons le même découpage : missions et activités « attribuées », « prescrites » et « agies » du conseiller.

A relever qu'il s'avère également possible de faire un parallèle similaire avec l'approche de Claude Dubar en distinguant :

- Activités pour « autrui », « prescrites et attribuées »
- Activités pour « soi » ou activité « agies ».

Nous passerons rapidement sur les deux premières. En ce qui concerne les activités agies, nous chercherons à en établir un « inventaire » détaillé tout en illustrant en parallèle en quoi et comment le « flou » encadre et organise les pratiques.

2.1. Activités opératives « attribuées »

Par activité attribuée, nous entendons une représentation du métier à rapprocher d'une « définition de fonction » établie pour une utilisation de type « outil de gestion des ressources humaines ». Celle-ci servira par exemple de support à des actions de communication commerciales ou institutionnelles sur le métier, et est relayée par les différents partenaires de l'emploi en situation de présenter la fonction ou le métier de CIP. Elle s'intéresse aux tâches principales, aux résultats attendus, aux « compétences » techniques (²³⁹) et moyens à mettre en œuvre, ainsi qu'aux relations tant hiérarchiques qu'opérationnelles au sein d'une organisation.

En revanche, une telle représentation a tendance à ignorer la réalité de l'exercice du travail et a fortiori, la part subjective de l'activité.

Dans une telle présentation, peuvent alors être distingués :

- Le chaînage des actions. Pour ce faire, nous avons utilisé les fiches-métiers de Pôle Emploi (Fiche Rome K1801 - Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle), de l'ONISEP (²⁴⁰) (Conseiller/ère en insertion sociale et professionnelle (²⁴¹)), de l'AFPA (Conseiller-en-insertion-professionnel (²⁴²)) ou du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) pour constituer une définition synchrétique de « fonction attribuée » présentée dans ces descriptifs.
- Le rapport à un référentiel de connaissances nécessaire pour l'exercice du métier. La focale est axée sur la mise en œuvre de « connaissances théoriques » alors même que les conseillers interrogés ne leur attribuent que peu de poids dans leur exercice professionnel et mettent en avant l'acquisition d'un sens pratique (Annexe 16):

²³⁹ Toujours dans une acception « Gestion des Ressources Humaines ».

²⁴⁰ Office national d'information sur les enseignements et les professions.

²⁴¹ <https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/conseiller-conseillere-en-insertion-sociale-et-professionnelle>.

²⁴² <https://www.afpa.fr/formation-qualifiante/conseiller-en-insertion-professionnel-1>.

35) **Dans votre pratique vous vous appuyez avant tout sur :**

Votre expérience du métier : **79.4%** Des informations « métiers et emploi » constamment actualisées : **47.1%** Votre expérience de vie : **38%** Votre carnet d'adresse : **29.4%**
Votre formation : **15.7%**

- Les conduites sociales, telle que la prise d'initiative ou de responsabilité, pour mener l'action,

Nous avons vu que la typologie des prestations Pôle Emploi relève de deux grandes catégories d'activité : l'accompagnement vers l'emploi et l'orientation professionnelle. Si cette distinction pose d'emblée la question d'une spécialisation des conseillers, il serait légitime de rechercher deux profils de poste et de candidature différents selon la catégorie considérée. Or ce n'est pas, ou tout du moins plus le cas. Certaines structures de l'accompagnement ont longtemps opéré cette distinction ⁽²⁴³⁾, mais pour les 9 structures constitutives de notre panel de recherche, 95% des conseillers exercent la double activité. Cette double pratique devient la règle, la polyvalence étant selon les employeurs une condition indispensable pour espérer pouvoir perdurer au niveau des marchés publics. A relever cependant que quelques conseillers, le plus souvent psychologues de formation, continuent à insister sur une expertise spécifique en matière d'orientation, justifiant un positionnement « plus élevé » dans la division sociale du travail.

- *"Ma vision de psychologue du travail est certainement différente de celle de certains conseillers d'insertion. Travaillant beaucoup plus sur des prestations d'accompagnement au projet et de bilan de compétences, mon degré d'analyse est souvent plus poussé et ma vision quelque peu différente de certains de mes collègues, d'où mes commentaires et impossibilité de répondre à vos questions par 1 ou 2 réponses... il s'agit bien souvent d'une multitude de facteurs à prendre en compte... **Fusia, Conseillère et psychologue de formation***
- *"Je réalise pour ma part assez peu de prestations Pôle Emploi et me définit plutôt comme psychologue que conseiller à l'emploi, identité professionnelle dans laquelle je me reconnais assez peu. D'où ma difficulté à répondre à une série de question. Aussi ma pratique en tant que psychologue n'est pas toujours en phase avec les contraintes imposées par Pôle Emploi qui tiennent peu compte de la psychologie de l'individu. Avant tout, je priorise la compréhension du mode de fonctionnement de la personne, comprendre son histoire, ses craintes et ses forces ainsi que la place accordée à la valeur travail. En définitive, ce qui m'intéresse dans mon métier n'est pas le placement en tant que tel, même si c'est un objectif évident et important à atteindre, mais de permettre à la personne d'avancer au*

²⁴³ Les CIBC ont été un moment assez présent sur le volet « orientation professionnelle » avant de sortir progressivement de ce marché, la présence actuelle restant à la marge de leur activité totale (source : <http://www.cibcsudmp.fr/pages/pour-les-entreprises/demandeur-d-emploi.html>). Par ailleurs, l'AFPA suite à la loi sur le service public de l'emploi du 14 février 2008, confiant la mission d'orientation à Pôle Emploi, à transférer début 2010, les trois quarts de son effectif de psychologues du travail dédiés à cette mission vers l'établissement public, soit 920 personnes.

mieux dans sa vie personnelle et professionnelle et qu'il soit autonome et acteur dans ses prises de décision" **Fanny, Conseillère et psychologue de formation**

L'activité d'orientation aurait tendance à être considérée comme plus « noble », relevant d'une « classe supérieure » du fait du niveau des prérequis recherchés en matière de formation initiale, de l'utilisation d'outils spécifiques (tests et questionnaires requérant des habilitations) mais aussi de l'attribution plus systématique du libellé de « consultant ». Si le choix leur était donné 37% des conseillers indiquent préférer se spécialiser dans l'accompagnement vers l'emploi et 63% vers l'orientation.

2.1.1 Résumé de fonction

En tant qu'Agent des politiques de retour à l'emploi et de mobilité professionnelle, le CIP intervient à la demande d'un service partenaire de l'emploi, d'une entreprise ou d'un individu pour accompagner des personnes en situation de (re)définir leur orientation professionnelle et/ou de rechercher un emploi. Il aide à résoudre des problèmes à finalité professionnelle (insertion, réinsertion, mobilité, gestion de carrière, promotion...)

Le métier s'exerce en général sous la forme d'une relation bilatérale qui peut évoluer progressivement vers un travail d'équipe tant à l'intérieur de la structure (équipe professionnelle) qu'à l'extérieur (travail inter-institutionnel). L'activité peut comporter des déplacements sur une zone géographique identifiée (visites d'organismes, d'entreprises...).

Selon le lieu d'exercice (secteur public, associatif ou privé), la dimension commerciale de la fonction est plus ou moins développée.

Cette activité se déploie au travers d'entretiens individuels et d'animations collectives.

2.1.2. Tâches ou activités

- Le CIP accueille et renseigne les publics : mesures pour l'emploi, indemnisation, dispositifs de formation, ...
- Il analyse les demandes, informe, conseille et accompagne dans des choix à visée professionnelle : évaluation, orientation, formation et emploi,
- Il mobilise des techniques, moyens, ressources ou sollicite des services et des partenaires dans les domaines de l'évaluation, l'orientation, la formation et l'emploi,
- En partenariat avec d'autres structures, il accompagne dans la construction et la concrétisation de parcours d'insertion en s'appuyant sur les mesures ou dispositifs : services sociaux, emploi, formation, logement, santé, administrations,
- Il développe des relations avec les employeurs et acteurs de son territoire, contribue à la mobilisation socio-économique du bassin d'emploi au service de l'insertion,

- Il conçoit et anime des actions collectives sur des thèmes liés à la formation, l'emploi, l'indemnisation,
- Il participe au montage et à la conduite de projets ou à la réalisation d'actions collectives répondant à des finalités d'insertion et inscrites dans des problématiques de développement local,
- Il peut utiliser des tests de « motivation », d'aptitudes ou de personnalité,
- Ces activités nécessitent d'assurer des tâches administratives : dossiers de suivi, saisie informatique, gestion de démarches réalisées, demandes de financement, ...

2.2. Activités prescrites

Nous avons vu que la prescription du travail désigne la concrétisation de la commande publique, façon d'organiser le travail pour tenter d'« en garder le contrôle » par l'Institution.

L'instauration, dans cette commande, d'une « consigne par processus », constituée de mots, signes, schémas ou symboles, susceptibles d'énoncer absolument tout ce qui est à faire, s'avère très vite illusoire pour le donneur d'ordres, que ce soit dans sa conception, son élaboration ou sa mise en œuvre. Le « mode opératoire » utilisé revient alors à demander aux soumissionnaires du marché de contourner eux-mêmes leurs pratiques en réponse à un cahier des charges. La proposition d'intervention produite en réponse, constitue, au-delà d'un argumentaire de vente ou de la démonstration d'une capacité à intervenir de facto, tout du moins a priori, l'engagement de réalisation d'un « travail réel » que l'Institution, en accordant sa préférence, transforme et institue « en travail prescrit ». Si l'on considère la sur-promesse quasi systématique, mais aussi les conceptions et degrés éthiques différents des opérateurs ⁽²⁴⁴⁾, ce processus peut s'avérer « risqué » au cas où l'Institution se mettrait en quête de sa bonne exécution... mis à part qu'en réalité, Pôle Emploi n'est pas doté des moyens et méthodes nécessaires pour réaliser ces vérifications : « plus la promesse est belle, plus son contrôle est difficile ». Cette promesse porte sur :

- L'annonce de résultats surévalués en matière de retour à l'emploi,
- Le fait de la connaissance concrète des bassins d'emploi alors même que nombre d'organismes postulants ne sont pas implantés sur la région visée.

²⁴⁴ Il est notamment à se demander si la « taille » de la réponse au cahier des charges en fait la qualité ?

« ... enfin on avait tous les types de réponses. Depuis voilà, on a vu des prestataires répondant 30 pages jusqu'à des prestataires qui nous envoyaient trois ou quatre classeurs épais comme ça. Donc là, vous aviez des marges de manœuvre pour faire de la conception dans les réponses » Chef de Service DG Pôle Emploi en charge de la rédaction des prestations « projet ».

- Les caractéristiques de locaux existants alors que les adresses indiquées sont régulièrement « empruntées ou inventées » ⁽²⁴⁵⁾
- Des profils de conseillers « fantômes ».
- Des réseaux d'entreprise, employeurs potentiels, inexistantes, ...

A grand renfort de logiques de mise en process, d'exhaustivité des procédures, d'outillages innovants et « imparables » d'évaluation des personnes, de différenciation de temporalités et autres artifices « mercatiques », le Conseiller est alors présenté comme personnage « omnipotent », quel que soit le contexte et les circonstances. Il a réponse à tout, solution à tout.

Néanmoins, pour l'Institution, cette manière de procéder présente l'avantage, que la définition de l'activité prescrite dépasse celle qu'elle aurait pu elle-même formuler, ceci sans exposer à la critique d'un niveau d'exigence excessif ou de l'insuffisance des moyens matériels accordés. Libre à elle alors d'en faire l'usage qu'elle voudra que ce soit en matière de contrôle ou d'attribution de marché.

Expertise et professionnalité de la pratique de conseiller sont alors confondues avec « habilités » ou moyens affectés pour produire un discours sur la pratique, peu importe les moyens mobilisés et « stratégies marketing » développées.

D'autre part, et sans savoir s'il s'agit d'une intention et/ou d'un effet généré, en procédant ainsi l'Institution :

- Instaure une forme de contrat d'institution comme système d'attentes partagées par l'ensemble des membres du champ traitant avec l'institution, système d'attentes implicitement érigé en système de normes et techniques qui régulent et disciplinent l'action.
- Créer la possibilité de l'injonction au professionnalisme, de la puissance instituant le « rappel de la performance attendue » dans à sa finalité d'organiser le rapport des conseillers à l'institution alors qu'elle repose sur des bases irréalistes. Si l'on prend l'exemple du taux de retour à l'emploi annoncé dans une soumission à un marché, terme qui en soi est déjà évocateur d'une nature spécifique de relation, il est illusoire de « promettre moins de 80% de reclassement » pour espérer être attribué alors que la réalité, et dans les meilleures conditions, dépassent rarement 30 ou 35%, parfois bien moins.
- Est alors affranchie d'« énoncer » son opposition à l'apparition d'une culture contestatrice des normes requises, cette régulation étant inhérente à la production du

²⁴⁵ Longtemps « dupe » Pôle Emploi a fini par opérer des contrôles pour agréer les locaux avant le démarrage de marché.

discours considéré. Pour revenir à l'exemple précédent, le soumissionnaire qui annoncera un taux conforme à la réalité, et donc remettra implicitement en cause la norme de 80% relayée par le « discours », se verra écarté des marchés.

- Se trouve dispensée, de reconnaître le caractère délicat et parfois « impossible » ou « douloureux » de la prescription du travail, celui-ci relevant dès lors entièrement de la responsabilité des employeurs et de leurs promesses. De fait, ce sont à la fois la concurrence induite par les règles de passation des marchés et la présence d'opérateurs que les « promesses intenables » ne rebutent pas qui sont à l'origine d'une norme que Pôle Emploi ne « revoit pas à la baisse ». Et pour les opérateurs « téméraires », tentés d'interroger Pôle Emploi sur cette situation, la réponse que nous avons pu relever, au moins de façon implicite, est « qu'il n'y a aucune obligation pour un opérateur de candidater ».
- Et surtout, est à l'origine des conditions de flou inhérentes au fait même de l'existence d'un « espace d'indétermination » entre prescriptions et réalisations. Cet espace fonctionne à la manière d'une « boîte noire » qui é défaut de pouvoir rapprocher ou concilier les logiques d'acteurs constitue un « théâtre » donnant libre cours à la confrontation des imaginaires et représentations, d'émission d'interprétations des différents acteurs au profit de leurs intérêts propres. Cet écart a été accentué depuis l'instauration des modalités d'attribution des marchés publics qui suppriment la possibilité d'ajustements mutuels « en direct » lors de « contacts » en Pôle Emploi et les prestataires.

2.3. Activités agies du CIP

Approfondir les logiques et intentions d'actions, les représentations élaborées ou le sens attribué à la pratique requiert de commencer par énoncer et rendre compte de l'action dans son déroulement, du travail « en train de se faire », de la série d'actions techniques « agies » par les conseillers ; et ceci ne va pas sans poser le problème de la difficulté à nouer un rapport entre les dimensions à examiner sachant qu'elles relèvent de deux niveaux difficiles à aborder indépendamment, l'activité et la pratique, la première étant un élément constitutif de la seconde.

Ces dimensions peuvent néanmoins être organisées en 5 points :

- Décrire l'activité sous forme de grands types de tâches,
- Comprendre les techniques utilisées
- Identifier l'action comme fonctionnellement structurée,
- Rendre compte de sa double inscription situationnelle et institutionnelle.
- Faire ressortir ce qui relie le conseiller à son travail, la part réflexive qui fonde la constitution d'une conscience de soi à travers le travail, ce qui permet à son corps

d'être lieu de conscience de ces états. Si nous nous appuyons sur la notion de « sens » comme énonciatrice d'un « niveau d'accord » « habitus/ travail », la pratique du conseiller à l'emploi est mise en tension par la recherche de ce niveau d'accord qui le met en mouvement.

Aussi, dans ce paragraphe, nous chercherons à nous focaliser sur les quatre premières, tout en sachant que la cinquième inévitablement présente, sera développée ultérieurement.

Toujours en introduction, nous avons relevé que 53,9% des conseillers de notre échantillon se considèrent comme étant « *Un professionnel maîtrisant un référentiel de compétences techniques* » et 46,1% comme « *quelqu'un de débrouillard qui connaît bien « le terrain » et fait preuve d'imagination pour trouver des solutions* ».

Il s'avère d'ailleurs que la difficulté à « dire le métier agi » est un thème récurrent chez les conseillers interviewés. Quand Erica nous explique son côté « difficilement palpable » et un « peu évaporé », nous rattachons cette difficulté à l'indicible écart entre « prescrit » et « agi », entre « placement dans l'emploi » et « médiation sociale ».

➤ « Je pense qu'on a **des métiers qui sont difficilement palpables** pour ceux qui sont de l'extérieur. Parce que, finalement, on adapte toujours notre intervention à la personne qui est en face de nous, au groupe qui est en face de nous, ce n'est jamais la même chose »

➤ « Je pense qu'il est difficile à dire, et à décrire vraiment dans le quotidien. Ouai, décrire des actions, des types de prestations, des choses comme ça. Ouai, OK. Mais après, euh, la personne qui va être en face de nous va être complètement différente. On va adapter notre intervention, enfin, c'est vrai que c'est, ce n'est pas évident quoi. C'est un peu comme le métier de psychologue, je trouve, aussi. **C'est un peu évaporé aussi, quoi.** Qu'est-ce que fait un psychologue, finalement... » **Erica, Conseillère**

Par ailleurs, la notion de contrat didactique, développée par Sensevy, fournit une partie du cadre pour l'appréhension épistémologique de l'activité du conseiller.

Celle-ci, fondamentalement basée sur des inter-relations, requiert l'attribution et la coordination commune et simultanée de significations en lien avec les déclarations et comportements du conseiller de l'utilisateur, comme du conseiller.

A la manière d'un jeu, tout se passe comme si les manières de faire se trouvaient subordonnées à une forme de réussite.

La pratique et l'adaptation adaptative reviennent alors à la production d'une stratégie gagnante des deux partis, moyennant le respect de quatre conditions :

- Définir ou savoir à « quel jeu jouer »,
- Réguler, de manière à obtenir de la part de l'utilisateur une « stratégie » gagnante,
- Dévolue, c'est à dire faire en sorte que l'utilisateur prenne la responsabilité de son travail,
- Institutionnaliser, c'est à dire ce que le conseiller fait pour que les comportements, assertions ou connaissances soient considérés comme légitimes, vrais et attendus au regard de l'Institution Pôle Emploi.

Nous retrouvons dans la rationalisation sociale mise en avant par les conseillers, au niveau des questions 53 et 55, les « inclinations » principales pour exercer le métier. La capacité à rendre actifs les demandeurs d'emploi, l'importance accordée à la nature ou la forme des relations, ajoutées à la qualité des informations apportées, ressortent bien avant l'atteinte de résultats de placement (21,6%), alors même que la question ouvre la possibilité de deux réponses, permettant de ce fait de faire « grimper » les pourcentages.

➤ 53) **A vos yeux, quelles sont les qualités principales que doit posséder un Conseiller** (2 réponses possibles) ?

Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches : **52%**, Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi : **40.2%**, Capacité à fournir des informations et conseils : 40.2%, Capacité à faire face aux imprévus et à organiser votre travail : **40.2%**, Efficacité dans le placement : **21.6%**, Respect des procédures et normes administrative : **2%**, Qualité des écrits et livrables : **2%**

➤ 56) **Si vos bénéficiaires évaluaient votre travail, quelles seraient les principales caractéristiques qu'ils vous attribueraient** (2 réponses possibles) ? Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi : **73.5%**, Capacité à fournir des informations et conseils : **73.5%**, Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches : **46.1%**, Efficacité dans le placement : **3.9%** Qualité des écrits et livrables : 3.9% Respect des procédures et normes administrative : **1%**

Traduite en intentions exprimées cette rationalisation relève de 5 groupes thématiques : 2 omniprésents et 3 moins fréquents :

- Résoudre un problème : Donner des clefs, Outiller, Orienter, Guider, Répondre à des besoins,
- Atteindre un idéal social : faire preuve d'utilité sociale, de solidarité, contribuer à réduire les disparités sociales, favoriser la justice sociale,
- Apporter un soutien aux personnes, sécuriser, guérir de la souffrance, restaurer la dignité, sortir de l'inconfort social, Donner de l'espérance,
- Contribuer à faire évoluer la personne et favoriser son épanouissement,
- Faciliter l'insertion sociale de la personne et lui redonner une utilité sociale.

Pour présenter les moments et activités de travail ainsi que leur déroulé, nous distinguerons 4 temps d'activités : les préalables à la prestation, son déroulement, les « opérations de fin » et l'organisation globale. Le découpage opéré et la présentation en liste peut être comprise comme déroulement diachronique. Dans les faits, il n'en est rien, chaque activité étant en lien simultané et synchronique avec d'autres.

2.3.1. Préalables à la prestation

Ils concernent la présentation de la prestation à l'utilisateur, la contractualisation, la définition de modalités de travail ainsi que d'une temporalité de travail.

- **Assurer l'accueil et établir la relation**

Dans la très grande majorité des cas, et mis à part pour les personnes ayant déjà effectué précédemment une autre prestation, l'usager se rend à la convocation que lui a fixée Pôle Emploi chez le prestataire sans avoir un tant soit peu de représentation de ce qui lui est proposé. Ce premier rendez-vous, dit « d'accueil », a alors, comme première finalité une présentation de la prestation prescrite.

Face à cet inconnu, la personne sera plus ou moins tendue, au point pour certaines d'avoir fait la veille ou l'avant-veille un parcours de reconnaissance pour être sûr de se présenter à l'heure fixée. Les plus inquiètes se présentent avec un quart d'heure, voire une demi-heure de retard. A l'inverse, d'autres quittent leur domicile au dernier moment, et se présentent « essouffées » et plus ou moins paniquées.

A partir de ces premiers indices livrés par la personne, le conseiller pourra avoir un mot d'accueil « rassurant » :

➤ « *Mais du coup, j'essaye d'avoir ce côté détente, même sur des sujets sérieux, on essaye de rire pas mal, parce que les gens sont assez stressés ou nerveux, en tous les cas au départ. Et je parle comme les gens. Je suis à leur niveau en fait. Du coup, on a cette facilité d'échange. J'ai l'impression qu'on se comprend facilement.* » **Julia**, Conseillère.

➤ « *Parfois, je suis maternelle.* » **Julia**, Conseillère.

➤ « *Ce qui est important c'est qu'ils se sentent déjà, dans un premier temps... j'essaie toujours de les mettre à l'aise, et qu'ils aient le sentiment qu'il n'y a pas de jugement, d'une démarche d'écoute. Voilà c'est ça, c'est une démarche d'écoute sans jugement, et puis, les mettre suffisamment à l'aise pour qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.* » **Manuella**, Conseillère.

Il pourra aussi effectuer un premier « recadrage » si les circonstances l'imposent : retard sans velléités d'excuses, désinvolture marquée, ...

Le temps imparti, 10 minutes pour un temps total d'accueil d'une demi-heure, contingente le degré d'approfondissement des échanges à ce moment. Généralement, le conseiller demande à la personne qu'il accueille de se présenter, de résumer sa situation professionnelle et des raisons l'ayant conduit à une prescription. Quelques questions complémentaires lui permettront d'interroger :

- √ Un ressenti général de la personne et de la première relation
- √ Une première évaluation de la personne quant à sa situation par rapport au marché du travail et à la division du travail,
- √ Sa situation sociale,
- √ La pertinence et les intentions, officielles et réelles, de la prescription émise,
- √ Les points potentiels d'achoppement du déroulement de la prestation (congé à venir, indisponibilité, grandes difficultés de maniement de la langue française),
- √ La façon dont il va lui-même présenter la prestation et les aspects sur lesquels il veut mettre l'accent pour commencer à en définir le cadre.

- √ Si nécessaire, un éventuel argumentaire pour dissuader la personne de s'engager du fait d'une attitude trop hostile, d'une problématique de grande addiction et/ou psychiatrique relevant de « circuits différents », d'attentes démesurées, ou de tout obstacle suffisamment significatif pour affecter négativement le pronostic d'« accompagnabilité ».
- √ Quelques points principaux qu'il faudra plus particulièrement travailler.

▪ *Si la 1ère étape s'avère souvent décisive pour la suite, elle peut aussi s'avérer sans suite : Christopher se présente à nous, à son initiative, pour effectuer un bilan de ses compétences afin se préparer à sa recherche d'emploi. Agé de 24 ans, il est diplômé dans un métier technique offrant de nombreux débouchés. 4 ans plus tôt, alors qu'il était jeune diplômé en recherche d'emploi, sa maman, récemment divorcée, fut victime d'un grave accident de la circulation, la laissant dépendante d'une tierce personne. De demandeur d'emploi, Christopher est alors devenu auxiliaire de vie. En quête d'une meilleure qualité de vie, ils quittèrent la région pour rechercher le soleil du sud. Pendant toute cette période, assistant sa maman 24 heures sur 24, il fut quotidiennement amené à lui prodiguer des soins d'hygiène et de confort, se trouvant alors conduit à « entrer » dans sa sphère corporelle intime. (*) Puis, progressivement, Christopher éprouva le besoin de reprendre de la distance, jusqu'au jour où il prit le chemin de la Marne. C'est à ce moment que nous l'avons rencontré, partagé entre culpabilité de cette mise à distance et besoin de se protéger, officiellement demandeur d'une aide pour faire le bilan de ses compétences professionnelles dans l'optique de trouver un emploi. Nous ne l'avons rencontré qu'une fois. Absent au second rendez-vous et alors que nous n'avions plus de nouvelles, nous avons fini par apprendre que sa maman n'avait pas tardé à le suivre sur le chemin du retour. »*

Au moment de cette rencontre, Christopher parlait beaucoup et nous l'avons encouragé dans ce sens, peut-être trop pour un premier contact. Parler aurait-il exacerbé la culpabilité au point de remettre en question le désir de sortir de cette situation ?

Le premier contact est une mise en mot de ce que le bénéficiaire et le consultant veulent bien révéler d'eux-mêmes. Christopher en a-t-il trop dit ? Avons-nous été malhabile dans nos "gestes de métiers" ? Pour l'ANPE, il est un chômeur. Pour nous, c'est une personne en souffrance et qui ne pourra se projeter vers le futur et l'emploi qu'après avoir pu se départir d'une partie de sa douleur. Venu pour rencontrer un "spécialiste de l'orientation", il s'est retrouvé en situation de parler de lui et de son histoire. Avons-nous abordé le problème "à l'envers" ? Nous limiter à aborder la question des compétences en canalisant l'entretien dans ce sens aurait permis une autre tournure ? Cette question restera sans réponse. **Extrait de notre journal de pratique**

(*) Narrer une telle situation renvoie silencieusement, entre les mots, vers la question des tabous et des savoirs coupables.

- **« Vendre » et contractualiser la prestation**

À la suite de ce questionnement, le conseiller procède à la présentation de la prestation, ses objectifs annoncés, son déroulement, son financement (²⁴⁶) et répond aux questions de l'usager.

A ce moment, il est à la fois délégataire de service public, technicien de l'emploi et « attaché » commercial en charge de défendre les intérêts commerciaux de la structure qui l'emploie. Arrive alors, l'incontournable question : « Voulez-vous adhérer à la prestation ? » Si la réponse de l'usager est positive, le jeu consiste à établir un contrat d'accompagnement pour recueillir l'adhésion du bénéficiaire à la prestation et définir les principaux engagements mutuels. Ce contrat est dit tripartite. Le support est établi par l'Institution. Y figure le logo de Pôle Emploi et celui de l'Union européenne. Il est signé par le bénéficiaire et le conseiller. Il déclenche l'établissement d'une lettre de commande. Généralement, le demandeur d'emploi signe ce contrat sans question, ni résistance. Il peut considérer que la prescription émanant de l'Institution, celle-ci ne peut être discutée et/ou estime qu'une aide dans ses recherches peut lui être utile plus particulièrement en cas de première participation à une prestation. Dans quelques cas, la non-adhésion est liée à des circonstances particulières : reprise d'emploi prévue dans un délai court, imminence d'un départ en vacances, impossibilité avérée de retour à l'emploi, problème important avec la langue, ...

Dans certaines situations, la personne ne veut pas adhérer. Les motifs peuvent être très divers avec plus ou moins d'écart entre le motif avancé et le motif « réel » : absence d'intérêt pour la prestation, crainte de se trouver en difficulté, découragement dans la recherche d'emploi, représentation dégradée de l'Institution, souhait de garder son « indépendance », crainte d'être contrôlé, affirmation virile d'un chômeur masculin face à une conseillère femme, dissimulation d'une recherche non effective, pratique du travail « au noir », ...

L'argument le plus communément utilisé dans cette situation est de déclarer que « la prestation ne sert à rien » comme en témoigne Julia et Lauriane.

➤ *« Déjà je leur explique qu'on va pouvoir leur apporter quelque chose, parce qu'il y a des gens qui viennent en disant dès le départ que ça ne sert à rien. Ils sont là parce qu'ils sont obligés. S'ils ne viennent pas ils sont radiés. C'est tout quoi. Ils s'en foutent. Donc dès le premier rendez-vous, ne serait-ce que leur dire, je ne sais pas moi, un truc que les gens ne savent pas, par exemple ici, le site Lorraine Parcours Métiers. Le site le plus utile pour la formation en Lorraine, ils ne connaissent pas et*

²⁴⁶ Elément du cahier des charges requis par l'UE dans sa qualité de co-financeur.

à Pôle Emploi, on ne leur en parle pas. Donc si on premier rendez-vous, je leur montre qu'il y a un site sur lequel ils peuvent travailler et rechercher des formations, et ben ils vont se dire ah, peut-être que je vais quand même apprendre des trucs, des petites ficelles quoi ». **Julia**, Conseillère.

- « Après ce que j'essaie de faire passer, c'est que c'est pour elle qu'on va travailler et ce n'est pas pour Pôle Emploi, ou pour faire plaisir à Pôle Emploi ; c'est pour qu'elle puisse se sortir d'une situation, et de recentrer les choses sur la personne, et pas sur Pôle Emploi » **Lauriane**, Conseillère.

Le conseiller pourra être tenté de développer et renforcer une argumentation faisant référence aux règles et pratiques de l'institution ou effets espérés de la prestation. Bien souvent, cela n'aboutit pas, ou alors, à une adhésion obtenue dans la contrainte (crainte d'être radié) et très souvent suivie d'abandon, de présences irrégulières aux rendez-vous ou de difficulté de comportements notamment en collectifs. L'argumentation développée peut conduire à la sur-promesse, à créer des attentes excessives et par voie de conséquence de fragiliser le conseiller qui s'expose à la critique en cas d'attentes déçues au terme de la prestation

Reste le cas où l'accompagnement s'annonce « difficile » tout particulièrement sur le plan relationnel. Dans ce cas, dans l'optique de se préserver, « à l'abri des regards », le conseiller pourra chercher à provoquer un rejet de la prestation de la part de l'utilisateur.

Un refus de contractualisation est pénalisant pour le conseiller à plusieurs titres :

- Il peut être considéré par son employeur ou par l'institution comme n'ayant « pas fait son travail comme il le faut ».
- Un contrat refusé crée un manque à gagner pour son employeur et fragilise, en cas de multiplication, son propre emploi.
- Pôle Emploi peut être amené à considérer que la structure qui l'emploie n'a pas la capacité de traiter ses commandes.

Il nous est arrivé, dans notre activité, face à une série de refus, de « changer de position de jeu » pour tenter de lever ces réticences. Notre façon de faire a été d'« aller dans le sens du demandeur d'emploi », de lui dire que « nous le comprenions », qu'« il n'y avait aucun caractère de gravité », qu'« il était responsable de ses décisions et probablement capable de trouver un emploi seul à la seule condition d'en informer Pôle Emploi ». En agissant de la sorte, le refus ne pouvait plus être imputé par le demandeur d'emploi à la mauvaise qualité de la prestation et relevait de sa décision. Il s'avère que dans la quasi-totalité des situations, ce changement dans la manière de faire a provoqué un revirement, la personne revenant sur sa position en décidant d'adhérer. L'expérience nous a démontré que souvent ces bénéficiaires se sont révélés par la suite très investis dans la prestation et que le cadre d'une action conjointe se trouvait posé d'entrée. De l'état d'action lors de l'expérimentation de cette « stratégie », celle-ci est devenue pratique dès lors que nous avons été amené à la reproduire.

Une telle situation implique d'« avoir prise sur son habitus » pour ne pas réagir de manière « habituelle » et relève de l'action, dans la mesure où elle constitue une transaction, une adaptation préparatoire pour le travail ultérieur.

- **Définir et mettre en place un cadre de travail, des objectifs**

Nous avons vu que la théorie de l'action conjointe constitue une proposition de lecture susceptible de prendre en considération les différentes composantes de la co-construction du travail, forme de travail dont se réclame la majorité des conseillers questionnés.

➤ 32) **Votre pratique est constituée essentiellement (items à classer de 1 à 3 par ordre décroissant d'importance) :**

D'actions co-construites avec le bénéficiaire **146**

D'actions réfléchies et élaborées par vous au cas par cas **104**

De réflexes et d'automatismes professionnels **55**

➤ Et que ces écarts pourraient être plus affinés : « ... que de la co-construction, il est difficile d'y amener certaines personnes, notamment pour certains publics reconnus « travailleurs handicapés » qui présentent des déficiences intellectuelles. » **Gaëlla**, Conseillère

Sans repasser par les développements démontrant que le travail d'accompagnement se « joue en principe à deux » pour induire un savoir d'instruire coopératif, conditionnel et paradoxal (²⁴⁷), il s'avère que le CIP ne « gagne » que si l'« usager/élève » joue raisonnablement de son propre mouvement. A contrario d'une posture « d'accueil » résolument bienveillante, il lui faut alors manifester en parallèle une forme de réticence, propre à favoriser la « découverte » des éléments d'appréhension du contexte de sa recherche par le demandeur d'emploi. Lors de cet entretien d'accueil, le CIP cherche à faire en sorte que le demandeur d'emploi commence à « entrevoir la responsabilité de son propre apprentissage », dit autrement que le conseiller n'est en principe pas là, sauf circonstances exceptionnelles, pour faire à sa place. C'est à ce moment que sont arrêtés quelques objectifs de travail susceptibles de « borner » la prestation.

Simultanément, les enjeux de ce premier contact CIP-Demandeur d'emploi concernent l'intériorisation du cadre institutionnel du travail, l'incorporation des normes et valeurs inhérentes aux modalités de l'accompagnement, et donc la mise en œuvre des préalables à l'exécution du contrat didactique ou du jeu de l'action conjointe.

Mais nous verrons aussi que cette présentation très schématique d'une relation « modélisée », est en réalité soumise à l'épreuve des conceptions idéales-typiques de travail des conseillers, conception qui en personnalise les contours.

²⁴⁷ Le premier joueur ne peut gagner et atteindre son objectif, qu'à la condition que le second joueur gagne également.

- **Définir une temporalité**

De façon pragmatique, c'est également lors de ce premier entretien que sont arrêtés le nombre et le séquençage des entretiens et animations de groupe, le calendrier qui en découle, la durée des séances et la question du traitement des absences aux rendez-vous (248).

Mais là aussi, le temps prescrit « masque » les temps réels et symboliques, simultanés ou successifs, synchroniques ou diachroniques. Notre questionnaire « Blog de l'emploi » fait référence à différentes déclinaisons du temps évoqué par les conseillers comme composantes inhérentes à la prestation :

- √ La possibilité de prendre le temps, tout du moins sur la période concernée par notre étude soit jusqu'en 2015. Pourront être distingués le temps de la connaissance, de l'instauration d'un rapport de confiance, de l'écoute, des échanges, des décisions ou des changements,
- √ L'intégration dans la réflexion des dimensions de court, moyen et long terme, de cheminement, d'étapes, de progression. Une prestation de 3 ou 4 mois donne fréquemment lieu à des décisions ou actions plusieurs mois après son terme,
- √ Un temps primordial, du deuil et de ré-étayage du soi, notamment à la suite d'une perte d'emploi empreinte de violences symboliques et réelles,
- √ De manière générale, pour que le temps incompressible de la transition, du passage, de la mauvaise passe puisse faire place à celui de l'espérance, de la reconsidération de l'avenir, de la construction.

2.3.2. Dérouler la prestation

C'est probablement ce relevé des activités que notre position de praticien/chercheur/employeur se révèle la plus problématique et notre propos le plus contestable, sans que nous soyons pour autant en capacité d'en juger. En effet, tout en nous appuyant sur notre recueil de données, il fait large place à notre expérience personnelle et notamment à des extraits d'un journal des pratiques initiés au moment d'étapes précédentes de notre parcours universitaires.

²⁴⁸ Concernant l'absentéisme en rendez-vous, C.Trombert les considère comme importants à prendre en considération, car « *indicateurs ou indices des réserves ou du peu d'intérêt que suscitent les accompagnements* » (Lima, Trombert, 2018)

- **Trouver des « prises »**

C'est un travail collectif sur l'accompagnement des licenciés économiques dans le cadre du contrat de transition professionnelle qui nous a rendu attentif à cette notion (Brun, Corteel, Pelisse, 2010).

Cette pratique correspond aux premiers contacts avec le bénéficiaire. A ce moment, le CIP effectue, avec un degré plus ou moins important de conscience, un diagnostic « d'employabilité » et d'appétence de l'utilisateur à trouver un travail.

Avant même les échanges verbaux, les interactions entre dimensions physiologique, anatomique et émotionnelle dans la mise en œuvre du corps et des postures du bénéficiaire, s'invitent comme un langage vecteur d'expression sémantique. Il est alors possible de distinguer dans ce corps apparent de l'utilisateur, objet et sujet de culture :

- √ Une part réflexive objet de mise en scène, de mise en jeu, manière de se présenter ou de se représenter dans le miroir du social et du regard évaluatif du conseiller soumis aux étiquettes de rites d'interaction rapportés au degré de soin des apparences.
- √ Une part échappant à toutes velléités de contrôle.

Les travaux de Bessy et Chateauraynaud sur la pratique de l'estimation par les commissaires-priseurs, sont transposables à la démarche d'évaluation des personnes entrant en prestation. Certes, il ne s'agit pas d'objets d'art mais la démarche présente de nombreuses similitudes. Bessy et Chateauraynaud considèrent que cet « *examen détaillé des situations permet un grossissement des états et des processus intermédiaires qui font passer du corps à corps à celui d'expression généralisable qui alimente le savoir commun* » mais aussi que « *l'observation de ce travail permanent des prises qui relie les personnes est une entrée décisive pour faire l'anthropologie de ces sens communs par lesquels se transmettent expérience et savoir* » (Bessy, Chateauraynaud, 1993).

Cette mise en relation d'abord visuelle, suivie d'échanges verbaux constitue une phase active de recherche d'indices, de « *filles qui conduisent de la sensation au jugement ou à la qualification* » ou *vice-versa* (Bessy, Chateauraynaud, 1993) ».

Une des conseillères interviewées nous paraît représentative lorsqu'elle évoque l'entretien qu'elle conduit à ce moment :

« Je me suis fait une trame « d'entretien diagnostic » que j'utilise depuis des années. Elle n'est pas forcément complète parfaite, je n'en sais rien. Elle va partir de l'identité de la personne jusqu'à ses atouts, ses freins, ses zones de mobilité, quelles sont les difficultés qu'elles rencontrent au quotidien, alors que ce soit en lien avec l'emploi, personnelles, familiales, etc... quelles sont ses activités extra professionnelles, enfin voilà, vraiment avoir une carte d'identité de la personne. C'est une grille d'entretien qui me permet vraiment d'être dans l'échange est d'avoir une idée de qui j'ai en face de moi. » **Lucette**, Conseillère.

Nous reviendrons sur la pratique de ces échanges.

Mais elle, et d'autres conseillers, nous confient également que tout au long de cette interview, elle opère simultanément une appréhension du « corps » du bénéficiaire, des

tentatives de « prises » sur lui, de production de premières hypothèses concernant sa vie, personnelle et professionnelle, et son « univers de vie ». A ce moment le « corps » du CIP est également en jeu. Comme évoquées précédemment, son « histoire faite corps », ses expériences intériorisées lui servent d'outil d'objectivation pour exercer ses facultés de perception du sensible tout en initiant la relation de travail.

- **Evaluer les personnes**

C'est à partir des prises « remarquées » par le conseiller que celui-ci établit la première hypothèse, assimilable à un diagnostic de l'« espace de circulation » potentiellement accessible à l'utilisateur : existence ou non de freins au retour à l'emploi, nécessité d'orientation vers un emploi aidé, une formation,... Celui-ci est certes empreint de subjectivité, car appuyé sur du vécu personnel (expérience du métier : 79.4% et expérience de vie : 38% des conseillers) plus que sur des éléments pouvant être considérés comme objectifs (informations « métiers et emploi » constamment actualisées : 47.1% et formation : 15.7%). Mais il s'agit bien d'une activité résultat de la mise en œuvre de disposition et d'une acculturation à un contexte particulier, et non pas le résultat d'une analyse causale que l'acteur pourrait établir selon un modèle théorique qu'il aurait pu « repérer » et « isoler », au risque d'... isoler le bénéficiaire. Par ailleurs, nous avons aussi indiqué qu'il s'agit d'une première hypothèse. Loin d'un verdict, elle constitue un point de départ, évolutif, amendable, voire « à oublier » si elle se révèle inappropriée.

Selon les conseillers, le temps utilisé pour procéder à cette évaluation est bref. Le temps moyen déclaré pour établir cet « état des lieux » est de 30 minutes pour 44% d'entre eux, voire 10 minutes pour 15% des conseillers interrogés. Seuls 34% déclarent avoir besoin d'une heure et 8% de trois heures.

Ce premier pronostic pourra alors déboucher :

- √ En cas de diagnostic orienté « positivement », sur une hypothèse de positionnement sur un marché au sens économique du terme, le bénéficiaire étant rapidement mis en situation de se confronter à la réalité du jeu des relations d'offres et de demandes de travail.
- √ En cas de pronostic à orientation « défavorable » quant à un retour rapide et sans préalable à l'emploi, sur l'amorce d'une projection de construction, idéalement de co-construction d'un travail de reconsidération de représentation du « soi au travail », parfois du « soi global » et des actions qui en découlent.

- **Travailler sur des « savoirs coupables »**

Nous avons introduit ce point précédemment. Viennent en priorité à l'esprit les situations relativement exceptionnelles créant les conditions de véritables freins à l'emploi : victimes de violences et d'abus sexuels intrafamiliaux, victimes d'abandon conjugal, sortants de

prison, personnes transgenres stigmatisées, autant de situations pouvant créer une véritable « indisponibilité » alors même que les personnes au cœur de ces circonstances connaissent souvent un besoin impératif de travail pour pouvoir « s'en sortir ». Dans ce contexte, la première posture adoptée est celle de l'écoute. Parfois, le conseiller cherchera à orienter la personne, en complément de son action, vers les structures spécialisées dont elles sont susceptibles de relever pour bénéficier d'aides et soutiens appropriés.

Reste l'éventail des petites culpabilités banalisées, et pourtant si difficiles à dire et à expliquer, qui se manifestent par des peurs : peur de se retrouver en échec, de ne plus être capable, d'être trop âgé, d'être incapable de plaire à un employeur ou s'approprier de nouvelles connaissances. Autant de craintes souvent infondées mais agissant comme autant de « croyances limitantes » paralysant la recherche au point pour certains de développer de véritables stratégies d'évitement. En prenant l'exemple de la question de l'âge chez les « seniors », bon nombre d'entre eux le font figurer en premier dans leur CV ou s'appesantissent sur ce point dès le début d'un éventuel entretien d'embauche. Notre pratique, et la multiplicité des cas rencontrés, nous a permis de faire ressortir, que cela peut constituer un moyen de se protéger. En effet, en leur for intérieur, ils se disent que dans l'éventualité où ils seraient recrutés, et en cas de difficulté à tenir leur nouvel emploi, l'employeur ne pourrait pas se plaindre de « ne pas avoir été » prévenu.

Travailler sur ce point consiste à faire exprimer ces croyances, à les conscientiser, les relativiser, les dédramatiser. Par rapport à de telle problématique, le travail en groupe pourra se révéler plus « efficace », le partage des difficultés et le fait de se rendre compte qu'elles sont souvent partagées leur faisant perdre de l'importance. Réduire leur portée inhibitrice, leur effet dépréciateur, pourra alors générer un regain d'énergie, d'assurance de son « soi personnel et professionnel », et contribuer à relancer la recherche d'emploi.

▪ **Travailler sur les peurs et les freins**

Patrick est doublement qualifié. Il a effectué une formation initiale dans les métiers de la maintenance industrielle, puis, en milieu de parcours professionnel, une formation complémentaire en plomberie et réglage de chaudière. Lorsque nous le rencontrons, le premier thème qu'il aborde est ses doutes quant à sa capacité à pratiquer dans ces domaines d'activité. Cela fait 5 ans qu'il n'a pas exercé et il nous dit avoir tout oublié, ne plus être « capable de faire » le métier. En parallèle, il nous présente les "outils d'aide au diagnostic" qu'il a développés et nous raconte que c'était véritablement son point fort, qu'il avait la reconnaissance de ses pairs pour ce savoir-faire. Certes, la technique évolue, mais une installation sanitaire reste une installation sanitaire ; de même pour un circuit de fluide. Après 6 ateliers consacrés à faire parler Patrick de lui, de ses peurs, de son vécu professionnel, il a commencé à examiner à nouveau les offres d'emploi correspondant à ses savoir-faire ... et à moins évoquer les douleurs qui ankylosaient progressivement son corps.

Cela faisait un an qu'il avait renoncé. Mais il avait cependant accepté d'intégrer le groupe de "chercheurs d'emploi", preuve que ces 5 années d'inactivité ou de petits boulots, avaient certes entamé, mais sans l'anéantir complètement, son « soi professionnel » et par voie de conséquence de son « soi global ».

Pour mémoire, dans notre questionnaire concernant l'identification des difficultés rencontrées dans la recherche d'emploi, « la peur d'être en échec dans le futur emploi » (8.5) a été la possibilité de choix la plus souvent retenue. **Extrait de notre journal de pratique (06/2007)**

Cette part de travail généralement pas ou peu visible, à la fois difficile à mettre en mots, mais qui en tout état de cause relève de la confidentialité la plus totale, au moins de la part du conseiller, pour en garantir l'efficacité, rajoute à la notion de métier flou.

- **Elaborer une stratégie de recherche d'emploi**

Le terme de stratégie peut paraître grandiloquent. Néanmoins, une des prestations proposées par Pôle Emploi à la suite des marchés de 2008 et de 2012 répond à cette appellation : STR - Stratégie de Recherche d'Emploi. Elle consiste à mesurer l'écart entre « situation présente » de l'utilisateur et « objectif de retour à l'emploi », puis d'imaginer les étapes intermédiaires et leur ordonnancement. Là aussi, il s'agit d'une hypothèse nécessitant de rester suffisamment « ouvert » pour laisser place à « l'imprévu », voire à le favoriser.

- **Elaborer une stratégie « ouverte » : Mettre en place un réseau situationnel,**

« François était cadre dirigeant d'un distributeur de vins et spiritueux présent au niveau international. Rémois d'origine, il vivait son emploi en région bordelaise comme un exil. C'est alors qu'un important problème de santé menaçait son maintien dans un poste très mobile et sans horaire, au point de conduire son employeur à lui proposer une « action de mobilité externe » (Désignation francisée de l'« outplacement »). Il décida à cette occasion de tenter de revenir travailler en Champagne. Une recherche classique de réponses aux offres ou de candidatures spontanées n'avait que peu de chances d'aboutir vu son problème de santé et le manque de possibilités recelées par la cible géographique. Nous avons commencé par un bilan de compétences, bilan qui a notamment fait ressortir la possibilité d'une ouverture vers d'autres métiers. Puis nous avons alors accompagné François dans la construction et la mise en œuvre, d'un travail d'enquêtes systématiques auprès de dirigeants d'entreprise ciblés. Officiellement, il s'agissait de recueillir des informations. De fait, nous voulions créer un enchaînement de rencontres, jusqu'à trouver une information déterminante. Et chaque entretien ne se terminait pas la même question : « Avez-vous dans le cercle de vos connaissances 1 ou 2 personnes que je pourrais solliciter pour poursuivre mon enquête ? »

Dans un tel cas, le travail du conseiller consiste essentiellement à aider le chercheur d'emploi à fixer des objectifs à concrétiser dans l'inter séances, puis de « mesurer » le travail effectué au RDV suivant. Aujourd'hui, François partage son temps entre des vacances dans deux établissements d'enseignement supérieur et des actions de conseils en entreprise pour la mise en place et l'animation de forces de vente. **Extrait de notre journal de pratique (07/2002)**

- **Aider à « Trouver sa place ou son chemin » dans la division du travail**

Dans le cas d'une recherche d'orientation, en début de prestation, l'utilisateur se trouve « à la croisée des chemins », « en recherche de perspectives », a fortiori avec pas ou peu de connaissances du « terrain » susceptible d'être concerné par sa future recherche. Dans son étymologie, orienter évoque le fait de trouver « son orient », le « bon » chemin, ceci dans un environnement en perpétuelle évolution et transformation. Le renouvellement perpétuel

de la carte des métiers, le fait de métiers plus ou moins porteurs selon la conjoncture et les évolutions technologiques brouillent les pistes.

Mais avant de confronter un projet à la réalité, il s'agit de le faire émerger chez et par l'utilisateur, de l'énoncer, d'émettre des hypothèses pour le réaliser.

L'accompagnement est alors focalisé sur les centres d'intérêts professionnels et personnels, une tentative d'appréhension de l'habitus et des dispositions rebaptisées pour la circonstance « identification des motivations » ou les caractéristiques de personnalité du bénéficiaire en situation de travail. Cette démarche est conduite dans le cadre d'échange et de discussion autour de l'anamnèse de la trajectoire personnelle et professionnelle, des éléments et expériences de satisfaction ou d'insatisfaction professionnelle, voire de « rêves avoués ou non » ou de projet de vie plus élaboré.

Fréquemment, elle s'appuie sur une batterie d'outils, à distinguer des « tests », allant de « bricolages personnels », qualificatif n'enlevant en rien à la possibilité d'efficacité de certains d'entre eux, à des outils de marché ⁽²⁴⁹⁾ diffusés par des éditeurs en charge de leur commercialisation et de leur « protection juridique ».

Les outils de marché font généralement l'objet d'une obligation de formation préalablement à leur utilisation et quelques-uns sont réservés à l'usage des psychologues ⁽²⁵⁰⁾.

En principe, ils sont considérés comme des aides à la décision, comme supports de discussion. Pour être d'une réelle utilité, ils requièrent une utilisation régulière, condition pour se les approprier, se distancier d'une utilisation scolaire du manuel de l'utilisateur et intérioriser une échelle de repères appuyée sur la capitalisation des utilisations successives. Il demande par ailleurs de s'entourer de précaution et d'être attentif aux réactions des utilisateurs. Qu'il y ait ou non manifestation de scepticisme face à l'outil lui-même ou à une proposition de « rapport » émise par les logiciels « dit expert », le conseiller suffisamment aguerri, sera en mesure au moment de la restitution, d'expliquer la logique de l'outil, les dimensions analysées, la dynamique et les interactions de ces « dimensions ». En associant le candidat à la compréhension de cette logique, et donc de la pertinence de son utilisation, les échanges qui pourront avoir lieu après avoir suscité de cette manière l'adhésion à la démarche, pourront se révéler plus riches, « authentiques » et complets sur des points tels que :

²⁴⁹ Tel, et par exemple, que les inventaires de personnalité basés sur l'analyse de traits, (D5D, PAPI de PA Consulting, Sosie des ECPA (Éditions du Centre de Psychologie Appliquée) ou « PerformanSe Echo»), les questionnaires d'intérêt professionnel (IRMR, test d'intérêt professionnel de Rothwelle Miller) ou les outils d'orientation : « PerformanSe Oriente » ou « Pass'Avenir » de la Fondation JAE (Jeunesse Avenir Entreprises).

²⁵⁰ Selon les employeurs, cette obligation est respectée ou contournée. Dans le premier cas, le bénéficiaire rencontre un moment donné un psychologue « habilité », en plus de son conseiller (ère). Dans le second, questionnaires et grilles de traitement circulent « sous le manteau » et sont utilisées avec plus ou moins de formation, de pertinence pratique et de mesure des « incidences négative » sur les utilisateurs.

- √ Les représentations qu'à la personne d'elle-même,
- √ La nature de ses objections
- √ La propension à s'interroger sur son soi,
- √ Les caractéristiques ressorties : facteurs d'ouverture (sensibilité, curiosité intellectuelle), de contrôle (rigueur, part de conformisme), besoin de structuration ou d'improvisation, place des émotions, orientation de l'énergie, estime de soi, ...

Cette manière de faire, constitue une application concrète d'une analyse formulée par de Claude Lemoine (Lemoine, 2009). Ses travaux sur le modèle de l'emprise analytique rendent compte des processus jouant dans une relation asymétrique d'évaluation. « *Selon cette conception, il faut considérer le candidat et ne plus se le représenter comme un objet physique dont on analyse extérieurement les propriétés : le candidat fait partie intégrante de la situation d'évaluation et interagit avec le recruteur* ».

Cette présentation de l'utilisation des outils est cependant plus prescriptive que partagée, une part des conseillers ne possédant pas suffisamment de formation et de pratique, conditions nécessaires pour « dépasser » et ne pas se laisser « griser », par la forme d' « aura », une dimension « magique » accordée par certains utilisateurs à ces outils avec comme risque d'en faire un instrument d'exercice d'un « pouvoir » du conseiller sur le bénéficiaire.

Nous concluons ce passage par un retour sur son titre. Au-delà du processus de travail décrit, il nous semble porteur de deux modèles et postures, philosophiques et dispositionnels, différents, généralement confondus ou adopter sans distinction, que ce soit pour le conseiller (dans sa pratique) ou pour l'utilisateur (dans sa recherche) :

- √ « Trouver sa place » correspondrait à la notion de parcours, de recherche de la destination, de cheminement pour occuper le rang qui nous convient le mieux dans la division du travail et le corps de travail. L'important serait de valoriser au mieux le capital dispositionnel et culturel. Ce modèle proche de la tradition catholique relèverait d'une conception holiste.
- √ « Trouver ou reconnaître son chemin » renverrait à la notion de trajectoire, fait référence à la prédestination, la perspective vocationnelle « comme réponse à un appel ». Ce qui est recherché relève plus d'une forme d'accord avec soi-même et son éthos. Dans ce cas, le modèle est caractérisé par plus d'individualisme et présente des similitudes avec la tradition protestante. ⁽²⁵¹⁾

²⁵¹ ANNEXE 2 : Herméneutique wébérienne et sociologie compréhensive.

La distinction faite entre modèle catholique et protestant, ne signifie en rien une appartenance effective à ces confessions, mais d'une histoire individuelle de socialisation au contact d'influences persistantes, plus ou moins marquées, de la tradition de l'église romaine ou réformée.

Illustrer cette distinction de pratiques demanderait un travail d'observations participantes supplémentaire à rapprocher d'un travail de socioanalyse des conseillers concernés.

- **« Ouvrir » au marché du travail, solliciter les ressources d'un territoire, travailler sur les représentations et alternatives de parcours**

C'est probablement sur ce point que l'activité attribuée, prescrite et agie mais également les attentes des bénéficiaires présentent le plus de convergences. En effet, dans leurs représentations des attentes des usagers, 78,4% des conseillers du panel considèrent qu'ils sont particulièrement « attendus » sur leur capacité à fournir des informations et conseils : 78.4 %.

Mais, le conseiller ne peut être expert de la globalité de cette situation et pour l'ensemble des métiers. Tout au plus, possède-t-il des connaissances accumulées lors d'expériences professionnelles antérieures, ou d'une capitalisation d'expériences plus ou moins significatives réalisées dans le cadre de sa pratique quotidienne. Le partage d'expériences, généralement informel, avec des collègues de travail, pourra compléter sa connaissance du marché du travail et de ses évolutions (²⁵²).

A contrario, l'actualisation de ces « données » ne peut guère s'appuyer sur des sources documentaires extérieures qui restent très souvent générales, irrégulièrement mises à jour et souvent « déconnectées » des réalités du terrain. (²⁵³) Il appartient alors au conseiller :

- √ D'actualiser « sa base de données personnelles » de connaissance du contexte et de ses acteurs économiques par la constitution et la sollicitation d'un carnet d'adresses. Ce point correspond à une véritable disposition chez certains d'entre eux qui fondent une grande partie de leur activité sur la connaissance et la diffusion de ces différentes informations : acteurs économiques, réseaux, offres de formation, vie des entreprises, ... Il y a pour ces conseillers un véritable travail de développement et d'entretien d'un « réseau » qui leur sert à les légitimer sous la forme d'une interdépendance avec le « monde » des entreprises et des

²⁵² Cf. réponses question 35 du premier questionnaire.

²⁵³ Sans les citer nominativement, et pour ne pas être « suspecté » de parti pris, nous évoquons ici et de manière générique les rares études prospectives sur les évolutions de la situation de l'emploi, les données-ressources métiers, les « bases de données entreprise », les analyses économiques indicatives de certaines grandes tendances mais éloignées de la possibilité de « comprendre » la réalité d'un territoire en particulier. Un inventaire et une mise à disposition de ce type de supports constitua, le temps de leur existence, une des missions des Maisons de l'emploi.

« partenaires » de l'emploi. Entretien ce réseau, réclame une forme de curiosité « permanente » et d'y consacrer du temps. De fait, leur effectif dans les équipes de conseiller est minoritaire.

- √ Plus classiquement, mettre l'usager en situation « d'appréhender » son terrain.
- √ Il appartient alors au demandeur d'emploi d'opérer une première recherche documentaire, puis d'aller confronter les éléments relevés et les représentations qu'il s'en fait aux réalités du terrain. Le processus le plus habituel est la réalisation d'un travail d'enquête auprès de chefs d'entreprises, d'homologues ou, en cas de projet alternatif, de représentants de la nouvelle cible professionnelle. Elle consiste à conduire un ou des interviews traitant des points à préciser ou clarifier : réalités du marché du travail et des embauches, profils recherchés par les entreprises, satisfactions possibles et difficultés inhérentes au métier concerné, pratiques de rémunération, processus de recrutement, ...

Présenté ainsi, il peut être compris que cette démarche aboutit systématiquement, alors que souvent, elle ne reste que partielle :

➤ *« Ce que j'apprécie, c'est qu'à la fin du suivi ils soient plus clairs dans leurs idées, qu'ils aient réussi à avancer sur le projet professionnel, puisque c'est le but. Mais même s'il n'y a pas la solution parfaite, puisque de toute façon elle n'existe pas forcément, déjà qu'ils voient plus clair est le principal pour moi, c'est qu'ils soient contents. C'est que, même si finalement on n'est pas très loin de la case départ, on a fait qu'il soit satisfait, qu'ils aient commencé à amorcer cette réflexion, c'est déjà pas mal. »*

Gaëlla, Conseillère.

Des conseillers évoquent la tentation de laisser place aux automatismes professionnels :

➤ *« J'ai des réflexes professionnels, mais justement, j'essaie de sortir un petit peu de cela parce que, encore une fois, c'est un travail que l'on mène actuellement en équipe. On s'est rendu compte, que justement, si on travaille trop avec nos réflexes professionnels, notamment sur les actions « Emergence » ou « Propulsion » (254), etc... finalement, quand on liste les projets qui ressortent d'un groupe à l'autre, c'est très souvent les mêmes projets. Je pense que, ouais, on a tendance vraiment à réfléchir, ben tient, untel il a tel problème de santé, du coup, tient ce métier ça lui irait, etc..., mais du coup on n'ouvre pas forcément assez l'éventail des possibilités... »* **Carole**, Conseillère

▪ **Evaluer la situation au regard de l'objectif**

« Patrice, 57 ans 1/2, nous explique d'emblée, qu'il n'est plus en mesure d'effectuer des travaux impliquant d'importants efforts physiques et que l'essentiel de ses compétences de chauffagiste sont selon lui obsolètes. Voilà déjà 8 ans qu'il vit de "contrats aidés par l'Etat" dans différentes déclinaisons. Et pourtant, l'ANPE nous l'adresse pour l'aider à retrouver un travail. Il lui manque 2 ans 1/2 d'activité pour faire valoir ses droits à la

²⁵⁴ Actions d'orientation à destination de personnes reconnues travailleurs handicapés et financées par l'AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées).

retraite. Une première évaluation nous conduit à nous demander pourquoi il est ici et s'il y a possibilité d'un travail avec lui.

La phase destinée à définir une cible métier est infructueuse. La seule hypothèse quelque peu plausible, gardien d'immeuble ou de lieu public, ne lui convient pas car il est très attaché au fait de vivre dans la maison de famille et ne veut donc pas déménager.

Nous avons rencontré Patrice dans le cadre d'une recherche d'emploi en groupe. Les premières séances il est à la fois très participatif et en marge, du fait de sa position particulière. Jusqu'au moment où germe l'idée de créer un emploi, son emploi taillé à sa mesure. Aujourd'hui cette idée est sur le point de se concrétiser et Patrice prépare la création d'une micro-entreprise (*) pour réaliser dans ce cadre divers petits travaux du bâtiment que les entreprises plus importantes délaissent. »

Entre évaluation de départ et résultat final, l'écart est de taille et dénote de la difficulté pour l'accompagnant à ne pas trop se projeter dans la situation du bénéficiaire pour préserver le champ des possibles. **Extrait de notre journal de pratique (06/2007)(*)** Gestion simplifiée à la condition de ne pas dépasser un plafond de chiffre d'affaire annuel

- **Initier aux savoirs, techniques, comportements et gestuelle d'action pour conduire une recherche d'emploi**

Dès le début de l'interview, Lina, conseillère, « plante le décor » et nous laisse entendre qu'elle envisage de quitter le métier dès qu'elle le pourra. Dépitée par le peu de soutien apporté par son encadrement, elle a également de plus en plus de mal à supporter les comportements considérés « inadaptés » des demandeurs d'emploi dont elle a la charge : « *Ils n'ont pas les comportements adaptés ? Non. Non, non. Et c'est vraiment ce qui ressort le plus dans la majorité des évaluations de stage que j'ai pu faire. Parce qu'on a des grilles. Autant, ils font valider facilement les compétences par l'entreprise d'accueil, autant l'intégration dans une équipe, tout ce qui est savoir-être en général, c'est un plus difficile. Et je ne vous parle pas des attitudes et comportements en situation de recherche d'emploi* »

C'est bien sur le travail des cognitions sociales spécifiques à la démarche d'emploi que porte une partie des activités des conseillers. Il est alors question de techniques, de savoir-faire adaptés, d'intelligence situationnelle. Les processus d'adoubement de nouvelles recrues par les entreprises, très marqués sur le plan culturel, répondent à des codes, des normes, des modes et des usages dont il ne peut être fait abstraction. Le candidat n'a guère d'autres choix que de s'y soumettre, de faire preuve de la juste allégeance, à la condition néanmoins d'en avoir une représentation suffisante et juste. Et c'est là que le conseiller intervient, soit par des explications, soit par des cas d'application ou l'animation de jeux de rôles, tels que des simulations d'entretien, portant sur :

- √ La communication écrite et orale du recrutement : CV, lettres de candidature et entretien de recrutement,
- √ Les argumentaires,
- √ La présentation physique, les attitudes, postures et comportements proscrits ou recommandés,
- √ Les spécificités et usages propres à certains métiers,

- √ Les manières de se « singulariser positivement »,
- √ La gestion du temps,
- √ La gestion de la « tension » émotionnelle.

Ce travail de la « recrutabilité » (Pochic, 2007), de mise en jeu, est devenu progressivement quasiment un passage obligé. Un « CV vendeur », « une lettre accrocheuse » constitue une norme en deçà de laquelle le candidat risque fort de rester sur la ligne de départ. A noter également une part de surenchère, entretenue par certaines parutions à vocation commerciale (²⁵⁵), autant que par des « croyances » diffuses sur les attentes des employeurs, qui peuvent induire en erreur les candidats en les poussant à « sur jouer » leur rôle de candidat.

- **Faire dire « le soi » et le « corps » au travail de l'usager, repérer des potentiels de « développement »**

Nous revenons ici à la notion « de corps », cette fois en ce qui concerne le chômeur. Conduite dans l'esprit de la clinique de l'activité (Clot, Faïta, 2000), cette composante de la pratique du conseiller consiste à faire exprimer la personne pour constituer un inventaire de ce qu'elle a effectivement réalisé dans les différentes situations particulières et contextualisées de son exercice professionnel. Mais décrire les actes et activités de travail effectif dépasse le seul fait d'établir une liste de savoir-faire reproductibles ou duplicables. Elle représente l'occasion d'une mobilisation subjective quant aux dispositions et aux possibilités du bénéficiaire à « faire face » à de nouveaux buts définis dans des circonstances inédites. A travers le récit de son corps au travail, c'est le sujet lui-même qui attribue du sens et du crédit à ces éléments, et se définit comme acteur-auteur-sujet capable d'intervenir dans un nouvel environnement professionnel.

Les temps alloués par les cahiers des charges pour la pratique de cet exercice et le niveau de représentations des contenus de métier pour le conseiller conduit schématiquement à deux manières de faire :

- √ Peu de temps et un défaut de représentations peut amener le conseiller à se référer essentiellement au ROME et répertoires de métier. La description aura tendance à se limiter à une prescription, au rôle de l'agent, à une description générique du travail réalisé par le collectif. Il s'agit alors d'un relevé du « **genre** social de métier », des « obligations » partagées par le groupe de travail pour arriver à

²⁵⁵ Ouvrages, presses ou sites thématiques.

exécuter la tâche quel que soit les circonstances et l'organisation, parfois « malgré l'organisation » (Clot, Faïta, 2000).

- √ Plus de temps et/ou plus de références du monde professionnel, favoriseront l'approche du travail réel, l'énonciation de la mémoire singulière du « **style** » qui lui relève du sujet, celle qui intervient au moment d'agir et constitue un réservoir potentiel de développement de la personne pour les emplois et situations de travail à venir (²⁵⁶).

Un des effets de ce travail de rationalisation du soi dispositionnel professionnel de l'usager est de le conduire à faire le tri par rapport à certains artifices et « petits arrangements » qui pourraient parasiter son repositionnement professionnel du fait de biais, de « mécanismes subtils du mensonge à soi-même » (Lordon, 2006). Certains conseillers, ont en mémoire l'exemple de cadres, parfois anciens dirigeants qui ont « tout vu », qui ont « tout fait », au point de venir s'installer sur le siège qui leur est proposé, dans une posture de « fausse décontraction » et occupé à dénier le rôle du conseiller tout en voulant lui apprendre son métier.

« J'ai des personnes qui sont, qui arrivent dès le départ très hautaines. J'ai du mal. Ma collègue a plus de facilités (Rires). Elle arrive à les détendre. Moi, j'ai du mal. Celle qui arrive, oui, qui me prennent de haut, ce sont souvent les profils RH (Rires). On n'a rien à leur apporter, ils disent que l'on ne leur apportera rien. Enfin, dès le départ ils essaient de nous rabaisser. Là j'ai du mal. » **Erica**, Conseillère

« Faire dire le travail » en détail peut alors largement contribuer à redonner à chacun sa juste place et « révéler les impostures » de candidats qui s'attribuent des capacités qui leur sont « étrangères ».

A contrario, cette activité, au même titre que le travail sur les appréhensions face à un nouveau travail peut conduire le chômeur à se découvrir des talents, des « dispositions dormantes ».

▪ **Analyser le travail comme condition pour se "donner des permissions" - Prendre le temps.**

« Nous avons rencontré Damien dans le cadre d'une cellule de retour à l'emploi faisant suite à la fermeture de son entreprise.

Ancien militaire, de niveau CAP en mécanique, reconverti un temps dans les métiers de la sécurité, il était dans son dernier emploi Mécanicien Chef d'Equipe. Après refonte de son CV, il retrouve très vite une place de Chef d'Equipe dans le BTP. Il poursuit néanmoins en parallèle ses recherches et se retrouve en contact avancé pour occuper une mission de Responsable Sécurité dans une plate-forme logistique. Ce poste le motive fortement, nous dit-il. Avant même d'avoir la réponse à sa candidature, et alors que l'analyse de l'entretien

²⁵⁶ Cette distinction s'applique tout autant au conseiller. La première situation relève de l'exercice du genre (quasi superposable à la « mission opérative attribuée »), la seconde de celui du style (superposable à la « mission agie »).

d'embauche fait ressortir qu'il s'est présenté comme étant particulièrement indépendant (caractéristique qui n'est pas forcément du goût des employeurs), il prend, pendant sa période d'essai un certain nombre d'initiatives "prématurées" qui conduisent à la rupture de son contrat. Puis il s'avère qu'il n'est pas retenu pour la place de Responsable Sécurité. Sa désillusion est importante.

*Nous appuyant sur d'autres situations de sa vie professionnelle qui s'étaient soldées par des échecs, nous engageons un dialogue pour revenir de manière méthodique sur son travail et analyser son comportement dans ces moments. Très vite, et alors que cela lui « échappait » totalement, il prend conscience et verbalise que c'est lui qui prend des risques au point de s'exposer et de provoquer son exclusion. À la suite de cela, il établit un lien entre un désir secret de créer sa propre entreprise et son style de travail " de patron à la place du patron". Parler de lui, de ses réalisations, de son rapport au travail, lui permet d'exprimer à la fois ses talents et ses désirs. S'exprimer en nous prenant à témoin lui suffit pour décider de passer à l'action. Selon lui et jusqu'alors, il pensait que son épouse ferait obstacle à ce projet. Ayant échangé avec elle, il s'avère qu'il n'en est rien Aujourd'hui, il est en formation pour obtenir un CAP d'Electricien et prépare en parallèle son projet de création d'entreprise. » **Extrait de notre journal de pratique (05/2012)***

- **Ecrire le corps au travail : l'incontournable CV**

Bien que parfois attribué à Léonard de Vinci, le curriculum vitae (²⁵⁷), et la généralisation de son usage à l'ensemble des métiers et des entreprises, constitue un phénomène relativement récent remontant à environ une trentaine d'années. Il s'explique notamment par l'hypothèse, ou la croyance pour les employeurs, qu'en rendant compte d'un parcours ou une trajectoire, le CV peut avoir une valeur prédictive en matière d'efficacité d'un candidat dans un futur poste de travail ; ceci au point d'être considéré par les recruteurs comme « base » pour faire un premier tri des candidatures à un poste sans prendre le risque de « passer à côté de bon candidat ».

Si les notions de transtextualité sémantique et de paratextualité relèvent de la théorie littéraire (Genette, 1982), elles apparaissent intéressantes pour traiter de la question de la réalisation du CV. En littérature, la notion de transtextualité pose la question de « tout ce qui met un texte en relation, manifeste ou secrète, avec un autre texte » (Genette, 1982).

Ici, il est question pour le candidat de mettre en relation un texte sur ses antécédents de travail et la capacité réelle à répondre à des exigences de travail dans un contexte autre et particulier, du lien entre sa réception et sa lecture, du rapport entre texte et contexte, d'une possibilité de trans-contextualisation des dispositions.

Le CV destiné à publiciser le candidat et son corps au travail, délimite une zone de transaction dans laquelle des « préoccupations d'ordre commercial » occupent une place

²⁵⁷ Littéralement en latin « déroulement de la vie ».

prépondérante et créent un « lieu privilégié d'une pragmatique et d'une stratégie, d'une tentative d'action sur le recruteur ».

Le paratexte qui englobe titres, sous-titres ou rubriques, références, indications génériques, ... participe à la constitution d'un « horizon d'attente » sur lequel se fondera l'interprétation du texte par le lecteur.

Il se compose d'un ensemble, à la fois hétéroclite et tacitement codifié, de pratiques et de discours, synchroniquement et diachroniquement variable et dont le motif principal est d'annoncer et de le mettre en valeur le candidat ; de « *rendre présent* » pour assurer sa présence au monde, sa « réception » et sa consommation, sous la forme d'une embauche. Sont généralement exposées des caractéristiques sociales, des compétences, la trajectoire professionnelle et de formation ainsi que des « pratiques non professionnelles » considérées comme acquises et dispositions susceptibles d'augmenter le pronostic d'efficacité au travail : responsabilités exercées hors travail ou activités de loisir. Un usage fréquent concerne les références aux pratiques sportives susceptibles de témoigner d'un engagement « mental » et « physique » dépassant l'« ordinaire »⁽²⁵⁸⁾.

En conséquence, la question du CV étant devenue centrale dans la boîte à outils d'une recherche, le conseiller considère qu'il constitue le principal élément d'évaluation de la qualité de son travail ou de son savoir-faire, que ce soit par l'utilisateur ou par les personnes auxquelles il est destiné. En cas de succession de prestations, ou de conseillers, il est une pratique quasi invariable qui consiste à remettre en cause le travail et « l'édition » précédente, au motif d'éviter à l'utilisateur de « *repartir avec un CV ringard ou inopérant* » (Lisa, Conseillère).

▪ **Les outils de la recherche d'emploi : le Curriculum Vitae de Pierre F. (259) ou démystifier la sémantique de trans-contextualisation**

« Dès le début de son accompagnement, Pierre se met à « produire », dans l'intervalle de nos rendez-vous, des dessins, textes, poèmes, qu'il nous adresse par voie postale ou nous remet à la séance suivante. Agé de 38 ans, il présente des troubles autistiques de type Asperger qui perturbent sa communication, ses interactions sociales, ses échanges émotionnels et exacerbent son anxiété de fond. Il possède un étonnant recul sur lui et ses difficultés. Au prix d'efforts considérables et d'une extraordinaire volonté de s'« adapter aux normes sociales », notamment pour pouvoir travailler (), il observe les faits et les relations sociales ou de travail, en étant dénué de la plupart des préjugés habituels. En recherche perpétuelle de vérité et de justice, il en repère « maints détails », cherche à tirer des conclusions pour « se conduire ».*

²⁵⁸ Nous ne nous arrêtons pas à la question, pourtant assez fréquente, des CV comportant des appropriations délibérées de diplômes, de poste ou de réalisations professionnelles plus ou moins fantaisistes.

²⁵⁹ CV anonymé : ANNEXE 36

Conscient de sa différence, et en concertation avec son papa, (il est orphelin de mère), il a pris le parti de ne pas solliciter de « reconnaissance » comme travailleur handicapé auprès de la COTOREP.

De présentation classique, son CV, relevé de ses différentes réalisations au sein des entreprises où il a travaillé, renvoie à l'hypothèse d'une forme de polyvalence et d'adaptation à des activités variées dans des secteurs différents. Les annotations manuscrites révèlent une autre réalité : celle d'une personne en difficultés qui cherche à « sauver la face » devant un futur employeur en oblitérant ses échecs. Mais alors, quel CV produire quand on est sujet à « des difficultés » sans obérer un retour à l'emploi ? Sur deux documents complémentaires, Pierre pousse le questionnement par la comparaison de l'adoption de deux postures comportementales : « se mettre en avant » ou « faire preuve de discrétion » et les conséquences, dans le regard de sa hiérarchie ou de ses collègues, selon leur degré de bienveillance à son égard. Il fait ainsi ressortir la part contextuelle, dont celle de la qualité des relations de travail que le CV est dans l'incapacité de faire retranscrire. »

Le cas de Pierre est certes particulier. Mais combien de personnes « tordent » leur CV pour en faire une représentation acceptable de leur soi et leur corps au travail, car confrontées à la tentation d'afficher une possibilité de trans-contextualisation biaisée pour ne pas risquer un rejet d'emblée de leur candidature.

Extrait de notre journal de pratique (10/2002)

▪ **La communication de la recherche : dire le travail et corps au travail**

« Dans un contexte où la communication est souvent utilisée comme tentative de prise de pouvoir, outiller les chercheurs d'emploi peut leur permettre de gagner "en pouvoir" sur les employeurs.

Nadia, cherchait depuis deux ans un emploi de vendeuse dans l'alimentaire. Du haut de ses 19 ans, elle avait réalisé beaucoup de choses et notamment des tâches et activités qui ne sont ordinairement pas confiés à des jeunes de son âge (gestion de stock, approvisionnement,). Certes sur le papier, son expérience était courte, mais elle disposait de plus de réelles potentialités déjà exprimées ou qui ne demandaient qu'à le faire. Son CV était clair et esthétique. En revanche, il ne faisait pas état des « productions de son corps au travail ». D'autre part, elle n'avait pas conscience, que la plupart des "candidates vendeuses" n'étaient pas en mesure de faire ce dont elle était capable. Elle commençait à se décourager face aux retours négatifs qui lui étaient régulièrement adressés concernant son manque d'expérience, et était sur le point d'envisager de changer de métier. Notre travail à constituer à lui faire dire, détailler, écrire et reformuler son vécu et surtout les composantes de sa pratique professionnelle ... 4 semaines et une offre Pôle Emploi de Vendeuse en charcuterie plus tard, Nadia commençait sa période d'essai. » **Extrait de notre journal de pratique (02/2013)**

La question du CV fait partie de la quasi-totalité des cahiers des charges des prestations. Elle est aussi un argument quasi systématiquement avancé au moment de la prescription d'une prestation par les conseillers Pôle Emploi. Aussi, la pratique argumentée de ce rituel et de ses « ficelles », constitue le « socle minimal » de la légitimité et de la technicité attendue à l'égard d'un conseiller, pour que lui soit reconnue la qualité de bon professionnel.

• **Définir une cible**

Nous avons abordé le point de la connaissance du marché du travail et de l'inventaire des ressources d'un territoire en termes d'emploi. Passée cette étape, il s'avère nécessaire d'arrêter une cible de recherche. Gaëlla, conseillère, nous explique que le but, une fois celle-ci définie, « est vraiment de trouver les liens avec le monde travail et puis d'envisager

comment travailler ce projet, tenant compte de l'employabilité de la personne », de son offre de travail.

A l'inverse, le conseiller est conduit à considérer le marché du travail comme une économie de l'emploi et de s'intéresser aux divisions sociales, morales et techniques du travail. La demande de travail, leur apparaît alors comme autant de territoires à occuper, de frontières à franchir, comme un statut à conquérir par les chercheurs d'emploi parfois au prix d'une véritable lutte.

▪ **Définir la cible de recherche**

« Jean Michel, avait jusqu'à présent bâti son parcours professionnel, sur sa vitalité et son volontarisme. Affecté quasi uniquement à des tâches physiques, son dos commençait par moment à le « trahir ». Il s'agissait donc de trouver une nouvelle cible professionnelle compatible avec son état de santé car en l'état actuel des choses, l'avenir commençait à s'obstruer pour lui et prenait quasiment des allures d'impasse.

La seule issue véritablement porteuse, s'avérait être l'acquisition de nouvelles compétences et d'une qualification suite à la définition d'une « cible métier » porteuse en termes d'emploi, compatible avec son capital dispositionnel et « l'état d'usure de son corps ». Il en était conscient et avait tenté, timidement, d'interpeller, sans succès, les services publics de l'emploi pour l'aider sur cette question.

Le travail avec lui à consister à renforcer cette conviction, à la préciser et à permettre à Jean Michel de « donner de la voix » pour se faire entendre auprès des financeurs de la formation.

*Depuis quelques mois, il est Magasinier Cariste, diplômé de l'AFPA. » **Extrait de notre journal de pratique (10/2010)***

• **« Proposer » et mettre en scène son « corps au travail » sur le marché de l'emploi**

Nous avons relevé qu'il apparaît dans la pratique du conseiller qu'il a non seulement un corps exerçant, mais qu'il est un corps pratiquant dans des contextes spécifiques. Une de ses missions consiste à inculquer une « discipline de la corporéité » considérée nécessaire à la recherche d'emploi. Il s'agit de dissocier le pouvoir du corps des bénéficiaires, par l'entremise d'actions normalisatrices, pour en faire des corps soumis et exercés, considérés efficaces pour la recherche d'emploi, selon les critères de l'institution, puis de l'emploi, selon ceux des employeurs.

Cela demande d'aider l'usager à occuper et présenter un corps congruent avec celui attendu de « bon chômeur » puis de « bon candidat ».

Il appartient au conseiller de lui faire « oublier » le « corps de chômeur » (corps sans emploi, corps accompagné de patient) au profit de celui de « bénéficiaire en recherche d'adaptation » sur lequel il peut « exercer son art » (corps anatomique dépersonnalisé, en transition, à modeler).

De fait, ce contrôle de la corporéité vise notamment à faire adopter, puis savoir contrôler celui d'acteur/candidat « rodé » à manifester le niveau et la nature des signes d'allégeance susceptibles d'être considérés comme autant de gages de sa qualité « bon chômeur »

comme de « bon candidat » en termes de postures, gestuelle, vêtue, maquillage ou soins corporels.

Pour le conseiller, cela requiert une mutation en miroir : composer avec le corps de CIP consacré à l'exercice d'une posture d'aide et de soutien et laisser place à celui d'agent de l'action publique dont la professionnalité et les performances consistent à former aux savoirs d'action prescrit par l'institution et aux formes de corporéités recherchées par les entreprises.

Ce changement se produit en deux étapes :

- √ Confirmer le chômeur dans son besoin d'être aidé du fait de son inaptitude à trouver seul un emploi.
- √ Puis changer de posture et le mettre au défi de passer à autre chose, de changer de peau et d'habitus, de se mettre dans celle d'un chercheur d'emploi coopératif, actif, adaptable et d'« être son propre acteur » quels que soient ses difficultés, ses manques ou ses frustrations.

En termes d'application, et à titre d'exemple, classiquement, une des premières questions évoquées avec le conseiller est de savoir si une photo doit figurer ou non sur le CV. Le conseil préconisé est alors de ne la fournir que lorsqu'elle est demandée, et dans ce cas, de transmettre un document de qualité. Les entreprises justifient cette demande par une facilitation de la gestion des dossiers de candidature ou la possibilité de se remémorer un visage après une série d'entretiens. Nous ne développerons pas ici les codes à respecter concernant cette photo : dimension, cadrage, regard, tenue vestimentaire, ... Mais, il est difficile de nier que cette première confrontation visuelle avec le candidat constitue l'occasion d'une appréhension, et interprétation, d'une sémiotique corporelle susceptible d'orienter l'opinion du recruteur.

Face à un « problème » de présentation physique : Trouver le moyen de l'aborder

« J'ai en ce moment une dame qui est super ; elle travaillait dans la vente. Elle est super mais elle est bloquée dans les années 80 au niveau maquillage et coiffure. Et j'ai, je ne sais pas comment lui dire, un vrai souci. Parce que c'est ce qui freine, vraiment. Ce n'est pas évident. Elle me dit « je suis trop vieille ». Mais ça n'est pas à mon avis une question d'âge. C'est qu'elle met du vert, un vert fluo sur les yeux, et elle a une mèche. Je faisais ça quand j'étais en sixième, une mèche, avec du gel, hyper haute. C'était dans les années 80. C'est dommage quoi. En plus, ... Il faut que j'arrive à lui expliquer. Je vais y arriver. Il faut que je trouve le moyen. » Meredith, Conseillère.

• Préparer « la transaction », apprendre à se « vendre »

Il est communément associé à la recherche d'emploi, l'idée de « se vendre », de « vendre sa candidature ». Pour certains candidats, cela est vécu comme une forme de compromission, de « marchandisation » de soi impliquant un renoncement d'une part du soi et de son éthos. Il appartient en principe au conseiller d'aider le candidat à reconsidérer cette représentation. Dans les faits, « se vendre » passe par une démarche de

« valorisation » du soi personnel et professionnel qui requiert un savoir-faire narratif et réflexif de présentation et de projection de sa personne. Il vise à créer chez l'interlocuteur une représentation du candidat en situation de travail ».

Ce processus est amorcé lors de l'inventaire des dispositions et réalisations personnelles, se poursuit dans la réalisation du CV et de lettre de candidature, et atteint son point d'intensité maximum au moment du rituel de l'entretien d'embauche, au moment où l'attention est concentrée sur autrui et le souci de bien se présenter face à lui. Cet examen de la possibilité d'une possibilité de collaboration implique des rapports de pouvoir, de justification, de présentation et d'analyse des droits et devoirs. S'il semble obéir à des règles souples et claires, il est indicatif d'un système de symboles et de valeurs propres au corps social de l'entreprise, avec pour objet l'évaluation de la propension du candidat à le faire sien, l'incorporer, l'incarner. Néanmoins, à moins d'une impérieuse nécessité de travailler sans délai ou d'une absence totale de choix, le conseiller pourra indiquer au candidat que l'entretien est l'occasion pour lui d'ausculter l'entreprise et l'emploi qui lui est proposé, ainsi que les motifs qui lui feraient accepter d'y travailler. Il devient dès lors possible de passer de la notion de se « vendre » à tout prix, à celle de recherche de valorisation, d'initiative interactionnelle quand l'objectif est réellement de convaincre le recruteur.

- **Explorer dans cette élaboration les interactions entre le soi, la vie sociale et professionnelle**

En 2008, Sophie Divay constate que les « *conseillers n'ont en général pas appris à devenir conseiller dans le cadre d'une formation* », « *qu'ils ont constitué leurs propres boîtes à outils* » et « *que leur pratique s'est moins forgée sous l'influence de consignes hiérarchiques que dans la confrontation quotidienne à des situations, demandes, contraintes et limites semblables* » dans la mesure où « *ils ont tous à traiter du même problème : l'insertion professionnelle* ». (Divay, 2008) Elle décrit alors l'émergence face à la rareté des emplois, puis la régression progressive, sous l'effet de principes gestionnaires, d'une aide à la recherche d'emploi dont le mode d'intervention serait « *fortement psychologisant* » (Divay, 2008).

Dans un réflexe « protectionniste » notre regard de psychologue pourrait nous conduire à abonder dans ce sens. Aujourd'hui, et du fait de notre travail de recherche, une forme d'émancipation par rapport à ce regard d' « expert », nous ouvre une autre perspective. Certes, le travail porte sur la mobilisation de la subjectivité de l'utilisateur, ses représentations, ses élaborations cognitives ou la place de ses frustrations. Et à écouter certains conseillers, il est de prime abord concevable de leur attribuer ce qualificatif dévalorisant et d'acter une tentative d'usurpation d'une pratique réservée à une profession protégée par un titre délivré par l'Etat. Mais est-ce aussi tangible que cela ? Dans la

démarche d'accompagnement, le conseiller contribue au niveau du bénéficiaire à une « ingénierie » du « soi de chercheur d'emploi » pour laquelle il est possible de distinguer :

- √ La possibilité de passer d'une représentation d'un futur « menaçant » à celui d'avenir possible,
- √ L'émergence de sens et de motifs d'action,
- √ Une « meilleure » connaissance de son soi professionnel,
- √ La constitution d'un argumentaire de légitimation professionnelle,
- √ Le développement d'une capacité à « négocier », à expliciter la possibilité d'une transaction « donnant-donnant » ou « gagnant-gagnant » entre l'entreprise et le candidat,
- √ Le fait d'émotions mieux contenues au profit d'une qualité de persuasion,
- √ L'élaboration de compromis de coexistence ou de conciliation professionnelle mais également personnelle,
- √ La possibilité de sortie d'un isolement au profit d'un mieux vivre ensemble, d'une restauration des liens sociaux,
| « Permettre aux gens de se rencontrer, de ne pas être isolés, d'avoir un lien, (...) **Armelle,**
| *Conseillère*
- √ Au moins momentanément, face au réel de l'absence de travail, ou de celle du travail perdu, se départir d'une partie de la « souffrance d'exister »,
- √ Et, après une éventuelle période d'abandon du jeu, un retour dans le champ de lutte pour l'emploi : se préparer à une lutte, réelle et symbolique, où la structuration des schèmes de perception et d'action du candidat interviennent comme clefs déterminantes de l'aboutissement, capacité à s'adapter aux rituels de recrutement du marché, prise en compte de l'alchimie entre enjeux de pouvoir et démonstration d'un dosage d'autonomie adaptée aux enjeux.

S'il est envisageable d'étiqueter ces « effets » comme résultant de pratiques « psychologisantes », il est également possible de chercher à leur opposer ceux de pratiques à vocation « socialisantes », voire plus simplement, d'une personnalisation de l'accompagnement ; ceci d'autant plus que pour ce type de métier une hypothétique frontière, entre psychologie et sociologie, nous paraît de moins en moins évidente à situer et donc à qualifier. De même, si évoquer la possibilité d'une « étape de socialisation secondaire » apparaît excessif, de nombreux exemples de personnes accompagnées, à commencer celles déjà cités en exemple, indiquent néanmoins que l'expérience « être accompagné » a pu contribuer à infléchir, que ce soit dans la réalité ou sa représentation, leur trajectoire personnelle et/ou professionnelle, ou modifier le parcours de vie et de sujet social.

- **Fixer des objectifs de travail et mesurer les résultats, anticiper les situations de travail, évaluer des démarches**

Cette composante du déroulement de la prestation n'est pas particulièrement spécifique au métier de conseiller, l'essentiel des métiers étant aujourd'hui « managé par objectifs ». Nous avons vu que la phase préalable de l'accompagnement constituait l'occasion de définition préalable conjointe de quelques repères et objectifs de travail. Bien que révisable, une de leurs finalités est de servir de « jalons », notamment quand l'accompagnement « piétine ». Mais c'est également une obligation, au moins formelle, si l'on rappelle le principe d'un travail prescrit et rémunéré par Pôle Emploi et dont les modalités sont contractualisées.

Il appartient au conseiller d'anticiper le travail, d'évaluer dans quelle proportion il lui faut laisser l'utilisateur se confronter aux difficultés, d'envisager ponctuellement des interventions directes de sa part auprès d'acteurs de l'emploi. Cela requiert également de mesurer la cohérence, l'effectivité, la régularité et l'efficacité des démarches.

Une succession de démarches infructueuses, des moments de démobilité, des absences répétées ou des propos « inventés », le met en alerte, mobilise son acuité et ses dispositions de discernement, l'incite à réagir et développer des actions « adaptatives ».

Quand l'écoute à ses limites

*« (...) l'écoute, la patience et puis je dirais que de temps en temps, il faut une petite dose de, pas de courage, ce n'est pas ça, mais une petite dose ... parfois il faut dire aussi aux gens quand ça ne va pas et quand il faut un peu se bouger, y aller. Enfin, il y a un moment ou un autre, il ne faut pas non plus être tout le temps dans l'écoute, la compassion, etc... il y a un moment où il faut qu'il se passe des choses, et ça peut être des moments où on va mettre un petit coup de pied pour que ça démarre. » **Méridith**, Conseillère.*

A l'instar des « métiers flous », plus particulièrement lorsqu'il s'agit de suivis individuels, ce travail se construit largement en situation.

Ces situations, au même titre que celles évoquées précédemment, font l'objet de prise de notes régulières tout au long des séances. Face au grand nombre de personnes accompagnées, c'est le principal moyen, de garder à portée de main les principaux éléments biographiques, les étapes de travail, les objectifs de travail en autonomie ou les éléments de bilans intermédiaires. Ils seront utiles et nécessaires pour produire les différents livrables, dont le bilan final transmis à Pôle Emploi.

2.3.3. Clôturer la prestation

Ce développement sur la clôture de la prestation, et donc sur ce qui constitue en principe la fin du « lien d'accompagnement » entre conseiller et usager, concerne en réalité l'ensemble de son déroulé qu'il « traverse » littéralement de part en part. Si nous optons

pour une présentation à ce stade, c'est qu'il nous semble que c'est au moment du bilan que ce lien est plus particulièrement mis en exergue, car faisant l'objet d'une évaluation explicite par l'accompagnant et l'utilisateur. D'autre part, la façon dont ce terme est posé n'est pas sans effet chez certains usagers sur la poursuite de la recherche après la prestation : recrudescence d'une sensation d'isolement, réactivation d'un sentiment d'abandon ou deuil d'« espoirs naissants ».

2.3.4. Organiser son travail

Dans la représentation produite par les conseillers quant à l'évaluation de leur travail par leur hiérarchie, plus d'un tiers d'entre eux considère que ce qui prime est le respect des normes administratives et leur capacité d'organisation ou de « faire face » à l'imprévu ⁽²⁶⁰⁾, ceci loin devant l'efficacité dans le placement (21%) ou la capacité à activer les demandeurs d'emploi (10%). Ce classement est corroboré par le croisement avec les résultats d'une autoévaluation portant sur « 12 caractéristiques du conseiller au travail » ⁽²⁶¹⁾ relevées systématiquement en fin des interviews individuels que nous avons conduits. Sens de la réorganisation (2ème et 68 points attribués sur un maximum de 84) et sens de l'organisation (4ème et 65 points attribués) ressortent également comme caractéristiques centrales.

Si ce point est crucial pour « la gestion de l'activité », il ne paraît pas utile de lui consacrer de long développement. Nous relèverons essentiellement :

- √ L'établissement des plannings prévisionnels d'accueil et le fait d'« absorber » un nombre d'accueils, variant de 1 à 3 couramment, 1 à 10 parfois.
- √ L'établissement de plannings complémentaires d'accueil à échéance de 8-15 jours et la réalisation des accueils correspondants,
- √ Le fait d'une grande variation du niveau de prescription et de taux d'utilisation des plages préservées par Pôle Emploi,
- √ La gestion des absences aux rendez-vous quand la prestation est soumise à un séquençage prédéfini : fixation de Rdv de remplacement à échéance de deux ou trois jours, obtention des justificatifs d'absence,

²⁶⁰ En « psychologie du stress », il est considéré que l'individu, confronté à des demandes physiques et psychologiques très intenses, répond par des stratégies comportementales et cognitives appelées *coping* en anglais, *faire face* ou *adaptation* en français. (Lazarus, Folkman, 1984, Rivolier, 1992, Le Scanff, Famose, 1999). Nous envisageons cette approche comme plus complémentaire qu'antinomique avec celle, sociologique, de sollicitation du capital dispositionnel.

²⁶¹ Acceptation des règles et normes, Acceptation des règles et normes fixées par Pôle Emploi, Sens de l'organisation, Sens de la réorganisation, Confiance en soi, Réceptivité psychologique, Propension à l'empathie, Capacité à se remettre en cause, Goût pour les actions collectives, les actions individuelles, le leadership et la prise d'initiative, Propension à la sollicitude.

- √ Le temps consacré à la tenue des reporting, des livrables et la mise à jour des portails numériques de suivi de l'activité, généralement en temps réel,
- √ Le traitement de demandes « extraordinaires » d'information émanant de l'employeur ou de l'Institution,
- √ La prise en compte de la rentabilité financière effective du travail dans ces différentes activités, notamment l'« optimisation » de l'occupation du temps et des répartitions entre actions individuelles et collectives. Le prise en compte de cette question ne fait pas l'unanimité et certains conseillers ne cachent pas s'en affranchir pour une question d'éthos.
- √ La tâche, particulièrement chronophage, de récupération de documents pour justifier du travail effectué (contrat de travail, attestation d'entrée en formation, attestation de maintien dans l'emploi après 6 mois) et pouvoir être payé de la prestation. Obtenir ces justifications, alors même que Pôle Emploi dispose de ces informations par ailleurs, demande parfois de développer des « trésors d'imagination » pour les obtenir, surtout lorsque cela concerne des usagers « peu scrupuleux », avec lesquels des tensions ont pu apparaître ou qui déclarent une situation qui ne correspond pas à la réalité : tournure de courrier, sollicitation des employeurs, « récupération » au domicile, recherche sur les réseaux sociaux, ...
- √ Se rajoute une multitude de tâches complémentaires, qui fait du conseiller une femme ou un homme-orchestre : traitement des appels téléphoniques, paramétrage et entretien des outils bureautiques, gestion du stock de petites fournitures, réservation de bureau et de salle, classement d'archives, « modération de problèmes de voisinage », ménages des locaux, ...

Au-delà de la tenue d'un planning ou du traitement régulier, et rentable, de la charge de travail, la tension entretenue par la question de l'organisation, du traitement de ses aléas et de son rapport au temps n'est pas sans effet sur la tension émotionnelle, la fatigue corporelle, la vie personnelle au point de générer parfois de la lassitude et occasionnellement des états de burnout (²⁶²).

Quelles difficultés peuvent vous gêner dans l'exercice du métier ?

« Jusqu'à maintenant, il n'y avait pas grand-chose. Aujourd'hui, je m'apprête avoir une vie de famille, etc... je crois que je suis à peu près à 1200 km par semaine actuellement (rires). Et cet aspect-là, autant

²⁶² Nous ne disposons pas d'éléments quantifiés sur le sujet. Une rumeur circule dans le métier et « indiquerait » que le nombre en est non négligeable. Mais l'explication apportée, sinon la stratégie utilisée, par les employeurs lorsqu'un conseiller est susceptible de se trouver dans ce cas est d'attirer l'attention sur sa « fragilité de départ », d'en faire l'affaire du sujet et de ne pas interroger l'organisation. Nous avons été cependant témoin de plusieurs cas avérés ainsi que de l'alerte émise par une direction du travail (DDTEFP) auprès d'un employeur en particulier.

avant je, j'adorais ça. Enfin voilà vadrouiller à droite et à gauche, etc, ce n'était pas un souci. Autant aujourd'hui, quand on commence à avoir envie de se poser, à avoir une vie de famille, ça commence à être un peu pesant. Et je pense, qu'à terme, j'arriverai plutôt vers des postes sédentaires. Cela fait cinq ans que je suis sur la route. Peut-être qu'un moment donné il faudra penser à faire autrement. » Carole, Conseillère.

2.4. Conclusion

Au-delà de son contenu, établir ce référentiel de savoir-faire fait ressortir plusieurs spécificités propres aux pratiques agies des conseillers :

- Elles sont avant tout difficiles à énoncer, à expliquer et donc à transmettre, obérant en cela la possibilité d'une transmission académique,
- Généralement peu visibles, hormis celles qui ont directement trait avec les TRE institutionnalisées (techniques de recherche d'emploi), il est a fortiori malaisé d'en élaborer une représentation sociale modélisée, expliquant en cela l'écart entre « attribution » « prescription » et « action » des pratiques,
- Elles comportent le plus souvent une dimension adaptative de recherche d'« ajustement » entre commandes institutionnelles, attentes des usagers, réalités du marché du travail et « raisons d'agir » des conseillers.

C'est notamment en cela que nous considérons que le « flou » encadre et organise les pratiques.

Mais c'est également, à la suite d'un déficit d'importance et d'attention accordée par le prescripteur au besoin de médiation sociale rencontré par l'utilisateur que se crée ce hiatus entre prescription et action, hiatus dans lequel s'origine ce flou.

CHAPITRE 3 : DES CORRELATIONS ENTRE PRATIQUES ET PROFILS DISPOSITIONNELS DES CONSEILLERS

La pratique, manifestation devenue hexis lors de transactions sociales et symboliques, entre éthos individuel et acteurs du champ, résulte d'un processus d'adaptation de la relation individu-contexte, d'une interaction entre habitus du conseiller et contexte social, culturel et économique.

Cette structure, essentiellement non consciente, intériorisée par l'individu, consécutivement au processus de sédimentation des expériences de socialisation auxquelles il a été confronté, est lieu de l'élaboration et de l'orientation des schèmes de perception et d'analyse. Sont ainsi déterminées des représentations mentales objectivées, productions symboliques et schèmes d'action, ayant valeur pour l'individu de paradigme faisant écho « significatif » de cette structure quant à la rationalisation des choix et de l'action.

Nous nous intéresserons à la « fabrication » de ces dispositions. Révélatrices d'une réalité biographique de l'individu, nous cherchons s'il est possible de confirmer que l'exercice du métier de conseiller requiert un profil dispositionnel spécifique et le cas échéant de le caractériser. Pour cela nous nous arrêterons et analyserons quelques indices de régularité des trajectoires des conseillers de notre population, indices qui les ont conduits à considérer un moment donné « *Être fait pour cela* » (Elisa, conseillère), être fait pour le métier au point de vouloir « y entrer ». L'époux d'Emma, une autre conseillère, « renforce » cette « adéquation » à travers les propos qu'elle nous rapporte : « *Je ne pourrais pas faire ce que tu fais, parce qu'il faut avoir des, euh, voilà, des aptitudes.* »⁽²⁶³⁾ Nous ne voulons pas oublier les approches de Mauss, Elias et Lahire, qui relèvent à leur façon, du même dessein de prise en compte des « forces de relations sociales entre individus, propres aux individus et à leurs expériences vécues » (individualisme/sujet de culture), et des « forces de relations supérieures aux individus où l'individu est agi par le social » (holisme/objet de culture)⁽²⁶⁴⁾.

²⁶³ Nous avons constaté certains contre-exemples : « Je dis toujours, je serais mariée, j'aurais un bol de cocu. (Rires) Oui, oui ça s'est fait, vraiment, je ne l'ai pas choisi. J'ai répondu bêtement sans penser avoir le poste. Il faut être honnête. » Erica, Conseillère.

²⁶⁴ Cf. « Holisme et Individualisme méthodologique : un dualisme stimulant »

Nous référant à Lahire, nous considérons 4 caractéristiques pour faire ressortir les dispositions (Lahire, 2002) :

- L'Identification, la reconnaissance à travers :
 - √ Les éléments possibles à verbaliser et révélateurs du champ symbolique, les régularités « accordées » avec l'organisation de l'espace social,
 - √ Les savoirs et savoir-faire circonscrits rapprochés des circonstances,
 - √ Les conditions de l'instanciation par rapprochement analogique entre l'ici-et-maintenant et une ou des situations antérieurement,
 - √ Le relevé de cohérences et de contradictions.
- La description d'un processus d'adaptation de la relation individu-milieu, manière d'instanciation dans une institution donnée, économie/interaction des dispositions et des contextes qui ne se révèlent néanmoins que par interprétations,
- Une hypothèse de genèse en se référant à la situation dans laquelle elle a été produite, en analysant la relation disposition-situation, réalité reconstruite à la réalité du modèle qui ne s'observe, d'ailleurs, jamais en tant que tel.
- Les effets d'empêchement, de décalage entre représentation et croyances, rapport « singulier » à la pratique et possibilités réelles d'action à l'origine d'un sentiment d'insatisfaction quant aux « *obstacles qu'il croyait devoir affronter, alternatives qu'il voyait s'ouvrir devant lui* » (Becker, 2002).

Dit autrement, dans ce chapitre, nous nous emploierons à :

- A « repérer » des moments d'instanciation des pratiques dans des morceaux de trajectoires tout en posant la question de la possibilité d'un profil dispositionnel spécifique et en nous intéressant au processus lui-même.
- A rechercher des corrélations entre processus de socialisation des conseillers et dispositions pour le métier afin de faire ressortir des dispositions sur lesquelles se fondent l'élaboration des pratiques, « terrain » propice à l'exercice du métier flou de « reclasser » ; en ébaucher un début de « cartographie ».
- Tenter d'établir d'une typologie d'idéaux-types pour différencier et caractériser les « styles » de pratiques

3.1. Essai de cartographie des dispositions propres à l'exercice du métier : Possibilité d'un profil dispositionnel spécifique ?

Examiner la possibilité d'un profil spécifique revient à chercher l'existence d'une dotation spécifique à l'exercice dans le champ. Celui-ci requiert de pouvoir tenir une posture de composition avec les conditions et relations de travail, mais aussi paradoxes et injonctions anthétiques rencontrées.

Du point de vue des conseillers, et d'après notre premier questionnaire, 95,1%, dont les « débutants » et « quasi débutants » de notre échantillon, déclarent se « *penser plutôt capables de se « sortir » de l'essentiel des situations rencontrées dans le travail* », ce qui constitue un premier constat auto évalué, affirmé, de dotations adaptées au contexte et notamment à la composante « métier flou ». Cette donnée est d'autant plus importante à considérer si l'on accepte l'idée que la professionnalisation des conseillers, la capacité d'aborder les enjeux individuels et collectifs du métier au-delà de connaissance ou des savoir-faire de « base », requiert un capital de dispositions spécifiques. En conséquence, l'entrée dans le métier serait structurée par l'incorporation d'un habitus spécifique préalable.

Pour tenter de nommer ce profil, nous avons lors de nos entretiens, proposé une grille de 10 « dispositions » en demandant aux personnes de s'auto évaluer. Nous avons établi cette liste à partir de nos 2 questionnaires initiaux. Nous l'avons complété par 8 autres dispositions ressorties des interviews, sans être néanmoins en capacité de les quantifier. Pour chacune, nous avons repris des éléments de vocabulaire et des verbatim susceptibles de les illustrer.

Tableau 29 : Indices de la capacité dispositionnelle des 15 conseillers interviewés « Autoévaluations cumulées », éléments de vocabulaires et verbatim à propos des dispositions requises selon les conseillers		
Réceptivité psychologique, propension à l'empathie	70 (*)	« Être humain », « Ecoute active », « Je me souviens de certains CIP stagiaires qu'on avait eus et qui nous ont dit, « <i>mais finalement moi je ne pourrais pas faire ça parce que, voilà, je ne peux pas être aussi patiente avec des gens, je ne peux pas être aussi impliquée, je ne peux pas, ce n'est pas mon truc</i> ». Et voilà, ils se rendent compte en général assez tôt que cela ne leur correspond pas »
Sens de l'organisation / et de la réorganisation	65 / 68	« Rigueur », « Sérieux », « Côté très carré et organisé »
Goût pour les actions individuelles	68	//
Capacité à se remettre en cause	65	« Capacité à se remettre en question », « Gout de l'apprentissage », « Métier qui demande beaucoup d'adaptation », « énormes capacités d'adaptation », « Avoir envie d'aider »
Propension à la sollicitude.	64	« Esprit positif », « être optimiste », « le côté bienveillance et non jugement », « rassurer », « Moi, on m'a appris quand même beaucoup tout ce qui est le relationnel et le fait de donner aux gens. La notion de partage un peu aussi. »
Goût pour la prise d'initiative	63	« Pré requis pour rebondir », « Je pense que le côté dynamique et débrouillarde, ne bougez pas, je vais me renseigner, d'apporter le maximum d'informations »
Confiance en soi	61	Avoir de la personnalité Capacité à gérer l'agressivité et des personnes qui renvoient des choses négatives
Goût pour les actions collectives	56	//
Acceptation des règles et normes	54	« Indépendance », « impossibilité de faire autrement »
Goût pour le leadership	53	« C'est peut-être tous les regards centrés sur moi qui me posent problèmes, je ne trouve pas ça confortable »
« Croyance ou rapport positif » par rapport à l'avenir et aux autres (**)		Vos parents ou « substitut parentaux » vous en ont donné une vision « positive : Plutôt vrai : 69.6% Assez peu vrai : 30.4% Vous faites facilement confiance aux autres : Assez peu vrai : 33.3% Plutôt vrai : 66.7%
Autres indices cités (non évalués quantitativement)	-----	
Diplomatie		On arrive, on arrive, on arrive à aller dans leurs retranchements, parce que parfois il faut aller dans leurs retranchements avec les gens. On arrive à faire ce travail si on est diplomate. » « Parfois, je manque de diplomatie », « ne pas montrer ses sentiments »,
Ouverture		« Ecouter et « emmagasiner » mais ne jamais parler de soi », « Curiosité », « Fouiller, comprendre, analyser », « créativité »
Propension à communiquer, hexis de communication		« Et après, oui, c'est un métier d'échanges et de contacts, que ce soit avec les usagers, les partenaires, les financeurs. Enfin voilà, on est en permanence en contact dans l'échange », « Facilités de communication », « Sourire, humour pour dédramatiser, capacité à se faire respecter », « qu'ils se sentent suffisamment à l'aise tout en gardant une distance minimum », « Motivante, souriante », « respect »,
Tempérance et patience		« Patience », « Que j'avais, en tous cas, les capacités d'écoute et de patience, pour pouvoir aller vers ces métiers-là, », « Recul », « Garder un retrait », « S'il faut même téléphoner, je ne vais pas me gêner, à téléphoner pour eux »
Goût pour la négociation et le « commerce »		« Donc déjà d'une, j'ai le contact facile « Et j'ai aussi cette dimension commerciale. Enfin, c'est vrai qu'au XXXXX, j'interviens sur ce qui est module insertion sur tous les groupes. À côté je fais des bilans de compétences et les entretiens individuels du personnel en CAE. Et, on m'a bien fait comprendre, que lorsque j'avais les entretiens des CAE (contrat d'accompagnement vers l'emploi) ou CLEA (Certificat de connaissances et de compétences professionnelles), si on pouvait vendre de la formation pour faire vivre XXXXX derrière, voilà. Ça j'y arrive bien en plus à vendre de la formation derrière. », « recherche d'un comportement destiné à être accepté et reconnu », 'Faire alliance, réduire les tensions »
Travail, ténacité		« Persévérante », « Fonceuse, dynamique », « Je persévère dans les recherches », « Je fonce aussi quand même, même si ce sont des choses auxquelles je ne crois pas. » « En ce qui me concerne, je ne veux surtout pas de reproches au niveau boulot » « goût du « travail bien fait » » « Ça c'est, je me dépatouille. On peut se demander, j'en fais même de trop je pense, mais le fond est bon, j'aime bien mener les suivis jusqu'au bout, c'est fait correctement. Même si je n'y crois pas parfois, je vais au bout, mon travail. Je ne pourrais pas passer les trois mois avec la personne, que le travail soit mal fait, qu'ils n'aient pas les infos, le travail sera fini, quoi. Il faut vraiment que, n'importe où je passe, si on me demande un boulot, il soit fait jusqu'au bout. Même si parfois je n'y crois pas. », « Être réactif »,
Pragmatisme et sens concret		« Éviter les obstacles », « Être concret »,
Protection contre les doubles contraintes et la dissonance cognitive		Descriptions des stratégies palliatives et des développements de l'imaginaire
Disposition pas ou peu présentes	-----	
« Défenses » face à l'agressivité		« Se sentir démunie face à l'agressivité »,

(*) Sur un maximum possible de 84

(**) Questionnaire 1 : questions 40 et 42

Nous observons que hormis les questions de l'empathie et de la sollicitude, le sens de l'organisation, l'attrait pour le travail en individuel et la prise régulière d'initiative sont présents chez l'essentiel des conseillers. A contrario, le goût pour les actions collectives et le leadership sont moins affirmés. A relever également, une moindre acceptation des règles et normes, notamment celles posées par l'Institution. Ceci peut être compris de plusieurs façons. Ces règles et normes seraient vécues comme:

- Sur un plan rationnel, comme source de tensions paradoxales, d'insatisfaction et de freins à l'exercice du métier.
- Sur un plan émotionnel, comme obstacles à la possibilité de faire « autrement » et envisager des alternatives à l'emprise de la « doxa libéraliste » par rapport au contexte économique, sentiment qui pourrait faire écho avec une expérience personnelle de la domination ou de l'injustice rencontré lors du parcours de socialisation.

A côté de cela, le poids donné au sens de la l'organisation et de la réorganisation, à la prise d'initiative, au pragmatisme et à la ténacité illustre la volonté de chercher à composer avec les différentes situations de travail quelles qu'elles soient. Tout particulièrement, la nécessité permanente de procéder à des réorganisations de plannings ou de contenus d'interventions est conséquence des « indéterminations » avec lesquelles le conseiller doit composer dans une organisation de travail qui ne peut-être modélisée. Il lui faut en permanence faire preuve d'imagination et de réactivité pour ne pas subir les différent aléas et risquer de ne pas se trouver « dépassé par la situation : « implication » et niveau de fiabilité des usagers, imprécisions de la prescription, prescriptions de dernières minutes, demandes spécifiques, imprévues divers, ...

Un second exercice de relevé d'indices de « dispositions partagées », ressorties des interviews et du « Blog de l'emploi », est établi dans la continuité de nos développements sur les notions d'homologie et de figure tutélaire. Dans cet exercice, les conseillers associent une « figure » ou un « modèle », sous forme de « personnage de contes, de légendes, de littérature, de la mythologie ou de livre religieux », au métier de conseiller en insertion. Nous considérons alors ces « figurations » comme représentations de leur position idéal-typique, de leur pattern de travail et de leur « soi » professionnel. Les explications complémentaires apportées pour motiver leur choix deviennent alors autant d'indices de leur capital dispositionnel.

Si la taille de notre échantillon n'est pas suffisamment étoffée pour étayer sérieusement cette observation, nous pouvons cependant esquisser sommairement quelques « regroupements » de « références », parfois « transversales », et rapprocher les représentations du métier des conseillers rapportés aux indices de dispositions « avancés »:

Tableau 30 : Exemple de représentations du métier pour des conseillers rapportées par eux à des indices de dispositions réelles et symboliques			
Figures ou modèles	Exemples cités	Indices de dispositions associées	Possibilités de correspondance Patterns de travail
Mythologique et/ou légendaire	<i>Panoramix, Merlin, Uranus, Hercule, Uranus</i>	<i>Propension à l'empathie, « maîtrise » ou contrôle de situation, recherche de perfection et d'expertise, ...</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Soutenir/ accompagner/ écouter</i> • <i>Transmettre/ conseiller/ guider</i> • <i>Diagnostiquer/ soulager/ soigner</i> • <i>Diriger/ activer/ solutionner</i> • <i><u>Trouver, imaginer une solution quelle que soit la situation</u></i>
Dont Héroïque	<i>Hercule, Robin des bois, d'Artagnan, Sisyphe</i>	<i>Combativité, énergie, ténacité, engagement, goût du travail, ...</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Soutenir/ soulager/ solutionner</i> • <i><u>Persévérer, dépasser l'obstacle</u></i>
Religieuse, mystique	<i>Vichnou, Jésus, Moïse, Chamane, Saint Jean, Abbé Pierre</i>	<i>Engagement, recherche d'ascendant, sollicitude, humilité, accueil, propension à l'empathie, ...</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Soutenir/ accompagner/ écouter/ transmettre/ conseiller/ guider / soulager/ soigner/ solutionner</i> • <i><u>« Assurer son engagement »</u></i>
De « résilience » et de référence au « soi » du conseiller	<i>« Soi » personnel et ou professionnel du conseiller</i>	<i>« Transmission »</i>	<i>Transmettre/ conseiller/ guider</i>

Aborder sous cet angle, cette observation corrobore l'idée que l'entrée dans le métier de conseiller est notamment déterminée par l'habitus et la rationalisation des dispositions « acquises ». Celui-ci peut « prendre corps » par l'entremise d'une dialectique d'association du rapport au social, à des figures tutélaires de référence, comparables et homomorphiques ⁽²⁶⁵⁾, malgré leurs différences de registres culturels ⁽²⁶⁶⁾. Sans pouvoir arrêter une cartographie précise des dispositions, il s'avère alors possible de considérer le principe d'un profil dispositionnel partagé, au moins dans ses lignes principales.

Celui-ci comporte une dimension propre à l'exercice d'une activité de médiation sociale, une seconde qui a trait aux conditions spécifiques d'exercice de ce métier (éléments soulignés dans le tableau).

Nous voulons maintenant illustrer quelques aspects de la genèse de ce processus d'élaboration de ce référentiel à la fois réel et symbolique.

²⁶⁵ Nous développons ce raisonnement dans l'ANNEXE 31. Des notions « homologie », « affinités électives » et « figurent tutélaires » dans l'économie des pratiques »).

²⁶⁶ Avec pour exemples : Vichnou et Hercule, Robins des bois et l'abbé Pierre, ...

3.1.1. Trajectoire et expérience "sédimentée" du CIP : recherche de corrélations entre processus de socialisation et dispositions pour le métier

Dans sa théorisation de la « fabrication sociale des individus », de la constitution du capital dispositionnel » et du réservoir de « croyances mises en acte » dans le cadre d'une pratique, Pierre Bourdieu considère qu' :

On ne peut comprendre une trajectoire [...] qu'à condition d'avoir préalablement construit les états successifs du champ dans lequel elle s'est déroulée [...]. (Bourdieu, 1994)

Ceci nous ramène à approfondir la notion de trajectoire, manière de nommer à la fois le processus et la résultante de construction et d'intériorisation de l'habitus.

Comme déjà évoqué, une conception rationnelle voudrait que ce soit un parcours intégrant notamment une période de formation au métier qui permette d'obtenir la légitimité pour exercer le métier de CIP.

La réalité fait que c'est une « histoire de socialisation », primaire et secondaire, qui détermine à devenir CIP et à pratiquer ce métier, du fait de l'incorporation d'un habitus spécifique, d'une « dialectique » par lequel le sujet interprète l'univers social pour y jouer quelque chose d'un désir incarné qui se révèle et reste néanmoins largement énigmatique. Tout au long de la socialisation secondaire, des situations telles que l'expérimentation de la recherche d'emploi, la confrontation à la réalité du marché du travail ou l'exercice de métiers, y compris des métiers sans rapport manifeste avec celui de conseiller, complètent le potentiel dispositionnel.

Ceci implique de spécifier la constitution de l'habitus comme double mouvement, mécanisme d'intériorisation des conditions objectives et mécanisme d'extériorisation des dispositions subjectives. Dans une telle conception, l'accès au métier constitue la dernière étape du processus de professionnalisation comme occasion de rendre opérante « la tension » entre conditions objectives et dispositions subjectives.

Après avoir fait ressortir quelques caractéristiques, hormis celles déjà relevées, des trajectoires des conseillers, nous chercherons à relier, « quelques » effets du genre, de la structure familiale, des origines sociales et de l'expérience du chômage pour les conseillers qui l'ont vécue, avec le capital dispositionnel.

a) Données individuelles de trajectoires

La trajectoire oriente le rapport du conseiller à sa pratique et « articule » l'appréhension des dimensions économiques, techniques, organisationnelles, sociales du travail telles qu'il a pu les appréhender dans son expérience personnelle ou les percevoir « réfractées » dans son rapport à autrui. Nous avons, précédemment, abordé certaines composantes à l'échelle de notre échantillon : caractéristiques familiales, diplômes, antécédents professionnels, poste actuel ou projet professionnel. Avant d'y revenir, nous commencerons, par relever à titre illustratif, des éléments de trajectoires individuelles

recueillis lors des entretiens. Pour construire le tableau ci-dessous et pour chacun des interviewés, nous avons opéré une séparation empirique des composantes de trajectoire évoquées entre faits saillants de la socialisation, expériences, empreinte de ressentis et des réactions ou considérations produites a posteriori.

Tableau 31 : Composantes de trajectoires rapportées par les Conseillers interviewés	
	1. Faits saillants : socialisation primaire et secondaire, 2. Expériences, 3. Mémoire de ressenti et 4. Réactions et considérations a posteriori
1	<p>1. Père décédé et placement à la DDASS avec « prise en charge/rôle éducatif » du frère et de la sœur », « Mise à la porte par ma maman »</p> <p>2. Animatrice de centres aérés et de colonies de vacances, mouvement de jeunes catholiques</p> <p>Réussite concours IUFM, abandon après 6 mois</p> <p>« Travaille pour financer les études »</p> <p>Expérience du chômage, de la création d'entreprise, du travail en usine, de nuit, en intérim</p> <p>3. « Peut-être avoir souffert de plusieurs injustices »</p> <p>« Avoir connu l'aisance et la difficulté »</p> <p>4. « Prendre les choses en main pour faire sa vie »</p> <p>« Ma pratique découle de qui je suis »</p>
2	<p>1. Parents écolo et militant de gauche,</p> <p>3. « Étant jeune j'avais l'impression de n'être jamais dans le bon groupe, mais ça, tu en as plus conscience quand tu es plus âgée »</p> <p>« Ouverture aux autres »</p> <p>4. « Militant plutôt gauche, gauche quoi. Je pense que ça joue. Ouai. Par rapport à l'ouverture sur les autres, au monde et puis aux gens »</p>
3	<p>1. C'était des actes concrets. Moi j'ai le souvenir que ma mère rendait régulièrement aussi service. Je l'ai vu donner la pièce assez souvent. Je l'ai vu aider des personnes en difficulté. Je pense que ça a dû un moment donné, voilà, c'est plus en termes d'actes que de paroles.</p> <p>4. Je pense qu'un moment donné aussi l'environnement familial a dû aussi faire en sorte que...euh... j'y pense moins maintenant, j'y pensais plus au début, car c'est vrai que je me suis aussi posée la question de savoir qu'est-ce qui a fait que c'était plus les métiers du social et, ben, j'ai une sœur qui était dans le social, dans l'animation socioculturelle, un beau-frère qui est éducateur spécialisé, donc j'étais aussi un petit peu, mes parents non, mais mes frères et sœurs ont un peu le même profil : sensibilité, je pense aussi la culture familiale, j'ai toujours été habituée aussi par rapport aux autres...</p>
4	<p>1. « Retour » d'un recruteur dans le cadre d'une demande de stage « vous, vous êtes fille de médecin, votre collègue est fille d'ouvriers, j'ai laissé la chance à votre collègue »</p> <p>« C'est vrai que j'ai toujours entendu mon père me dire qu'il faisait, oh je ne sais plus, quel pourcentage il utilisait, mais c'était assez, c'était assez impressionnant, qu'il faisait du social et pas de la médecine, beaucoup plus de social que de médecine ».</p>
5	<p>1. « Je me rappelle à ce moment avoir rencontré une assistance sociale qui avait fait beaucoup pour moi. Elle avait démarché tout ce qui pouvait être démarché, pour remédier, cette année-là à l'absence de bourse, et vraiment elle avait tout fait. C'était vraiment un élément très positif pour moi. »</p> <p>« Je pense que j'ai été beaucoup impactée par ma sœur qui est un vrai cas social, qui me, qui nous a embourbés pendant une quinzaine d'années dans ses problèmes et du coup c'était celle qui travaillait pas, celle qui n'avaient pas fait des études, qui n'avait pas de chance etc., du coup d'être moi oui mais toi tu sais, toi tu as été à l'école, toi tu travailles, toujours peut-être mettre dans cette position de, oui je vais écouter parce que voilà la pauvre, elle pas ceci, pas cela... »</p>
6	<p>1. « J'étais dans la rue à 17 ans, autonome à 18 ans »</p> <p>2. « J'ai commencé à être dans la filière spectacle »</p> <p>3. « J'étais un peu le vilain petit canard »</p> <p>« Donc un moment donné j'ai su qu'il était saltimbanque comme moi, qu'il avait un orchestre, qu'il était voilà, formation etc. J'ai compris d'où je tenais mon héritage. Donc quelque part ça m'a aidé, parce que je me suis dit au fond ma place, je sais où est ma place, et si je fais ça c'est qu'il doit bien y avoir une raison. » (à propos de son grand-père) »</p> <p>4. « Ça m'a permis vraiment de balancer par-dessus bord des choses qui m'empêchaient d'évoluer »</p> <p>« Ça m'est arrivé dans mon parcours de transmettre, de faire des ateliers créatifs avec des jeunes, même sur grande échelle, donc transmettre, ça fait aussi parti d'une démarche. Je suis passée de transmettre à quoi transmettre ? »</p>
7	<p>4. « Et dans votre classe, aviez-vous des enfants « sur le bord du chemin » ? Non, parce que j'ai toujours eu cette bienveillance pour chaque enfant. »</p> <p>« Qu'il fallait (accepter) le fait qu'on laisse sur le bord de la route quelques élèves qui étaient « insauvables », et je dis « insauvables » volontairement.</p> <p>« Est-ce un rôle particulier celui d'ainée ? Je pense oui. C'est ouvrir la voie aux petites sœurs qui suivront.</p> <p>Continuez-vous à les surveiller bienveillamment ? Bien sûr ! »</p>
8	<p>1. « Mon grand-père était comptable. Mon père était comptable. J'ai fait de la compta. Donc, je me suis formé en compta. »</p> <p>2. « Par la suite, j'ai trouvé du boulot. J'ai été animateur avec les jeunes dans les collèges. Donc c'est quelque chose qui m'a plu. Et puis, c'est vrai que comme je cherchais en même temps à partir un peu à l'étranger, de m'éloigner, de profiter un peu de la vie et de ma jeunesse, d'apprendre des choses, ce qui fait que j'ai cherché des petits boulots. C'est ainsi que j'ai été animateur, puis gratte-papier à la préfecture de Bar-le-Duc, et du coup, je me suis plus orienté vers le côté social, où ça me plaisait plus d'avoir des contacts humains. C'est là où j'ai eu l'opportunité d'apprendre la langue des signes, où je suis devenu interface de communication en langue des signes »</p>
9	<p>1. « J'ai suivi la volonté maternelle, puis celle de mon mari »</p> <p>2. « Il a fallu que j'aie en fac sans savoir, sans connaître. Ma mère m'a emmené à l'époque du bac, dans les CIO (Centre d'information et d'orientation), voir tout ce qui pouvait y avoir et elle avait choisi pour moi l'armée. Donc j'ai suivi bêtement. Et on avait rencontré un militaire, qui voulait, pour que je fasse carrière dans l'armée, que j'apprenne le russe. »</p> <p>« J'ai fait l'expérience de l'auto-éducation »</p> <p>3. « Manque d'aide et de soutien »</p> <p>Était comparée à son frère de manière inéquitable</p> <p>« Sauf que j'étais bonne à l'école et que ma mère aspirait à d'autres choses. Je ne savais pas quoi faire dans ma vie, aussi j'ai suivi les choix de ma mère »</p>

10	<p>1. « Apprendre un métier (coiffeuse), ça dévalorise, c'était dévalorisant pour eux » (parents)</p> <p>2. Début de fac d'anglais puis reprise d'un cursus en coiffure, puis orientation vers la formation</p>
11	<p>1. « Maman reconnaissance de travailleur handicapé, père militaire »</p> <p>2. Filière littéraire, réfléchit très tôt à la psychologie (3^{ème}) et psychosociale « C'est plus l'éducation de manière générale. C'est vrai que je n'ai pas forcément d'exemple là sur des, c'est vrai que mes parents m'ont toujours dit d'aider, quand je pouvais. Il y avait toujours ce côté-là même si c'était dans le cadre familial, mais voilà j'ai fait du baby-sitting quand j'étais plus jeune, sans forcément de rémunération ou de choses comme cela, enfin c'était déjà mon côté rendre service qui était déjà assez présent.</p> <p>« Suite à un CDD chez Pôle Emploi : « Parce que ça reste du suivi. On ne fait pas de l'accompagnement très poussé. On voit les gens une fois par mois. Voilà, « vous avez fait quoi comme démarche », voilà deux offres et « bonne journée au revoir ». En fait, ce n'était pas assez poussé pour moi. Je ne pouvais pas m'épanouir dans un travail comme ça où il n'y avait pas de suivi, où je ne me rappelais même pas les gens que je suivais. »</p> <p>3. « ... même l'idée de vétérinaire, même si c'était une idée de petite fille, mais c'est vrai que c'était l'idée de soigner, d'être utile, etc. oui, je pense qu'il y a une part au niveau de mon éducation, voilà on m'a toujours appris à rendre service, j'ai toujours été très tournée vers tout ça en fait, vers ce côté social »</p> <p>Je dirais que c'est peut-être la liberté que mes parents m'ont laissée assez tôt de m'impliquer dans des projets associatifs, dans de l'animation, des choses comme ça. Et finalement mes parents ne se posaient pas trop de questions mais ils savaient où j'étais, il savait que là où j'étais, j'étais encadrée, enfin voilà. Mais je pense que c'est, c'est plutôt ça qui a fait ça nous m'a ouvert ses portes là, quoi. Cette liberté de pouvoir avoir ses propres activités. »</p> <p>4. « Mon objectif, c'est de revenir, sur de l'individuel, parce que je sais que c'est là où je suis déjà le plus à l'aise, et puis là où je peux, je pense, apporter le plus aux gens. Donc plus sur des bilans de compétences, des choses comme cela, en fait. Vraiment du travail en profondeur avec les personnes. »</p>
12	<p>2. « Non, je ne voulais pas faire comme la famille. (Rires) » (Père, mère et fratrie travaillent à la Poste)</p>
13	<p>2. « Où je me retrouve référente RSA et vraiment à faire de l'accompagnement de personnes en insertion, est vraiment sur le champ emploi, quoi. Chose qui ne m'intéressait pas du tout au départ »</p> <p>« J'ai fait énormément de colonies de vacances en tant qu'animatrice, ou en tant que directrice, étant plus jeune. Donc je pense que tout ça, ça m'a amené aussi dans une certaine confiance en moi, où je me suis dit, tu as au moins les compétences sociales pour te diriger vers ces métiers-là. »</p>
14	<p>1. « Eh bien, j'avais 18 de moyenne. Et puis bon. J'ai dû faire des choix. Donc je suis partie en bac ES, justement pour avoir une vision plus généraliste, une licence AES qui était logique par rapport bac ES, et c'est en découvrant un module ressources humaines que j'ai opté pour cette branche-là. »</p> <p>2. « Oui, mes deux parents travaillaient, donc il fallait bien qu'on se débrouille aussi. Après est-ce que c'était imposé, je ne pense pas. On le faisait naturellement aussi, quoi... après, oui, on rangeait sa chambre, on préparait les repas, non pas forcément, faire la vaisselle, j'allais dire un peu, oui. »</p> <p>3. « On m'a appris à être autonome. Donc euh, oui, ... »</p>
15	<p>1. « Non, parce qu'un moment donné, il s'est passé quelque chose d'important dans ma famille, et cela m'a déstabilisé. Mes études, du coup, en ont pris un coup, et dès que j'ai eu 18 ans, j'ai arrêté l'école et au lieu de passer mon bac, je n'ai même pas passé mon bac ! »</p> <p>« J'ai rencontré quelqu'un qui était dans le médical, je me suis rendu compte que la psychologie était quelque chose qui m'intéressait. J'ai repris des études de psychologie et de sociologie. La vie a fait que j'ai trouvé par hasard un métier de conseiller »</p> <p>2. « Et après, j'ai cherché des petits boulots qui m'ont fait rentrer dans la fonction publique. Mais la fonction publique n'était pas quelque chose qui m'intéressait, du tout. »</p> <p>3. « C'est vrai que la place du troisième n'est pas forcément facile. Moi en plus je la place du quatrième, parce que la troisième est décédée. En tant que troisième, on n'est ni l'aîné qui a la charge d'être le meilleur, on n'est pas la plus petite qui est souvent protégée. Alors au milieu, on a intérêt à s'en sortir toute seule quoi. Ben ça, le fait de s'en sortir toute seule, il faut peut-être le transmettre aux gens. Mais ce n'est pas évident, parce que même pour soi ce n'est pas évident. »</p> <p>4. « Mais, je pense même que l'image de moi dans ma famille, c'est ça. Que je suis quelqu'un qui m'en sort toute seule »</p>

Considérés au cas par cas, et étant donné la quantité de données recueillies, ces éléments subjectifs de rationalisation, ne dépassent pas la valeur d'indices et ne peuvent guère faire l'objet de généralisation.

Il est néanmoins possible de relever, que ces éléments ajoutés à ceux précédemment constatés lors de l'analyse quantitative des éléments de trajectoires laissent apparaître, que les trajectoires ne peuvent être véritablement qualifiées et catégorisées. De manière générale, il est cependant possible de dire qu'elles-mêmes comportent des éléments de précarité, parfois d'ambiguïté, et laissent apparaître des éléments de flou et d'indécision, qui dénoteraient une capacité précoce pour le conseiller à se confronter et composer avec l'indétermination.

b) Possibilités de corrélations entre processus de socialisation et dispositions pour le métier à l'aune du genre, de la structure familiale, des origines sociales et d'une éventuelle expérience du chômage ?

Nous voulons ici, sans vouloir être exhaustif, tenter de relier capital dispositionnel et « quelques effets » de caractéristiques tels que le genre, la structure familiale, des origines

sociales et l'expérience du chômage pour les conseillers qui l'ont vécue ⁽²⁶⁷⁾; ceci afin d'identifier des régularités et covariances sociales, réelles et symboliques, dans la constitution du schéma spécifique de dispositions orientées vers autrui, l'aide à la personne et le « goût » pour le travail de restauration du « lien avec le monde *professionnel* ».

Nous procéderons à des tentatives de rapprochements analogiques, entre éléments de socialisation à l'origine de la détermination de savoir-faire circonscrits et contexte présent pour illustrer la genèse de dispositions spécifiques ⁽²⁶⁸⁾. La référence à la situation dans laquelle ces dispositions ont été produites nous permettra d'analyser la relation « situation initiale » – modèle - référentiel de « reconstruction » de la réalité et de la relation individu-contexte.

Concernant la description de l'économie de dispositions, tout en étant conscient qu'elles ne se révèlent que par interprétation, ce qui ajoute de la difficulté, nous nous arrêterons sur le processus d'instanciation « de l'ici et maintenant » et de quelques éléments de « compréhension » que nous en avons.

b.1 Des éléments de régularité sociale

Nous traitons ici à la fois en parallèle et conjointement d'éléments de socialisation primaire tels que genre du conseiller, structure et caractéristiques des familles « les ayant vu grandir » ; et de socialisation secondaire telle que l'éventualité d'une expérience du chômage dans la trajectoire des CIP. Nous voulons à partir de ces éléments, a priori sans lien apparent, illustrer, au moins partiellement, en quoi ils se « conjuguent » et orientent le ressenti émotionnel et corporel, les cognitions mobilisées, et en conséquence les pratiques lors du processus d'interfaçage, d'instanciation entre « situation du présent » et capital dispositionnel.

- Socialisation primaire : structure et caractéristiques familiales

Des caractéristiques retenues, la première, le genre, s'impose d'emblée. La population des conseillers est féminine à 85% ⁽²⁶⁹⁾, ce qui laisse présager de spécificités. Les 2 autres, la structure familiale et les origines sociales ont déjà été mises en avant, dans notre questionnaire de caractérisation de la population, comme présentant des particularités sur le plan quantitatif et statistique.

Traiter de la question du genre, par rapport à cette nature d'activité, n'est pas sans difficulté. Il est en effet question de « sollicitude », voire de « maternage » vis-à-vis

²⁶⁷ Ce point avait déjà fait l'attention du collectif constitué autour de la question des conseillers intervenant dans le cadre du Contrat de Transition Professionnelle (CTP) par Brun, Corteel et Péglise (Brun, Corteel, Péglise, 2010).

²⁶⁸ Dispositions envisagées plus loin comme socle sous-jacent et structurant d'une culture de métier

²⁶⁹ Questionnaire 1

des usagers, rôles ou qualités « naturels » communément et assez classiquement « attribués » ou considérés comme « dévolus » aux femmes ou au féminin ou au maternel. Notre propos est différent. Il s'intéresse au processus de socialisation de ces conseillères et à ce qui les a plus particulièrement conduites à entrer dans ce métier, notamment du fait d'une différenciation des modèles éducatifs généralement réservés aux filles et garçons (²⁷⁰).

Concernant la structure familiale (²⁷¹), nous avons relevé que l'effectif moyen de la fratrie des conseillères et conseillers est 2,9 frères et/ou sœurs. Le rang moyen est de 1,77. L'échantillon comprend 51,6% aînés de fratries de 2 à 6 enfants, situation qui laisse présager de modèles éducatifs spécifiques.

Sur le plan des origines sociales (²⁷²), en comparant les données propres aux parents des conseillers, il apparaît une sur-représentation des enfants de cadres et travailleurs(euses) indépendant(es) (père et/ou mère), une représentation sensiblement similaire des employés et techniciens et une sous-représentation des enfants d'ouvriers rapportée à des statistiques nationales, tous métiers confondus. Nous pouvons ainsi constater une tendance « au déclassement catégoriel » d'une partie des conseillers par rapport à leurs parents.

La répartition des conseillers, enfants de rang 1, est largement accentuée chez les cadres : 16 sur 24 lorsque le père, ou les deux parents relèvent de cette catégorie socio-professionnelle, 11 sur 12 lorsque la mère ou les deux parents sont cadres. Si seuls 4 enfants d'ouvriers, sur 11, sont des aînés, il s'avère difficile de segmenter plus la recherche de régularités sans prendre le risque de se focaliser sur des catégories non significatives.

²⁷⁰ Il nous faudrait par ailleurs faire la même recherche pour la population masculine mais notre échantillon de 15 conseillers est peu significatif.

²⁷¹ Cf. : « Caractéristiques familiales : des indices de dispositions ».

²⁷² Cf. : « Profession et catégories socioprofessionnelles des parents : une tendance au déclassement ».

- Socialisation secondaire : L'expérience du chômage

- Vous avez connu le chômage : Oui : **88.2%** Non : **11.8%** Durée inférieure à 6 mois : **32.2%** Durée supérieure à 6 mois : **67.8%**
- Votre expérience du chômage influe sur votre pratique : Oui : **80%** Non : **20%** (Questions 14 et 15)

Une part importante des conseillers a vécu l'expérience du chômage et donc :

- √ La condition de chômeur, ses questions et ses doutes, le vécu émotionnel et corporel qui accompagne cette condition,
- √ Pour certains une ou des ruptures professionnelles,
- √ Le rapport à l'Institution Pôle Emploi, ses processus, ses temporalités, son cadre réglementaire,
- √ Les rapports avec l'Institution en tant qu'utilisateur,
- √ Le rapport aux employeurs dans le cadre d'une recherche d'emploi,
- √ Le rapport avec leur environnement social dans un statut de chômeur.

Explicite sur cette expérience, amenée à en parler avec des demandeurs d'emploi, Charlotte, conseillère, relate son ressenti, des représentations de chômeurs ou la nature de ces échanges :

On a souvent cette réflexion « oui mais c'est facile pour vous, vous êtes en CDI, vous gagnez bien votre vie ». Alors que non, moi je suis en CDD. Dans quelques mois je ne sais pas ce que je ferai. On n'a pas un salaire mirobolant contrairement à ce qu'ils pensent, et c'est vrai que ça, des fois, ça peu impacter la relation que l'on a avec eux, où ils pensent que l'on se situe au-dessus d'eux parce que l'on a un travail. Il pense que l'on a une situation qui est stabilisée alors qu'au final, parfois, on n'est pas forcément beaucoup plus stabilisé qu'eux.

Vous le leur dites ?

Oui, je le leur dis. Ben non, moi je ne me considère pas du tout comme étant au-dessus des gens que j'ai en face de moi. Au contraire, je considère qu'il m'apporte autant que moi je leur apporte ⁽²⁷³⁾(...). Je suis comme eux quoi. Je suis à leur place. Même quand je dis aux gens, là je vais partir, je suis en CDD, mon contrat s'arrête, ils sont déjà étonnés parce qu'ils pensent qu'on est installé, on est en CDI. Par exemple licenciés économiques « vous aussi vous allez être en CSP (contrat de sécurisation professionnelle) ? Vous allez connaître ça ? Ah bon ! Ça m'étonne ». Ils sont toujours très étonnés. Mais Je leur dis que dans l'insertion, on est souvent CDD. Déjà, ne serait-ce que j'ai un « espace emploi » sur le site Pôle Emploi. Tout le monde n'en a pas mais moi j'en ai un. Je peux me connecter avec mon code et mon identifiant. Et les gens « Ah vous avez un espace donc vous connaissez bien le site ? ».

Avoir vécu le chômage, ou continuer à vivre épisodiquement des circonstances similaires à celle des usagers, apporterait une connaissance intime de la situation et permet de

²⁷³ Exemple d'un énoncé de don et de contre-don

revendiquer un savoir spécifique ; comme par exemple de préparer à désamorcer la colère et la vindicte, de faire accepter le licenciement comme un accident de parcours « somme toute normal »,

Gaëlla, conseillère rajoute :

« Je sais de quoi je parle et je sais ce qu'ils ressentent. Après ma reconversion, j'ai fait un bilan de compétences, une enquête métier, j'ai essayé de négocier des EMT (Evaluation en Milieu de Travail), c'est ce qu'on demande aux adhérents »

Aussi, nous renouvelons la question : C'est à se demander si le soutien aux « dominés » que certains CIP s'attribuent, ou a contrario la posture de « Conseiller censeur », trouverait leur origine dans leur propre expérience de la domination dont celle en rapport avec la condition de chômeur ?

b.2 « Savoirs et savoir-faire circonscrits » rapprochés des circonstances

Nous avons commencé à mettre en avant que rang du conseiller(ère) dans sa fratrie, taille de la fratrie et catégorie socio-professionnelle des parents pouvaient être reliés au choix de métier des conseillers comme de la constitution de leur capital dispositionnel pour l'exercer (²⁷⁴).

De nombreux travaux sur la socialisation du genre ont montré que les filles sont plus souvent « invitées » que les garçons à accomplir des soins aux jeunes enfants, sur un mode ludique ou réel, et plus qu'eux valorisées dans ce rôle. Dans certains cas, le fait de grandir dans une famille nombreuse paraît renforcer cette dimension de la socialisation féminine (²⁷⁵). Dans la mesure où notre échantillon fait ressortir la sur-représentation des conseillères de rang 1 (²⁷⁶), souvent dans des familles nombreuses, il devient possible de considérer que ces deux caractéristiques participent à la genèse de la disposition « propension à aider ». Souvent désignées comme « deuxième maman » de leurs jeunes frères et sœurs, elle trouverait son origine dans le fait de porter soins et attention, aux cadets et benjamins de la famille ; acquérant ainsi un sentiment de compétence en ce qui concerne les soins aux jeunes enfants, et un « goût » pour ce type d'activités.

²⁷⁴ Notre développement s'appuie notamment sur un article interrogeant l'influence de la socialisation primaire pour les jeunes issus de familles nombreuses sur le nombre d'enfants souhaités au moment de devenir parents, souhait sous-tendu par la constitution d'une disposition « goût pour les soins » (Court, Bertrand, Bois, Henri-Panabière, Vanhée, 2015).

²⁷⁵ Zegai, 2010 ; Vincent, 2001 ; Brousse, 2000 ; Boyer *et al.* 1991 cités par Court, Bertrand, Bois, Henri-Panabière, Vanhée, 2015.

Est-ce que pendant votre enfance, vous étiez sollicitée par rapport à des contributions, participations à des tâches ménagères ou autres ? Est-ce qu'on comptait sur vous ? Est-ce que vous aviez des responsabilités particulières ?

*On va dire j'ai bien été éduquée, donc il ne fallait pas me le demander, je le faisais automatiquement. Oui enfin j'apporte mon aide, après... Mes deux parents travaillaient, donc il fallait bien qu'on se débrouille aussi. Après est-ce que c'était imposé, je ne pense pas. On le faisait naturellement aussi, quoi... après, oui, on rangeait sa chambre, on préparait les repas, non pas forcément, faire la vaisselle, j'allais dire un peu, oui. **Charline**, Conseillère.*

Sophia évoque un élément de sa biographie où elle s'est pleinement attribué le rôle de seconde maman : Au moment du décès de son papa a été prononcée une mesure de placement en établissement pour elle, son frère et sa sœur : « On m'avait proposé une structure bien plus adaptée pour les ados, mais j'ai préféré rester avec mon frère et ma sœur. Ils avaient vraiment besoin de moi. De plus mon petit ferre, (...). Ma petite sœur était vraiment perdue. Donc j'avais un vrai rôle éducatif sachant que les parents ne le faisaient plus. »

Il est ici question de se « débrouiller », de se « débrouiller seule » pour pallier l'absence des parents. Plusieurs conseillers ont utilisé le même terme concernant leur pratique, et expliqué que de fait ils ne peuvent se référer qu'à eux-mêmes.

Certes, les expériences socialisatrices de ces conseillères, en termes de prise en charge des soins aux plus jeunes ne sont pas identiques, et varient notamment en fonction de leurs origines sociales et du contexte familial.

S'il a été démontré que l'ampleur de cet investissement est liée aux ressources économiques, culturelles et sociales des parents, cette prise en charge par les aîné(e)s serait plus importante lorsque ces ressources sont limitées (Moquérou, Santelli, 2012). A contrario, un refus d'assigner les filles aînées à ce rôle, s'observe avant tout chez les parents de classe moyenne, salariés, diplômés du supérieur, et mieux dotés en capital culturel qu'en capital économique (Court, Bertrand, 2015).

Ceci viendrait contredire, notre observation d'une représentation affirmée d'aîné(e)s issues de famille de cadre. Mais intervient également la façon plus ou moins heureuse dont a été ressenti le fait de grandir dans une fratrie nombreuse, donnée que nous n'avons pas eu l'occasion de relever. La nature de cette expérience dépend à la fois du type de relations avec les frères et sœurs, comme avec les parents, et des conditions de vie matérielle.

Une autre composante susceptible d'avoir une influence sur la genèse de cette disposition tiendrait à la perception positive de ce que leurs parents ont vécu en tant que mère et père d'une famille nombreuse ; à l'origine d'une appétence à s'attribuer un rôle destiné à favoriser la « dimension pastorale de la famille puis de la société heureuse »,... alors chercher à faire coexister cette conception et le réel de l'expérience du chômage, ne peut que se révéler comme source potentielle de tensions.

b.3 Les conditions de l'instanciation entre ici-et-maintenant et matrice initiale

La littérature a longtemps proposé, et propose toujours, des « pistes » pour expliquer les choix d'orientation professionnelle des travailleurs sociaux à partir d' « éléments vécus ou subis » pendant l'enfance et l'adolescence. Des thématiques abordées, dont certaines très marquées par la « question psychologique » interrogent le rapport au père, à la mère, le statut social des parents, la survenance de « traumatismes » ou un processus de projection. Abordées selon une perspective de recherche causale historiée, de tentatives de catégorisation et de justification herméneutique dans une temporalité diachronique, elles constituent des « essais » d'explication par recherche de « mécanismes de réaction émotionnelle » entre situations « présentes » rapportées à des moments du « passé ». C'est ainsi que :

- Thelot s'arrête au statut socioprofessionnel du père, position sociale, et d'une éventuelle « *forme aversive* » qui conduirait à la recherche d'un déclassement (Thelot, 1985).
- Super estime que chez les travailleurs sociaux hommes avaient rencontré, dans leur famille, « *davantage de tensions* », *moins d'« amour familial* », *leur mère avait souvent des problèmes caractériels occasionnant alors une « recherche de compensation* » (Super, 1964),
- Pour Pieron, la « *place que va se choisir l'enfant va être tributaire, à la fois de ses parents et de la capacité ou non qu'il ait à se situer par rapport à cette place : « comment être plus que son père, pour le garçon, comment ne pas construire une image dévalorisée pour ne pas dépasser un père ?* » (Piéron, 1954)
- Dans ses travaux sur les mécanismes projectifs, Mélanie Klein, examine la notion d'instanciation et considère qu' : « *en renversant une situation, c'est-à-dire en agissant à l'égard d'une autre personne comme un bon parent, nous recréons en fantasme l'amour et la bonté que nous avons souhaité chez nos parents et nous en jouissons, manière de rejouer l'enfance* » (Klein, 1973).

Examiné au prisme de la sociologie dispositionnelle, une lecture différente, pas forcément contradictoire avec ces interprétations peut être opérée à la condition d'envisager différemment leur temporalité et de « résister » à vouloir expliquer un mécanisme sous-jacent.

Nous avons tout au long de cet écrit distingué deux notions clefs et considéré que la seconde succédait à la première :

- Une instance « mère » ou « matrice », l'habitus, structures sociales objectivées et trajectoire « faites » corps, organisées en dialectique ou « bibliothèque » permanentes de « modèles possibles de référence » des pratiques. Ici, une composante de sa genèse tiendrait à la confrontation de la somme des « dispositions anthropologiques préexistantes véhiculées par la culture et susceptible de gouverner l'action » avec

l'expérience « fille de rang 1 dans le milieu institutionnalisé et le champ symbolique que constitue la/sa famille ».

- Des situations « filles », les pratiques effectives, déclinaisons pas ou peu conscientes de la première, habitudes d'esprit que l'on peut verbaliser, perceptions réifiées et socialement justifiées au prisme du « logos » (²⁷⁷) ; dont celle d'une appétence pour une « relation d'aide et de soin », mais aussi du besoin d'affirmer son autonomie dans la « débrouille », transposée dans le cadre institutionnel de l'activation des politiques de l'emploi.

Arrivé à ce stade, nous considérons, ou « comprenons » enfin, que ce séquençage n'aurait pas de réalité. La seconde, s'avérerait concomitante, et indissociable, de l'« activation » de la première. Sans l'instance « mère », matricielle, la pratique n'est pas, ne peut pas être ; avec pour conséquence de « rejouer » en permanence des scénarii similaires.

Concrètement et si nous reprenons l'exemple de Thelot et de manifestation « d'une éventuelle « forme aversive » qui conduirait à la recherche d'un déclassement par rapport statut socioprofessionnel et à la position et position sociale du père » (Thelot, 1985), ce n'est pas une origine qui occasionnerait une conséquence à la manière d'une histoire, d'un « retour de mémoire » mais la synchronicité, l'occurrence simultanée entre un contexte, un vécu, des schèmes de perception et d'interprétation, un éthos et un hexis (²⁷⁸).

3.1.2 Conclusion

Enoncer et commencer à rendre compte plus précisément des pratiques, et de manière inclusive de la question des activités, nous a permis d'« introduire » des hypothèses sur la genèse et les interactions des dispositions, puis d'établir quelques liens entre situations dans laquelle elles ont été produites, processus d'instanciation et accomplissement dans l'« ici et maintenant » des pratiques.

Ce mécanisme rend compte d'une partie du « fondement » de l'inscription situationnelle des logiques et intentions d'actions, des représentations élaborées ou du sens attribué, ou

²⁷⁷ Ce terme grec n'a pas d'équivalent en français et couvre un ensemble d'acceptions et usages : parole, discours, énoncé, relation mais aussi rapport, raison, raisonnement, définition ou argumentation...

²⁷⁸ ... qui ferait que la réponse de sens pratique devant une situation varierait, pas ou peu, pour un même individu, rejoignant ainsi la conception de Bourdieu. Ceci ne doit pas être confondu à la proposition de B. Lahire qui concerne le niveau « des individus » et considère qu'il n'y a ni programme intériorisé, ni fatalisme, ni destinée mais une économie des dispositions et des contextes. Ils interagissent en permanence pour construire et rationaliser une trajectoire dans un double mouvement de reproduction et d'individuation, d'influences tissées de similarités et de recherche de la différence (Lahire, 1998).

encore de la forme et du contenu des échanges de travail dont la genèse échappe par ailleurs à la « conscience » du conseiller.

C'est sur cette dimension que s'adosse une partie de la part réflexive qui fonde chez lui la constitution d'une conscience de soi à travers son travail.

En nous appuyons sur la notion de « sens » comme énonciatrice d'un « niveau d'accord » « habitus/ pratique professionnelle », nous considérons que la pratique du conseiller serait consécutive à une « mise en tension » sous forme d'une recherche d'accord entre les deux, ce qui imprimerait en conséquence « une direction », un « sens » donné à cette « mise en mouvement ». Le fait de disposer de ce que nous pourrions appeler une « marge de manœuvre » pour composer avec le contexte, ses contradictions, ses imprécisions donne la possibilité au conseiller d'une mise en tension favorable à l'expression de ce qu'il pourra considérer comme étant le meilleur de lui-même.

De nombreuses fois, et alors que nous étions employeur de CIP, au moment de discussions portant sur le niveau de rémunération, des conseillers nous ont déclaré se satisfaire d'un « faible » niveau de salaire rapporté à leur degré de qualification au motif qu'une des contreparties, assimilable à un complément de salaire, était pour eux de disposer :

- D'une autonomie très importante en matière de gestion de leur temps et leur déplacement de travail,
- D'un espace ouvert à l'initiative et l'expression de potentialités, caractéristique propre à ce métier.

Certains précisaient alors qu'ils n'étaient pas question pour eux d'envisager de changer de métier car ils n'étaient pas prêts à renoncer à ces deux spécificités « qu'ils étaient loin d'être sûrs » de retrouver dans d'autres univers professionnels.

Nous poursuivrons l'analyse par l'examen de ce qui contribue concomitamment à organiser, structurer et adapter cette pratique sous l'influence des dimensions culturelles/anthropologiques confrontées à la dimension institutionnelle.

3.2. Entre projets professionnels et idéaux types : Le CIP sujet réel et symbolique

Nous voulons ici à la mise en lumière des récits de conseillers faisant ressortir des processus de « rapport attractif », « d'inscription par analogie significative », « d'incarnation » avec ou dans la corporéité de conseiller faire ressortir en quoi l'impétrant considère, dans sa compréhension de lui-même, qu'« il est fait » pour ce métier; que ce métier est « cohérent » et fait partie de sa trajectoire, de son expérience sociale individuelle.

Lors de nos interviews, nous les avons interrogés sur le souvenir, au moment de l'enfance ou de l'adolescence, d'« un rêve de métier idéal ».

Une telle question interroge, une nouvelle fois, deux niveaux :

Un premier, sur jacent, manifesté par les intérêts et intentions rationalisés consécutifs aux conditions sociales qui les ont fait naître ou l' « idée de soi » élaborée par la personne ; mais aussi la représentation des métiers évoqués, une « culture familiale professionnelle », ainsi que la « recherche » ou le « refus » de son enfance.

Le tableau ci-dessous est établi à partir des réponses faites à la première question posée systématiquement lors des différents entretiens. Il reprend « littéralement » les projets énoncés et les « commentaires » qui les justifient. Considérée comme étant introductive, cette question ne pouvait être reliée par les interviewés à des questions préalables, et donc susceptibles d'influer la réponse du fait d'une éventuelle recherche de cohérence dans les réponses données.

Tableau 32 : Projet professionnel à l'enfance ou l'adolescence

PROJET PROFESSIONNEL à L'ENFANCE ou L'ADOLESCENCE- Déclaratif et commentaires des conseillers		
N° Interview	PROJET	COMMENTAIRES DU CONSEILLER
1	Assistante sociale, conseillère conjugale, enseignante, juge aux affaires familiales	Travail avec les jeunes, "dans la relation" à l'autre
2	Psychologue et travail auprès de la petite enfance	"Comprendre le fonctionnement de l'être humain, agir contre la maltraitance"
3	Métiers de la santé, infirmière, assistante sociale	//
4	Institutrice	//
5	//	"Pas de métier précis, absence de représentation" "De plus, mon père ne voulait pas que je fasse n'importe quoi. Donc, il avait décidé qu'il y aurait deux métiers pour moi : soit professeure, soit médecin. Puisque, disaient-ils, c'était des métiers où l'on n'embêtait pas beaucoup les femmes. (*)"
6	Biologiste, concertiste	"Attrait pour tout ce qui a trait au processus de la vie" "Quand on n'a pas trop sa place on ne peut pas puiser dans ce qui existe en faire quelque chose"
7	Avocate ou enseignante	"J'ai fini par comprendre qu'un avocat ne choisissait pas ses clients et qu'il ne défendait pas uniquement ce qui était juste" " De bon souvenir de mes enseignants et des relations que j'ai eu avec eux"
8	Institutrice	"Transmettre des connaissances et une certaine" éducation
9	Serveuse de bar	"Absence de vocation" "J'ai suivi la volonté maternelle puis celle de mon mari"
10	Professeur d'anglais	"Goût pour la langue, possibilité d'ouverture et de transmission"
11	Vétérinaire, bibliothécaire	"Parce que j'aimais les animeaux et les livres"
12	Psychologue	"Depuis l'âge de 13 ou 14 ans. Intérêts pour la criminologie et aider les autres"
13	Educatrice	"Aider les autres puis faire de l'animation. Mythe et espèce d'aura autour de l'éducateur"
14	Non, pas du tout	"J'étais doué en tout"
15	Hôtesse de l'air, médecin, infirmière	"Partir, voyager"

(*) Conseillère de confession musulmane

Le métier d'enseignant est cité 4 fois, ceux de l'aide sociale 3 fois, psychologue 2 fois, la santé humaine ou animale également 2 fois. S'ensuivent des projets très différents tels qu'hôtesse de l'air et serveuse de bar. Deux personnes indiquent ne pas avoir eu d'idées, l'une faute de représentation, l'autre par incapacité de choisir dans la palette des possibilités qu'elle considère comme lui étant accessibles.

Un second sub-jacent, que le premier laisse entrevoir en filigrane :

Si l'on considère que dans le premier cas, il s'agit de « rêves éveillés », il ne nous paraît pas choquant de reprendre, comme le propose Lahire dans son travail sur l'interprétation sociologique des rêves, l'idée qu'ils sont reliés aux expériences sociales des individus, le rêve étant « *social de part en part, dans ses ressorts et les modalités de sa fabrication comme dans les régularités objectivables de son contenu* » (Lahire, 2018). Parmi, les régularités observables, interviendrait un processus de « rapprochement par analogie » et de circulation établi entre réalité et imaginaire, entre le rêve de métier formulé et un modèle idéal-typique tutélaire, figure symbolique spécifique qui « trame » l'imaginaire. En évoquant un filigrane ou une trame, nous voulons indiquer une forme de superposition inclusive, la première étant « rationalisation homologique condensée » de la seconde.

Se hasarder à une telle proposition requiert de décrire ces modèles et de tenter de les catégoriser, tout en sachant que nous ne pouvons qu'en donner une vision réduite et simplifiée due au principe même de modélisation, ceci d'autant plus que nous sommes plus en situation de chercher à approcher, dans une logique constructiviste, « la part de réalité du modèle que le modèle de la réalité ».

Nous nous appuyons sur notre recueil de données et plus particulièrement le « Blog de l'emploi », et la proposition d'associer au métier de conseiller, un autre métier, hors secteur de l'insertion ou de l'orientation professionnelle.

Quatre postures/patterns ressortent par rapport aux choix exprimés :

- Soutenir/accompagner/écouter : Psychologue (5), Sage-femme (2), Secrétaire, Décorateur intérieur, Coiffeur, Esthéticien
- Transmettre/conseiller/guider : Allumeur de réverbère, Contrôleur aérien, Enseignant 2, Professeur, Formateur (3), Educateur, Assistant social, Accompagnateur randonnée, Guide
- Diagnostiquer/soulager/soigner, Médecin (2), Aide-soignant (3), Kinésithérapeute, Infirmière, Psychothérapeute, Préparatrice en pharmacie, Mécanicien, Spéléologue (introspection)
- Diriger/activer/solutionner : Coach (2), Chef d'orchestre, Contrôleur aérien, Logisticien

Retraduits en termes de « conceptions sociales symboliques », en complément des postures de travail, nous avons « délimité » 6 modèles et 3 grandes orientations de travail :

- Transmettre/doter : Le CIP « Passeur » et « Formateur »
- Protéger/secourir : Le CIP « Pasteur » et « Thérapeute »
- Activer/normaliser : « Producteur de services » et « Régisseur/Censeur »

Autant les 4 premiers peuvent être retrouvés dans le tableau ci-dessus, autant les deux derniers ne sont pas ou peu représentés, phénomène probablement consécutif au fait que les conseillers susceptibles d'être représentatifs de ces modèles constituent, selon notre

hypothèse, une partie de ceux qui n'ont pas répondu à notre premier questionnaire (²⁷⁹). Aussi, nous ne nous hasarderons pas à les quantifier et nous bornerons à les considérer comme composant d'une typologie.

Nous les exposerons chacun et nous nous arrêterons plus longuement sur celui dit « Thérapeute », du « soin » ou du « care ».

3.2.1. Transmettre/doter : Le CIP « Passeur » (Modèle de l'initiation) et « Formateur » (Modèle de la dotation culturelle)

Dans cette orientation, le CIP est instrument du discours politique et des politiques symboliques sociales cherchant à entretenir la représentation sociale d'un Etat providentiel, attentif et prévenant.

- √ **Rationalité en finalité au sens de Weber :**
Selon la « Rhétorique » du pouvoir et l'imaginaire associé à ces modèles, la priorité est donnée à l'épanouissement de l'individu. Dans la réalité, elle vise la protection de l'Etat et de l'organisation sociale en place
- √ **Type idéal selon Weber :** rationnel politique et économique,
- √ **Légitimation :** maintien ou rétablissement d'un « ordre initial » par l'action de reclassement, de protection des structures et positions sociales,
- √ **Posture :** posture d'aide et d'accompagnement,
- √ **Contenu :** outiller l'utilisateur pour qu'il puisse être « acteur de son projet »,
- √ **Hexis :** à côté, co-construction,
- √ **Rationalisation par le conseiller :** métier vocationnel, « vrai boulot », « ré-enchanter », possibilité de pratiques dans un cadre de « valeurs » morales.

Passeur :

- √ Mandat pour « canaliser la violence »
- √ Accompagnement dans la fonction symbolique structurante du deuil et du rite de passage

²⁷⁹ Nous avons relevé, dans notre partie méthodologique, avoir pris conscience d'avoir introduit un biais lié au fait d'avoir « relancé », voir « insisté » auprès de certaines personnes pour générer les retours de questionnaire et influencé de ce fait la typologie des « répondants ».

Formateur :

- √ Intériorisation par l'usager du cadre institutionnel, incorporation de normes et valeurs propres au marché de l'emploi,
- √ Préconisations didactiques : « jeu » de l'action conjointe, travail sur les cognitions sociales et l'employabilité.

3.2.2. Protéger/secourir : Les CIP « Pasteur » (Modèle de la division morale du travail) et « Thérapeute » (Modèle de la relation thérapeutique)

Pasteur :

Issu du latin « pascere, paitre », pasteur est synonyme de berger, de gardien de troupeau. Par extension, il a la charge d'âmes, manière de penser le travail au prisme des idées religieuses. Sa priorité est l'intégration et le maintien dans le corps social.

Cette conception sort du cadre de la prescription de l'Institution, tout du moins n'est pas énoncée par elle.

- √ **Rationalité en finalité au sens de Weber :**
Elle constitue une mission que le conseiller s'auto-attribue. Dans l'imaginaire qui lui est associé, il s'agit de prévenir la désaffiliation des individus et de surseoir à la défaillance de l'Etat dans l'exercice de cette mission régaliennne.
- √ **Type idéal selon Weber :** « Affektuel » basé sur les valeurs et convictions de l'intervenant, dans la continuité d'un type éthique/religieux de solidarité, de justice sociale et de confiance. Ces valeurs sont considérées comme forme de contrat social, en acte, par lequel chacun renonce à son arbitraire et accepte une discipline collective pour que la communauté, dans son ensemble, s'en trouve mieux.
- √ **Légitimation :** Visée de classement ou de reclassement dans le corps social des actifs
- √ **Posture :** Humanisme - Protection
- √ **Contenu :** contrat didactique, maïeutique
- √ **Hexis :** suit (suivi), veille
- √ **Rationalisation par le conseiller :** économie du don, métier vocationnel – engagement, « vrai boulot », centralité et valeur des liens sociaux

« Pour moi, l'aide c'est le lien. Le lien c'est important. On ne vit pas seul sur la terre. On vit dans des groupes. Pas forcément dans les mêmes groupes, mais il faut au moins un groupe pour vivre. On ne peut pas vivre isolé, ce n'est pas possible. Donc quand on est un groupe, on n'est pas là pour se tirer dans les « pattes », on est plutôt là pour s'entraider ». **Armelle**, Conseillère

Thérapeute :

Ici, le CIP est également instrument du discours politique et des politiques symboliques sociales. Il y a intériorisation par l'utilisateur, dans sa position sociale de « malade de l'emploi », du cadre institutionnel, des normes et valeurs propres au marché de l'emploi, La place croissante des actes de langage et la psychologisation du travail sont relevées par Demazière 1996, Oriane 2007 et Divay 2008. Cette approche symptomatologique met en mots l'état de chômeur pour justifier posologies et traitements susceptibles d'apporter la « guérison » dans le cadre d'une « division clinique du travail ». Chez l'utilisateur, elle peut se manifester par la recherche d'un « gourou », d'une personnalité charismatique, d'un modèle ou d'un « sauveur ».

√ **Rationalité en finalité au sens de Weber :**

Elle constitue une mission que le conseiller s'auto-attribue. Suggérée par l'Institution, lorsque qu'elle évoque l'intervention de psychologues, son énonciation n'est généralement pas plus précise. Dans l'imaginaire qui lui est associé, il s'agit de prévenir la désaffiliation des individus par une normalisation des représentations.

√ **Type idéal selon Weber :** « Affektuel » basé sur les valeurs et convictions de l'intervenant axées sur une « recherche de coopération ».

√ **Légitimation :** visée d'épanouissement ou de mieux être du bénéficiaire.

√ **Posture :** Secours – protection – maternage mais aussi pratiques symboliques destinées à répondre aux attentes et à préserver l'institution ⁽²⁸⁰⁾

√ **Contenu :** par rapport au manque de solution en termes d'emploi, régulation par le travail sur soi

√ **Hexis :** suivre (suivi)

√ **Rationalisation par le conseiller :** métier vocationnel – engagement, « vrai boulot », pratiques dans un cadre de « valeurs » humaines

« **Quelle utilité voyez-vous à votre métier ?** Peut-être en sauver quelques-uns. Bon, il y a des personnes qui vont avoir des lacunes certes, mais du moment que la motivation est là, je pense qu'on peut arriver à des résultats. Donc si au moins je peux servir à ces personnes-là, ... » **Line**, Conseillère

Le modèle de la relation thérapeutique de Parsons (Parsons, 1939) permet d'établir un parallèle avec celle du « CIP-thérapeute » et son bénéficiaire. Vu sous cet angle, il constitue un ensemble de pratiques symboliques destinées à répondre à des attentes tout en préservant l'institution.

²⁸⁰ Cf. ci-dessous le développement sur le modèle de la « relation thérapeutique » de Parsons

Chez Parsons, la relation médecin-malade est caractéristique de l'activité du professionnel car elle dépend à la fois la structure de cette activité fondée sur l'institutionnalisation des rôles et la fonction essentielle constituant à assurer le contrôle social, contribuant de ce fait à la reproduction de cette structure.

Le champ de la santé touche aux quatre niveaux d'analyse de l'action : le niveau biologique, psychique, social des normes et culturel des valeurs. Il occasionne une mise en relation du fonctionnement « psychosomatique de l'organisme » et des exigences culturelles du système social au point que « minimiser la maladie constitue un prérequis fonctionnel du système social ». En conséquence, « Être malade/chômeur est un rôle social », rôle qui crée « un ensemble d'attentes institutionnalisées correspondant à des sentiments et des sanctions ».

Ces attentes sont liées à des sentiments obligés et des normes sociales au nombre de quatre : obligation de ne pas travailler, acceptation du fait d'être aidé, volonté d'aller mieux pour sortir de cet état inopportun et de trouver un médecin pour être soigné en coopérant avec lui. En contrepartie, le médecin doit reconnaître l'état de son patient, l'aider à guérir, tout faire pour y parvenir et coopérer lui.

Dans la foulée de sa présentation, Parsons définit le professionnalisme comme étant un mode de régulation moralement désirable et économiquement efficace. Cette définition, composante de sa métathéorie fonctionnaliste des professions établie dans la continuité des travaux de Durkheim sur la division sociale du travail, fait notamment la différence entre les positions de profane et d'initié.

Si l'on effectue la transposition avec le demandeur d'emploi, celui-ci est soumis à :

- L'obligation de chercher un travail, d'être actif sous peine de désapprobation morale,
- La nécessité de vouloir s'en sortir, le chômage étant reconnu comme un état indésirable,
- L'injonction d'accepter une aide, qu'il ne peut se reclasser seul,
- L'engagement de coopérer avec le conseiller le temps de l'accompagnement.

Il y a donc matière à établir un parallèle entre maladie et chômage, malade et chômeur, médecin et conseiller, au moins en ce qui concerne les demandeurs d'emploi pour lesquels Pôle Emploi a opéré « une prescription de prestation ».

Autant la réciprocité des rôles « médecin – patient » explique l'institutionnalisation de la relation thérapeutique, autant la réciprocité des rôles « CIP – demandeur d'emploi » peut conduire à la même hypothèse.

Cela implique pour le CIP, de « mettre en pratique » les activités suivantes :

- Former aux compétences techniques qui manquent à son bénéficiaire,
- Avoir accès à tout ce qui peut permettre une reprise d'emploi en recueillant des confidences sur son état que ce soit de santé, mental, affectif ainsi que de ses principales dispositions,

- Ne pas abuser de la vulnérabilité du bénéficiaire,
- Chercher à obtenir la coopération du demandeur d'emploi.

Là aussi, il peut être dit que « Être chômeur est un rôle social », rôle qui crée « un ensemble d'attentes institutionnalisées correspondant à des sentiments et des sanctions », ouvrant ainsi la possibilité d'exercice des pratiques du CIP

3.2.3. « Activer/normaliser » : Le CIP « Producteur de services » (Modèle de l'Agent économique) et « Censeur » (Modèle de l'Agent normatif)

Producteur de services :

Le conseiller est agent économique qui exécute la prescription explicite de son employeur dans le contexte des luttes et jeux d'acteurs du champ de l'insertion.

Priorité est donnée à la rentabilité.

Ce modèle est souvent décrié par certains conseillers, voire « méprisé » ou considéré comme un contre modèle car dénué « d'humanité et de sens moral ».

√ **Rationalité en finalité au sens de Weber :**

Création de « valeur ajoutée »

Protéger son propre emploi et sa source de revenu.

Indirectement, contribuer à créer les conditions propices au développement de l'économie libérale

√ **Type idéal selon Weber :** rationnel économique

√ **Légitimation :**

Respect des termes du contrat de travail

Réalisme économique

√ **Posture :**

Usager = unité marchande.

Objectifs de performance économique, développement de marché

√ **Contenu :** Activation/Conseil/Contrôle/ Production d'indicateurs

√ **Hexis :** précède, devance, anticipe par des automatismes

√ **Rationalisation par le conseiller :** stratégie de carrière, opportunité, métier « alimentaire »

3 conseillers sur 4 de notre échantillon s'en démarquent explicitement :

58.a) **Dans le cas où vous pratiquez l'accompagnement vers l'emploi, connaissez-vous votre taux de placement ?** Oui : 44.4% Non : 55.6%

58.b) **Dans le cas où vous connaissez ce taux, est-il un indicateur dont vous tenez compte dans votre pratique ?** Oui : **52.2%** Non : **47.8%**

Régisseur/Censeur :

Dans ce cas, le conseiller est gardien des institutions et de la prescription normative de donneurs d'ordres

Il contribue à l'« Administration » du chômage et fait priorité au cadre règlementaire et à la recherche d'intériorisation par l'utilisateur des normes institutionnelles.

Il participe au « transfert » de la responsabilité de l'absence de travail sur l'utilisateur et agit en « gardien » des finances publiques.

Il est objet de crainte et de sentiments négatifs

- √ **Rationalité en finalité au sens de Weber :**
Priorité est donnée à l'Institution et à sa protection
- √ **Type idéal selon Weber :** traditionnel juridique,
- √ **Légitimation :** basée sur le fait que le respect des usages et de la réglementation favorise la stabilité sociale et du pouvoir politique
- √ **Posture :** usager = dossier
- √ **Contenu :** garant des droits et devoirs, contrôle de respect des procédures et contrats, mesure des résultats, sanctions
- √ **Hexis :** frontal, oppose des normes et directives
- √ **Rationalisation par le conseiller :** nécessité d'un « boulot » protecteur du cadre « légal ».

Encore une fois, cette tentative de catégorisation présente inévitablement une dimension, restrictive et réductrice, qui tient à l'intention de « circonscrire », d'«encadrer » une série limitée de modèles alors même que chaque conseiller présente, en complément de régularités propres aux différents idéaux-types, sa part de singularité dans la relation à l'exercice de son métier.

Nous considérons également que le biais introduit par le fait que seule la moitié des conseillers contactés ait répondu au 1er questionnaire crée un « point aveugle » qui a pu nous « faire passer à côté d'autres catégories potentielles: Des « résignés » ? Des « opportunistes » ? Des « stratégiques » ?

Nous « comprenons » également, que la pratique d'une logique constructiviste, nous permet certes d'approcher une part de réalité d'une série de types modélisés dans le cadre d'un processus « conventionnel » et « reconnu » de recherche ; mais également, et a contrario, la part de relativité qui tient au prisme de l'ordre symbolique auquel nous nous

référons à notre insu. Même si nous cherchons à en réduire les effets, celui-ci est indissociable de notre parcours personnel de socialisation, dans sa dimension de référence, de « déterminant » d'un ethos empreignant la production de cette série.

CONCLUSION DE LA 2^{ème} Partie

Cette partie avait pour objectif de dégager quelques idées-clefs susceptibles d'appréhender et de rendre compte des trajectoires des conseillers et de leurs pratiques dans une double perspective structuro-constructiviste et phénoménologique.

Nous avons notamment recherché d'éventuels éléments qui détermineraient, chez les conseillers, l'acquisition de dispositions spécifiques « préparant » à l'exercice un métier flou. Au-delà des éléments de régularités caractérisés (genre, place dans la fratrie, expérience du chômage, déclassement par rapport aux parents), ce serait la dimension incertaine des trajectoires des conseillers qui contribueraient au fait de rejoindre et pratiquer le métier de conseiller.

Au même titre que le mécanisme de « différenciation du métier », le processus individuel de professionnalisation (Demazière, 2009) consistant à entrer et commencer à pratiquer ce métier flou s'avèrent lui-même atypique car quasiment exempt de connaissances acquises dans le cadre d'une formation initiale ⁽²⁸¹⁾.

Nous avons également pu constater l'écart en pratique « prescrites » par l' « Institution » et celles « agies » par le conseiller.

Une des singularités de l'activité de conseiller est de relever d'un mode de régulation caractérisé par des corrélations entre « dispositions individuelles » et composantes structurelles, culturelles et conjoncturelles ⁽²⁸²⁾ du contexte de l'activité.

A la lumière de l'approche herméneutique et actancielle de Max Weber, nous avons pu, à travers la proposition d'une typologie d'idéaux-types, un début de modélisation par rapport à de grandes orientations de travail. Cette structuration de l'activité tente de rendre compte, que s'il est question de flou, ceci n'indique en rien la présence d'une dimension « anarchique » ou désordonnée du travail.

Elle serait en revanche à rapprocher d'une « distance » entre intentions de la prescription formelle émise par l'institution et besoin « effectifs » des usagers pour retourner à l'emploi.

²⁸¹ 11% des conseillers du panel sont des usagers qui suite, ou même en cours de prestation, se sont vu proposer une place de conseiller alors que leurs antécédents de formation étaient sans lien avec le métier de conseiller.

²⁸² Nous assimilons volontiers le terme de conjoncture à celui de contexte par sa faculté de mieux rendre compte de l'évolution spatio-temporelle des « situations »

Partie 3 : PRATIQUER ET PERSEVERER DANS UN METIER FLOU : LA PROFESSIONNALITE COMME CIMENT DE L'ANCRAGE STRUCTUREL, CULTUREL et SUBJECTIF DES PRATIQUES

Confronté aux effets consécutifs aux exigences normatives et situationnelles du champ ainsi qu'aux distorsions de la commande institutionnelle, les conseillers se trouvent dans l'obligation, pour se protéger et en limiter la portée, de développer des « actions » et « interactions » s'ils veulent persévérer dans le métier.

Ce processus adaptatif fonde sa consistance à l'articulation de deux prismes, complémentaires et indissociables :

- La part objectivable des pratiques telle qu'elle peut notamment apparaître dans l'inventaire ci-dessus.
- La lecture subjective que fait le conseiller du sens de sa pratique

Nous commencerons par relever les principaux jeux d'ajustement.

Suite à ce constat, et pour rechercher ce qui fait que l'essentiel des conseillers pratiquent et cherchent à persévérer dans le métier, l'idée d'économie de la professionnalité nous apparaît efficiente car elle interroge la globalité des fondements des pratiques. Dans la présentation des concepts centraux de la sociologie des professions nous évoquons: « ... *une connaissance des processus continus de construction des repères et positionnements professionnels. (...) combinaison entre le « savoir agir » en situation et le « sens donné », par l'acteur, à l'activité, fruit d'un dialogue entre valeurs et normes* »⁽²⁸³⁾.

Pour ce faire, nous analyserons en quoi la professionnalité oriente les pratiques tout en étant à la fois révélatrice de la structure sous-jacente du social, d'un cadre culturel propre au métier et d'un processus de rationalisation subjectif alimentant chez les conseillers l'idée de se comporter de façon « libre et autonome ».

Au moment de poser notre 3^{ème} hypothèse portant sur le développement d'un imaginaire palliatif ⁽²⁸⁴⁾, nous avons fait référence à des possibilités d'ajustement et de prise en compte concomitante des dimensions structurelle, culturelle et subjective de l'activité. Cette dynamique alimente le processus de recherche de reconnaissance d'une expertise

²⁸³ III.1.3. Professionnalité, un objet en construction.

²⁸⁴ « Face aux enjeux individuels et collectifs du champ de l'activité, pour exercer et pratiquer le métier dans la durée, une des réactions adaptatives du CIP serait de « soutenir » et « renforcer » la dimension de professionnalité par le développement d'un imaginaire palliatif d'auto-attribution d'une mission sociale qui dépasse le périmètre de la commande publique ».

constituée par les attitudes et manières de faire avec les bénéficiaires selon les situations rencontrées.

Est donc posée la question de la participation de ces 3 dimensions au développement professionnel⁽²⁸⁵⁾.

A la fois distinctes et imbriquées, il est difficile d'en dessiner des contours précis, de délimiter de manière nette leurs parts d'influence en tant que « terrains » d'ancrage des pratiques et de la professionnalité :

- Même s'il n'évolue que très lentement, le premier, l'ancrage structurel des pratiques dans les fondements, sociaux et sociétaux, déterminent et organisent « silencieusement » les jeux d'acteurs et les modalités des processus sociaux-économiques du champ de l'activité. Il est régulièrement mis à l'épreuve des transformations de ce même champ.
- L'ancrage culturel dans une « représentation sociale collective de la mission » émanant du groupe des conseillers, s'enracine dans une forme de « synthèse » des forces de relations sociales rapprochant les individus.
- L'ancrage subjectif des logiques d'actions, constitue composante de sens donnée individuellement par les acteurs dans leur souci de rationalisation. Il correspondrait à une mise en mots et en symboles d'une réalité « revisitée », probablement moins prosaïque, des forces de relations supérieures aux individus où l'individu est agi par le social.

Si nous situons notre démarche en référence à l'outillage de Berthelot (Cf. Annexe 21), elle consiste notamment à chercher des schèmes pour lesquels il convient de détacher signification, détermination sociale, culturelle et intentions des sujets ; et de reconnaître le système de sens qui résulte :

- De règles d'organisation standardisées, effets de structures donnant sens aux phénomènes sociaux.
- De représentations qui ont valeur de symboles et dont les significations sont détachées de leurs déterminations sociales et culturelles comme de l'intention des sujets.
- De la présence de codes qui reconnaissent la structure d'une réalité sociale par le fait qu'il associe un signifié et un signifiant, mais également de causes et d'effets.

Rechercher ces influences nous conduira à « visiter » dans cette partie les lieux d'instanciation des pratiques que nous avons été en mesure d'identifier :

²⁸⁵ Cette notion est « marquée » culture « RH ». Elle est utilisée par Wittorski dans sa grille d'analyse des voies de la professionnalisation (Wittorski, 2010).

- La dimension anthropologique de l'économie du don, la place des rites, des mythes et la dimension du religieux,
- Les processus de construction individuels et collectifs des repères pratiques, dont la place laissée aux dimensions corporelles et émotionnelles comme fait sociaux dépositaires des pratiques,
- Une esquisse de culture commune, représentation sociale collective endogène du métier,
- Des composantes de croyances vocationnelles participant à cette culture
- Le mode de développement et les moyens de mise en reconnaissance, dans l'environnement, des actes professionnels par le sujet/conseiller,
- La place faite à une re-construction imaginaire de la mission prescrite.

Un découpage simplificateur, mais également réducteur, consisterait à chercher à relier les deux premiers points à la dimension structurelle, les deux suivants à l'ancrage culturel et les deux derniers à l'approche subjective. Si par exemple, la dimension anthropologique peut être considérée comme ordre et ordonnancement à dominante structurelle, tout du moins pour ses fondements considérés comme étant universels, la question du corps et des émotions relèverait pleinement à la fois des composantes structurelles et culturelles. Nous tenterons néanmoins de faire ressortir certaines juxtapositions de facettes de cet ancrage, tout en sachant que dans notre positionnement théorique, nous avons opté pour une approche non dualiste entre inclination structuraliste et phénoménologique, entre déterminisme structurel et intention attribuée considérés comme un tout. Jusqu'à un certain point, les différents plans peuvent certes être abordés individuellement, mais sans abandonner l'idée qu'ils s'insèrent dans un ensemble « d'interactions » constitutives d'un fait social total.

CHAPITRE 1 : FACE AUX « DISTORTIONS » OCCASIONNEES PAR LA COMMANDE INSTITUTIONNELLE : « REACTIONS » ET « ADAPTATIONS » POSSIBLES POUR LES CONSEILLERS

Nous avons distingué précédemment deux conceptions pour appréhender la commande publique de prestations :

- Celle consistant à se polariser sur la structure en charge d'agir, Pôle Emploi,
- Celle considérant les enjeux du champ comme produits d'une « histoire sociale » réelle et symbolique.

Nous avons alors, abordé la « vocation » de l'institution, la nature et la gestion de sa commande, les relations avec les prestataires mais aussi le flou, changements périodiques, les distorsions et paradoxes, constitués en autant de sources potentielles de mise en tension pour les conseillers.

Préalablement au développement de la question de la professionnalité chez les conseillers, nous voulons dans ce chapitre, relever brièvement trois exemples de faits à l'origine de cette distorsion et qui « heurtent » le profil dispositionnel, et l'éthos, d'une partie des conseillers ; au point pour certains d'interroger le fait d'exercer le métier dans la durée. Cette spécificité fait que nous les distinguons, tout en les considérant comme complémentaires, du relevé centré sur la notion de flou effectué en fin de première partie (286).

Puis, à partir de nos observations, nous brosserons un rapide inventaire des « conduites adaptatives » que nous avons pu relever chez les conseillers confrontés à ces situations. Enfin, en préalable aux développements ultérieurs, nous tenterons d'opérer une segmentation de ces conduites au prisme de 3 registres: réel, imaginaire et symbolique considérés catégories d'appréhension des pratiques.

1.1 Des motifs de mise en tension

Un premier motif de tension concerne la place et la valeur relative accordées aux dimensions individuelles et collectives dans la gestion de l'intervention publique.

Si l'on cherche à mesurer le poids respectif des rhétoriques « individu » et « collectif », la logique du « traitement de masse » des publics progresse parallèlement à une évolution

²⁸⁶ Cf. Partie 1, chapitre 6, paragraphe 6.1.

diachronique des politiques du retour à l'emploi ⁽²⁸⁷⁾ qui réduisent la place laissée à l'individu. Cette mutation est accompagnée de transformations successives des modalités de recours aux opérateurs privés. C'est ainsi que le passage de la prestation « Objectif emploi » à « Activ'Emploi » a eu pour effet la multiplication par 4 ou 5 du nombre d'utilisateurs ⁽²⁸⁸⁾ par conseiller. Dans ces conditions, comment procéder autrement qu'en pratiquant une gestion impersonnelle ordonnancée par des numéros de dossier ; d'une gestion où l'évocation du nom d'un suivi conduit le conseiller à consulter les quelques éléments écrits dont il dispose, où a minima une photo pour ceux qui disposent d'une bonne mémoire visuelle afin de pouvoir se « remémorer » la personne.

Sophia regrette de ne plus avoir la possibilité de faire en sorte que :

« Le demandeur d'emploi ressent que je vais réellement me soucier de sa situation, qu'il n'est pas un numéro »

Deuxième motif : La doxa délivrée par l'ancienne ANPE a été accompagnée jusqu'en 2008 d'un dispositif ponctuel de régulation et de contrôle de l'exécution de la commande. Ce dispositif est devenu omniprésent depuis cette période charnière qui correspond à la constitution de Pôle Emploi et à la mise en place des procédures propres aux marchés publics.

Aujourd'hui, l'Institution contrôle les chômeurs et les opérateurs, les chômeurs contrôlent l'Institution et les opérateurs par le biais d'enquêtes de qualité et les opérateurs contrôlent les chômeurs. Cette réflexivité du contrôle, et de la défiance, constitue en soi l'indice d'un manque de confiance a priori quant à l'exercice des responsabilités incombant à chacun des acteurs.

Troisième exemple de motif : au nom du discours qui considère la « guerre économique libérale » comme un processus naturel, historique, inévitable, avec lequel, il faut « faire contre mauvaise fortune bon cœur » sont produits des modes organisationnels et de gestion, mais également des attitudes vis-à-vis des chômeurs, comme des conseillers dépendant d'un idéal type de service qui ne mesure pas toujours « la part de violence » exercée au nom de la raison d'Etat. Face à cette posture qui considère la raison économique comme élément intangible et incontournable, et la gestion de la commande publique comme n'étant qu'un élément de son application, le conseiller se trouve régulièrement en sujet à des conflits intériorisés entre rationalité subjective, dispositions et prescriptions. Il en est ainsi quand la prescription Pôle Emploi préconise par exemple de réussir à faire

²⁸⁷ « Aide » puis « accompagnement » puis « activation ».

²⁸⁸ Il est considéré par les Opérateurs privés qu'un conseiller doit être en charge d'un effectif supérieur à 200 chômeurs pour que l'activité soit économique viable.

changer de projet professionnel à une personne qui pourtant s'était donné les moyens de le construire et de se former aux compétences requises pour pouvoir l'exercer ; ceci au nom du principe de réalité et au seul motif de données propres au marché du travail et de la priorité à accorder aux « métiers dits en tension », faisant fi de la part de désir de la personne et du sens qu'elle attache à son projet initial ⁽²⁸⁹⁾.

« Cette relation que l'on peut avoir avec Pôle Emploi (...), faire leur bon vouloir même si on considère que ce n'est pas toujours ni juste, ni bien, ni bien fondé et tout ça. » Lisa, Conseillère.

Confrontés à ce type de situations critiques de travail, les conseillers développent alors leurs propres « stratégies » de rationalisation et de « préservation de soi » contre la souffrance éthique provoquée par le déni de la dimension individuelle, parfois la forme de mépris exercé vis-à-vis de l'ensemble des préoccupations n'entrant pas dans la logique de l'Institution... et en conséquence, pour le conseiller, la participation malgré lui à « des actes qu'il réprovoque », actes que sa position de travailleur « invisible » (Cléach, Tiffon, 2017) l'empêche d'extérioriser.

1.2 Des conduites adaptatives abordées au prisme du sens

Dans notre relevé de données, mais surtout, à travers nos observations de terrain, nous avons pu relever comme exemples de conduites, de considérations et de conséquences résultant des tensions du champ et notamment de celles induites par Pôle Emploi :

- La démission, l'abandon du jeu ainsi que l'exprime une conseillère qui souhaite garder l'anonymat.

« Personnellement, le manque de communication avec Pôle Emploi, leur manque de compétences et leurs attitudes à l'égard des prestataires sont les raisons principales de mon envie de changer de métier" **Anonyme, Conseiller(ère)**. Commentaire ajouté au premier questionnaire d'enquête »

- Quasi quotidiennement, entre collègues, la critique et la remise en cause du fonctionnement et des rapports de pouvoir exercés par Pôle Emploi. Si ceci peut entraîner momentanément un effet libérateur, cela reste finalement « stérile » et ne peut avoir prise sur les façons de faire de l'Institution. Nous avons été praticien du genre,

²⁸⁹ Il y a matière à s'interroger si le fait que des agents Pôle Emploi, souvent diplômés à des niveaux Bac +4 et 5 dans des disciplines sans rapport avec le métier exercé au sein de Pôle Emploi, ne participe pas à ce phénomène ?

- Une mise à distance avec les « règles du jeu » : « libertés » present avec la prescription, respect des cahiers des charges limité au formalisme, voire transgressions de ces cahiers,
- L'élaboration de représentations « négatives » du personnage « Agent Pôle Emploi » accompagné par le refus d'assimilation à cette figure tutélaire. Par effet de contraste, l'image du CIP s'en trouve revalorisée à ses propres yeux. Le plus, la « valeur ajoutée » correspondrait notamment à l'exercice d'une dimension d'écoute et de prise en compte des besoins, et « d'humanité » Cet état de conscience apparait encore plus aigu pour les conseillers ayant expérimenté le chômage et la place d'« usager » de Pôle Emploi.

➤ **(...) chez nous, chez moi c'est plus humain.** Et les demandeurs d'emploi ont quelque part besoin de ce côté un peu humain qu'ils ne peuvent pas leur donner à Pôle Emploi, c'est pour ça que je ne les critique pas toujours, et je redis, que je n'aimerais pas travailler chez Pôle Emploi, parce qu'ils ont, ils ont des, comment dire ça, des consignes venant du dessus qu'ils sont obligés de respecter. **Armelle**, Conseillère, a vécu le chômage de longue durée.

➤ **Est-ce que la mission est la même ?**

La mission n'est pas la même. La représentation que je me fais du métier de conseiller à Pôle Emploi par rapport aux personnes qu'on a accueillies et qui avait déjà eu un « parcours Pôle Emploi », simplement, ils orientent. Quelqu'un a besoin d'un CV, il faut l'orienter vers un atelier CV. La personne n'aura pas son CV en sortant de l'atelier, mais ils auront rempli leur mission.

La mission pour eux c'est d'orienter ?

D'orienter, de se dédouaner de leurs responsabilités. Parce que volontairement ils envoient sur des ateliers, tout en sachant que la personne n'aura pas de CV. Alors que si cette personne n'a pas de CV, c'est peut-être qu'elle n'a pas l'outil informatique ou qu'elle ne sait pas s'en servir, qu'elle ne connaît pas la manière de faire un CV. **Sylviane**, Conseillère

- Par effet d'occultation, adopter la formule du « réalisme ou de la raison économique », peut aussi fonctionner comme parade défensive ; comme un « sédatif » qui dans une telle stratégie neutralise une souffrance potentielle. Nous faisons l'hypothèse qu'une partie des conseillers qui n'ont pas répondu à notre premier questionnaire, sont dans ce cas, officiellement « faute de temps » ⁽²⁹⁰⁾ comme ils ont pu nous l'écrire, pour « éviter » de se soumettre à l'épreuve des questions.

A un degré supérieur, il arrive que des conseillers fassent de la surenchère par rapport au discours de l'Institution et n'hésitent pas à entretenir une idéologie selon laquelle, ce sont les « inaptés à la guerre économique » qui constituent le cortège des licenciés.

²⁹⁰ Faute de temps à consacrer à une démarche jugée par eux comme étant improductive.

- Une pratique « désincarnée », composée d'automatismes et rituels stéréotypés. Les outils de diagnostic et de recherche d'emploi occupent une place centrale. Cette manière d'opérer peut-être remplacée, sans conséquence réelle pour l'utilisateur, par un applicatif en ligne⁽²⁹¹⁾.

Cette posture peut être celle de conseillers (ères) débutant(e)s et sans expérience :

➤ *Je ne fais plus du tout d'automatismes. Un moment donné, à mes débuts, oui, j'en ai fait. Et aujourd'hui, je ne fais plus du tout, du tout, du tout, du tout, du tout d'automatismes. J'adapte.* **Geneviève, Conseillère**, 15 ans de pratique

- L'élaboration d'un imaginaire / illusoire palliatif ⁽²⁹²⁾ qui vise au dépassement d'un calcul d'intérêt « purement utilitariste » dépendant des lois du marché et fruit d'une traduction subjective du CIP des finalités assignées collectivement à la vie sociale. Sous-tendue par des convictions et une rhétorique d'engagement dans le travail, elle consiste à s'attribuer une part de rôle imaginaire dans un monde illusoire. En relation avec la dotation dispositionnelle du sujet, ce rôle colore les impressions, perceptions, sensations et sentiments, et pallie l'impossibilité factuelle de réaliser le travail prescrit. Par cette tentative d'incarnation d'un absolu, à la croisée du profane et du sacré, le conseiller se placerait sous protection pour se prémunir contre l'adversité. En complément d'une fonction symbolique telle que pourrait l'envisager une « approche structuro-fonctionnaliste ⁽²⁹³⁾ », cette élaboration qui prend forme de figure tutélaire serait rencontre réparatrice d'un « idéal social du soi » et de l'« éthos » mis à mal du conseiller. Elle ne se ferait pas au hasard. Des anthropologues du champ de l'anthropologie médicale (Good, 1977) ont pu établir un lien entre imagination et expérience en expliquant les images comme condensation d'un champ d'expérience. Sans véritablement réussir à mettre des mots sur le ressenti personnel de son vécu, Armelle, conseillère, s'appuie sur les « bons retours » que susciterai son engagement. *Moi je me protège différemment. Je ne sais même pas comment je me protège. **Peut-être que je me protège en pensant que j'ai raison, je n'en sais rien.** En tous les cas, moi je vois que par rapport aux personnes que je suis, je n'ai que de bons retours, donc, ... (Cf. Annexe 34)*
- Dans le même registre, devant la difficulté, sinon l'impossibilité d'atteindre des objectifs de reclassement, et dans la continuité de la constitution de cet imaginaire, le

²⁹¹ Cette pratique s'est instituée et officialisée depuis 2015.

²⁹² Nous distinguons ici « imaginaire » et « illusoire ». Nous rattachons à « imaginaire » l'idée d'une « production » néanmoins structurée, dont le sens repose sur une combinaison non aléatoire d'éléments propre à une relation entre habitus du conseiller et règles d'organisation sociales. Par « illusoire », nous voulons évoquer un système de sens dont les significations sont détachées de leurs déterminations sociales et culturelles, et reposent généralement sur une illusion trompeuse.

²⁹³ Telle que la démarche de Talcott Parsons qui considère une action sociale comme un système composé de quatre éléments : l'acteur, l'environnement, les signes et les symboles, les règles et les valeurs.

développement d'une capacité de réinterprétation et « recombinaison des contraintes ». Différents conseillers mettent en avant l'incidence des pratiques sur une possibilité d'un mieux-être par rapport à d'autres faits de la vie sociale :

- (...) Apport de réconfort, de soutien notamment à des personnes isolées. **Erica, Conseillère**
- (...) Mais des fois, ne serait-ce qu'une personne qui est venue, qui va s'être confiée sur un sujet n'ayant parfois rien à voir avec l'emploi, elle va se sentir mieux. Et bien, je suis contente. Voilà, si j'ai pu leur apporter une aide un moment donné. **Juliette, Conseillère**
- **Pour revenir au métier, quelle utilité y voyez-vous ?**

Aujourd'hui ? Mais je viens de le dire. Permettre aux gens de se rencontrer, de ne pas être isolés, d'avoir un lien, mais plus du tout de les aider à trouver un emploi. **Armelle, Conseillère**

- La recherche de « progression » en matière de professionnalisation et de professionnalité. Celle-ci sollicite notamment des employeurs sur les questions de la place accordée à la formation professionnelle et des besoins de formation.

Eprouvez-vous des besoins de perfectionnement ⁽²⁹⁴⁾ ? Oui : **85%** Non : **15%**

Mais si les attentes en matière de formation sont importantes, peu de conseillers ont accès à la formation hormis concernant l'utilisation d'« outils » (tests et progiciels).

- Il y a aussi le lot des « décompensations » effectives pour lesquelles peuvent être avancées les hypothèses d'hystérésis ou d'« insuffisance » de développement de stratégies de « préservation du soi » ajoutée à un excès de travail, un déficit de coopération ou de moyens matériels en résonance avec un conflit éthique. Souvent gardées sous silence, rapportées par le bouche à oreille, rarement quantifiées, elles font néanmoins leur « ravages... »

Mais au XXXXX, il faut voir le nombre de burn out. Et puis, on n'y est pas tous en CDI. J'ai une collègue que j'ai connue chez mon précédent employeur, qui avait eu le poste de coordo à ZZZZZ. Elle avait commencé en septembre 2016, comme moi. Et puis, elle nous a fait un bon petit burnout. Elle s'est arrêtée deux, trois mois. Mais ils n'ont pas renouvelé son contrat.

Et donc, dans tous les contrats, dans les CDD permanents qui ont commencé en septembre, il y avait un prof d'anglais, il y avait cette collègue, un autre prof. On était cinq CDD. Il y en a trois qui sont partis en burn out. Enfin partis, ils ont fait un burn out et on ne les a pas renouvelés. **Aline, Conseillère.**

²⁹⁴ Notre questionnaire s'avère incomplet pour approfondir ce point.

1.3. Des effets induits au prisme du réel, de l'imaginaire et du symbolique

Nous avons précédemment évoqué que rationaliser les pratiques et actions au prisme du sens revient à conduire une analyse, une recherche de compréhension du « phénomène » observé à travers les explications données par les individus à leur expérience, que cela concerne les acteurs, les actions et interactions. Nous avons aussi, à cette occasion, relevé l'intérêt qu'il y avait à opérer une segmentation en registres : réel, imaginaire et symbolique comme catégories d'appréhension des pratiques.

Sur le plan méso sociologique du rapport au contexte institutionnel, une telle division offre la possibilité d'une appréciation complémentaire de l'action adaptative face aux invariants de l'Institution.

Sur le Réel : Confronté à la « désagréable impression », d'agencements d'idéaux types paradoxaux (Laforgue, 2009) ⁽²⁹⁵⁾ au niveau de l'Institution et de ses politiques, l'habitus du conseiller substituerait dans la pensée, un objet socialisé et sensé dans son inscription dans le monde social, avec pour exemples :

- La « négociation » avec l'injonction, de la commande publique, de « glisser » d'un « travail avec autrui » (Dubet, 2002) à celui d'un « travail sur autrui » (Dubet, 2002).
- L'émergence de dispositions à « composer » avec l'incertitude, les résistances, les techniques d'assujettissement de l'institution ⁽²⁹⁶⁾,
- Le développement d'une stratégie de « survie » faite d'interventions sur des problématiques non centrales ⁽²⁹⁷⁾ tout en ayant l'impression de « faire quelque chose »,
- Ou un renoncement rationalisé par le manque de conditions nécessaires pour agir.

Sur l'Illusoire/Imaginaire, explication donnée par les individus et le groupe des conseillers à leurs expériences comme expression d'une recherche de sens aux pratiques

- Au quotidien, face à la mise à mal du paradigme du droit au travail et de la protection des chômeurs, une « compensation » par une « aide à rester mobilisé dans la recherche d'emploi » plus que par une « aide à trouver » un emploi,

²⁹⁵ Comme le fait de demander à l'usager, « sur le mode de l'injonction », qu'il leur dise ce qu'il pense de la situation et comment il envisage la résolution du problème auquel il est confronté » (Giuliani cité dans Laforgue, 2009).

²⁹⁶ C'est ainsi que le CIP pourra conseiller à un demandeur d'emploi sommé par l'Institution de faire acte de candidature pour un poste qui ne lui convient pas, de faire en sorte de « saboter habilement » l'entretien d'embauche.

²⁹⁷ Avec comme exemples : dépanner un matériel informatique, réaliser une visite d'entreprise en guise d'animation de groupe ou surtout tenir « une aimable conversation » hebdomadaire ou mensuelle qui n'a pas d'autre horizon qu'elle-même » (Laforgue, 2009).

- Pour certains conseillers, l'auto-attribution d'un « devoir de protection » du chômeur face aux effets de la post-modernité ou du libéralisme bousculant les cadres sociaux traditionnels. Etant « projetés » dans une expérience qui les transcende, ce travail d'imagination permet de mieux « supporter » la situation de tension mentale, parfois corporelle, dans laquelle il évolue.
- L'élaboration chaotique d'une culture de métier « différenciée » de celle des services de l'emploi,
- La défense d'idées-valeurs holistes qui fondent une vision des individus comme « *des êtres sociaux qui dépendent à un haut degré les uns des autres* » (Dumont, 1991) et donc à une idéalisation de ce que devrait être le fonctionnement du marché de l'emploi.

Sur le symbolique ou objectivation structuraliste : conduites, rapports sociaux, rapports de domination

Pris malgré lui dans une économie de rapports à l'Institution fondée sur un double jeu de la méconnaissance et de la reconnaissance/désaveu, le conseiller évolue au sein d'un système de symboles représentatifs du contrôle social exercé sur lui, et à travers lui, sur les bénéficiaires qu'il accompagne. C'est à ce titre, et avec plus ou moins de conscience, qu'il participe à des rites qui selon les circonstances déterminent ses conduites ou ses gestes, et de manière générale, l'ensemble des signes, organisateurs des rapports sociaux qui accompagnent son discours ; qu'ils soient ou non entachés de domination et de violence symbolique.

- Le registre de la méconnaissance renvoie à des notions, certes non-explicités, de pratique et d'initiation à des rites de passage (Van Gennep, 1909) ⁽²⁹⁸⁾, missions symboliques touchant au sacré, et garant de la cohésion communautaire. Elles peuvent être examinées comme « styles » (Clot, 2000), postures idéales typiques ou effet de culture, selon la focale adoptée,
- Le registre de la reconnaissance/désaveu concerne d'autres rites, des pratiques qui sont à elles-mêmes leur fin. Ils trouveraient leur justification dans leur accomplissement même, actes que l'on fait parce qu'il relève de la prescription, sans avoir besoin de savoir pourquoi on les fait, ni ce qu'ils signifient : remise en question systématique des CV, organisation des temporalités (cadencement et durée des entretiens), pratique de contractualisation des prestations, appréciation de la situation

²⁹⁸ Les rites de passage sont décrits comme manière de répondre à des moments de fragilité de l'existence, en donnant du sens à des situations de crise à travers des actions pensées et agies avec les autres.

d'abandon de la prestation par le bénéficiaire ⁽²⁹⁹⁾, exécution des consignes administratives et de comptes rendus, prise en compte des flux d'utilisateurs.

1.4 En conclusion

Dans notre introduction générale nous avons précisé que c'est « la question des pratiques des conseillers à l'emploi au cœur de ce champ de tensions, si ce n'est de ce nœud de tensions, qui constitue notre objet de recherche ».

Nous nous étions alors notamment fixé pour but de chercher à :

- « Questionner le rapport du conseiller à sa pratique, elle-même située à la croisée des différentes injonctions auxquelles il est soumis »,
- « Interroger le processus d'élaboration de cette pratique ainsi que l'impact des changements professionnels et culturels sur ce mécanisme et donc sur les conseillers ».

Au moment de commencer à développer la question de l'élaboration et de l'ancrage de la professionnalité chez les conseillers, nous sommes ici situé au cœur de la complexité et les spécificités du contexte de travail, et des difficultés qui en résultent pour exercer le métier, et qui plus est de l'exercer dans la durée.

En référence à ce contexte, il nous devient dès lors possible, et au triple prisme des registres du réel, de l'imaginaire et du symbolique d'appréhender et illustrer quelques processus d'élaboration des pratiques.

²⁹⁹ Nous n'avons pas jusqu'ici fait état de taux et résultats de reclassement par les CIP. En fait, quand ces chiffres sont produits, ils sont à considérer avec beaucoup de précautions, la première question étant de se demander qui parle ? En effet, qu'ils proviennent de Pôle Emploi, d'une Direction du travail, d'opérateurs ou de conseillers ils sont généralement sujets à cautions car destinés à servir les intérêts de celui qui les émet.

CHAPITRE 2 : ECONOMIE ET ANCRAGE DE LA PROFESSIONNALITE

Ce chapitre a pour but de confronter le recueil de données qualitatives à notre proposition, développée en introduction de cette partie, de schéma d'analyse de la professionnalité envisagée comme ciment de l'ancrage structurel, culturel et subjectif des pratiques.

Nous examinerons successivement :

- La dimension anthropologique agissant comme ordre normatif intériorisé en lien avec les notions de sentiments moraux et d'éthos,
- Les multiples déclinaisons du processus de régulation « par corps » entre conseiller et usager,
- Les mécanismes d'informations des acteurs à travers le « paramétrage » organisées des états émotionnels,
- Les intentions, croyances et valeurs partagées par le groupe des praticiens,
- La place faite à l'imaginaire pour « composer » avec le réel.

2.1. La focale de l'anthropologie : économie du don, rites, mythes et dimension du religieux

Pour nous soustraire à trop de spéculation philosophique, nous avons indiqué en introduction vouloir mobiliser quelques aspects de l'anthropologie, en examinant ceux susceptibles d'éclairer, au moins partiellement, l'origine et la transmission de pratiques.

Au-delà d'un système ambiant de normes et d'injonctions véhiculées par les institutions présentes nous voulons aborder ici la question d'organisations de sentiments moraux, relevant de cette dimension, et sous-tendant les processus de rationalisation chez le CIP. Elles engendrent notamment des logiques ou processus d'action constitués de manifestations symboliques d'ordres sociaux spécifiques, à l'instar de l'économie du don, d'une morale civique normative rationalisée à travers des croyances religieuses ou sécularisées, ou une représentation sacralisée des institutions et de leur rôle dans l'espace public, le tout constituant en soi les fondements essentiellement structurels, mais également culturels, d'un ethos.

Ces logiques inscrites sont à l'état de produits intériorisés dans la corporéité des individus d'un groupe social et sont mobilisées comme ressources cognitives vécues comme des « allant » de soi. C'est ainsi que le mythe moderne de l'humanisme, l'altruisme ou l'empathie comme valeurs, en constituent probablement des exemples les plus patents dans le métier de CIP.

Nous examinerons cette question des structures de l'intersubjectivité pratique qui lie les individus entre eux tout en contribuant à réguler les rapports sociaux, « Ce à quoi nous

tenons » et « ce qui nous tient ensemble », à travers 4 composantes relevant d'un questionnement anthropologique :

- L'économie du don et de l'échange.
- La profession envisagée comme « espace religieux »
- Une rationalisation de la pratique par l'utopisme et l'idéalisme
- Le pouvoir du sacré et de rites obstacles à la violence

2.1.1. Fenêtre sur l'économie du don et de l'échange : Mauss, Godelier, Bourdieu

Nous aborderons cette question en nous axant sur la notion centrale de « don » chez Mauss, Godelier et Bourdieu et porterons notre attention, sur leurs compréhensions des processus d'organisation des ordonnancements normatifs et des finalités assignées collectivement à la vie sociale par rapport à cette notion.

Mais les choses se compliquent pour nous car nous ne pouvons prétendre aborder ces notions en tenant une posture d'absence de préjugés normatifs, le seul fait de recourir à des concepts de sciences sociales s'inscrivant dans des référentiels normatifs (Taylor, 1995). Au contraire, nous avons conscience du processus de conversion de notre croyance infantile en « un don désintéressé » en celle d'« objet immanquablement pris dans un processus d'intérêt », et conséquent de notre repositionnement dans le référentiel des ordonnancements symboliques, d'une transformation dispositionnelle nous facilitant l'accès à cette question :

(...), il faut montrer comment le don intéressé cohabite avec la croyance en son propre désintéressement, c'est-à-dire comment le sujet donateur se dissimule à lui-même ses mobiles véritables, et cela au-delà de l'hypothèse pauvre de la simple hypocrisie, mais par les mécanismes plus subtils du mensonge à soi-même. (Lordon, 2006).

a) Marcel Mauss, économie du don et idéaux de vie sociale

Pour Mauss⁽³⁰⁰⁾, la religion et plus encore le sacré sont produits par les sociétés. Ils sont analysables comme tout autre fait social. Mauss cherche comment des êtres humains inventent leurs dieux, leurs mythes, leurs idéaux pour vivre ensemble. C'est la part de croyances dans les rapports sociaux culturels saisis hic et nunc et compris en tant que tel qui l'intéresse tout comme le symbolisme, l'analyse des symboles dans leur signification

³⁰⁰ Marcel Mauss est neveu d' Emile Durkheim et animateur de l'Ecole de sociologie française à la suite de la mort de son oncle.

des représentations. Ses travaux sur la notion de don et de son implication dans le fonctionnement global d'une société relèvent de cette approche.

Mauss considère que les phénomènes économiques ne sont pas dissociables d'autres faits de la vie sociale, ne peuvent être réduits à de purs calculs d'intérêts ou des échanges relevant du troc, et dépassent le carcan de l'utilitarisme et des lois du marché. Le don constitue un « fait économique total ». S'exprime dans une telle « prestation économique » :

(...) à la fois et d'un coup toutes sortes d'institutions : religieuses, juridiques et morales - et celles-ci politiques et familiales en même temps ; économiques - et celles-ci supposent des formes particulières de la production et de la consommation, ou plutôt de la prestation et de la distribution ; sans compter les phénomènes esthétiques auxquels aboutissent ces faits et les phénomènes morphologiques que manifestent ces institutions . (Mauss, 1973).

Il y aurait obligation universelle pour l'homme de « donner, recevoir et rendre ». En s'acquittant de cette triple obligation, celui-ci accède au statut de sujet proprement « humain ». Mais le don, en apparence libre et désintéressé, serait sous-tendu par des logiques coercitives, la société se présentant alors comme un système total d'échanges généralisés, constitué par le don.

A ce titre, les économies des sociétés primitives ne sont pas à examiner comme des économies marchandes simplifiées ou « de subsistance » (Mauss, 1973). Bien au contraire, c'est à travers elles et en s'intéressant ainsi aux « formes archaïques du contrat » émanant des échanges dons/contre-dons, que Mauss cherche à mettre en évidence la nature du lien qui leur permet d'exister :

Quelle force y a-t-il dans la chose qu'on donne qui fait que le donataire la rend ? (Mauss, 1973)

Mauss pense trouver une réponse à cette économie des tensions occasionnées par le don dans l'explication apportée par un sage Maori : c'est le « hau », « l'esprit des choses », « l'esprit de la chose donnée » (Mauss, 1973) :

Ce qui, dans le cadeau reçu, échangé, oblige, c'est que la chose reçue n'est pas inerte. Même abandonnée par le donateur, elle est encore quelque chose de lui. (Mauss, 1973)

Les biens donnés ne cessent jamais d'appartenir à leurs détenteurs initiaux :

- *Présenter quelque chose à quelqu'un, c'est présenter quelque chose de soi .*
- *On comprend donc clairement et logiquement, dans ce système d'idées, qu'il faille rendre à autrui ce qui est en réalité parcelle de sa nature et substance. (Mauss, 1973)*

Explorant le jeu des obligations, Mauss soulève que des pratiques d'apparente liberté, générosité et gratuité masquent un cadre de règles et codes sociaux qui obligent à donner, à recevoir et à rendre. Refuser ces obligations signifierait une rupture des rapports sociaux :

Refuser de donner, négliger d'inviter, comme refuser de prendre, équivaut à déclarer la guerre ; c'est refuser l'alliance et la communion. (Mauss, 1973)

De même, ne pas pouvoir rendre ou ne pas pouvoir rendre à la hauteur du don, entraîne le maintien dans une position d'infériorité vis-à-vis du donateur :

- *La sanction de l'obligation de rendre est l'esclavage pour dette .*
- *Le don est à la fois ce qu'il faut faire, ce qu'il faut recevoir et ce qui est cependant dangereux à prendre. (Mauss, 1973)*

En tout état de cause, un contre-don ne suffit pas à éteindre la dette initiale car il se crée un état complexe d'interdépendance et d'endettement.

La transaction renseigne sur la manière dont les sous-groupes sont imbriqués et matérialise les relations sociales, faisant de l'économie une traduction du lien social et de ses transformations.

Ces échanges portent plus sur des biens symboliques que matériels :

(...) politesses, des festins, des rites, des services militaires, des femmes, des enfants, des danses, des fêtes, des foires dont le marché n'est qu'un des moments et où la circulation des richesses n'est qu'un des termes d'un contrat beaucoup plus général et beaucoup plus permanent. (Mauss, 1973)

Pour Mauss, l'échange primitif est d'une autre nature que celui de la société de marché :

La raison profonde de l'échange-don vise davantage à être qu'à avoir. (Dupuy, 2008).

Et Alain Caillé, relève l'équivalence don-symbole comme constitutive du « progrès » le plus important apporté par Marcel Mauss (Caillé, 2006).

Sont également importantes les notions de temps et de crédit :

- Le contre-don est différé dans le temps. Rendre sur le moment reviendrait à refuser le don et à le réduire à un simple troc :

Rendre immédiatement signifierait qu'on se dérobe au poids de la dette, qu'on redoute de ne pas pouvoir l'assumer, qu'on tente d'échapper à l'obligation, à l'obligance qui vous oblige, et qu'on renonce à l'établissement du lien social par crainte de ne pouvoir être assez munificent à son tour. (Caillé, Godbout, 1992)

Ce laps de temps nécessaire est celui de la dette qui maintient le lien social actif.

- Le temps de la dette sous-tend la notion de crédit. En effet :

Ce délai implique un accroissement proportionnel de la dette (...) tout doit être rendu augmenté d'un intérêt usuraire . (Caillé, Godbout, 1992)

Dans cette économie, le travail est échange réciproque dans lequel le don est « l'opérateur initial ». Il se trouve au centre de la solidarité sociale, « comme un don qui appelle une contrepartie au-delà du seul salaire » ⁽³⁰¹⁾.

³⁰¹ Cette logique serait notamment à l'origine de la naissance de notre système de sécurité sociale. (Olivier, 2008).

Comme pour Marcel Mauss, chez Georg Simmel et Maurice Halbwachs, c'est l'échange et non plus le travail et la production qui fonde la création sociale de la valeur. Pour Simmel, le don devient moyen de mettre en œuvre la réalité de la relation sociale et les potentialités de sa pérennité (Simmel, 1908).

Cela revient à dépasser l'intérêt utilitariste de l'économie générale des pratiques et à dire que toute « *action étant, dans l'ontologie de l'activité, un mouvement de l'existence, une manifestation conative* ⁽³⁰²⁾, toute action répond non pas à une raison d'agir, mais à un mobile d'agir (...), un intérêt à agir » résultant d'une force désirante « *à l'image d'une libido généralisée et désexualisée* » (Lordon, 2006).

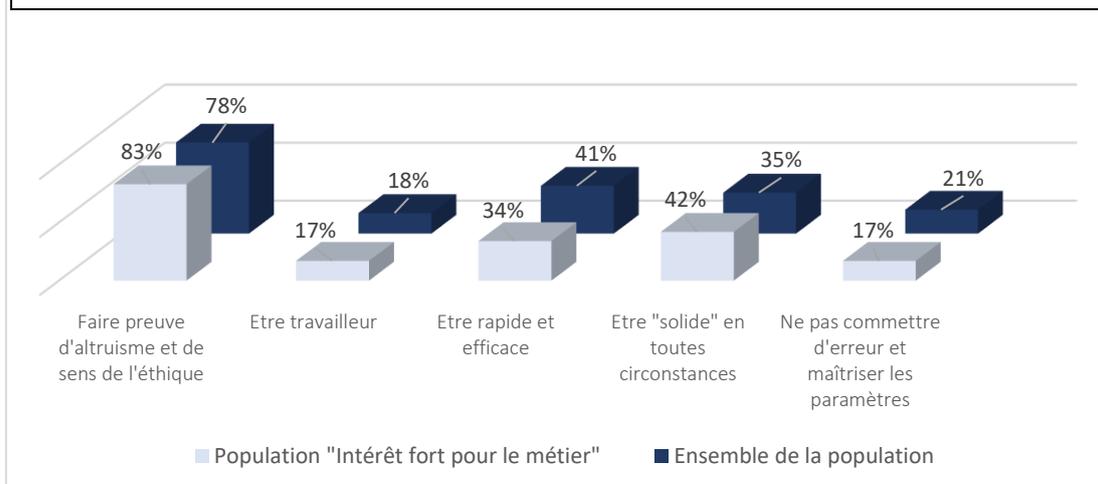
Et Lordon de poursuivre dans sa lecture de l'« Ethique » de Spinoza, un propos qui concerne nombre de CIP :

Pour autant, tous les désirs ne se laissent pas saisir par cette organisation instituée de la violence conative. La morale du don et du désintéressement est l'une de ces régulations qui parviennent à obtenir une reddition apparente du conatus, sous la forme d'un renoncement à prendre pour soi, mais en lui accordant malgré tout quelque chose, puisqu'il n'est pas d'action sans un intérêt à agir. Or la difficulté spécifique de la morale altruiste réside bien dans ce fait qu'elle s'interdit par définition d'offrir des profits de substitution publics – des trophées – alors même qu'elle ne peut pas proposer de profits si elle veut mettre en mouvement des individus ici comme individus charitables. Heureusement, la morale du don peut compter sur le secours de mécanismes très puissant de la vie passionnelle, mécanismes interpersonnels et sociaux, dont le commun fondement est donné par la proposition d'émulation des affects. (Lordon, 2006)

Le tableau qui suit met évidence que les principales valeurs de travail, parmi une proposition de 5 thématiques, mises en avant par les CIP de notre corpus sont l'altruisme et le sens de l'éthique ; et ceci quel que soit le niveau d'intérêt pour le métier. Cela les exposerait dans leur ensemble à renoncer à pouvoir s'offrir de tels « profits de substitution publics ».

³⁰² Ensemble des processus psychiques permettant d'aboutir à l'action, par opposition à cognition, ensemble des processus psychiques permettant d'aboutir à la connaissance. Dictionnaire de la Psychiatrie des Editions du CILF (Conseil international de la langue française), 2000.

Tableau 33 : Distribution de l'échantillon de CIP: valeurs de travail rapportées au niveau d'intérêt métier



Ce tableau cherche à visualiser une série statistique à deux variables, croisement des résultats de deux questions du questionnaire 1 :

➤ **L'attrait pour votre métier de conseiller est :**

Faible : **4.9%** Moyen moins : **6.9%** Moyen plus : **36.3%** Fort : **52%**

➤ **Cette pratique demande (2 choix possibles) ?**

De faire preuve d'altruisme, d'avoir un sens de l'éthique : **78.4%** D'être travailleur : **17.6%** D'être rapide et efficace : **41.2%** D'être « solide » en toutes circonstances : **35.3%** De ne pas commettre d'erreurs et de maîtriser de nombreux paramètres : **20.6%** - (*question fermée*)

Si près de 90% des conseillers déclarent connaître un attrait fort ou « moyen plus » pour le métier, il apparaît qu'indépendamment de ce niveau, la valeur « Faire preuve d'altruisme » et le « sens moral qui l'accompagne » constituent de manière très affirmée « *le principal mobile d'agir* » (Lordon, 2006) parmi les choix proposés par le questionnaire. Ces valeurs font partie intégrante du « fait économique total » développé par Mauss et intervient comme quasi obligations. Sous couvert d'une place faite à une liberté de comportement, elles répondent au cadre de règles et codes sociaux qui obligent à donner, à recevoir et à rendre. Ne pas les prendre en compte dans les pratiques reviendrait à « signifier » une rupture des rapports sociaux. Celle-ci est qualifiée par l'appréciation, maintes fois entendue, portée par un usager à propos d'un conseiller (ère). « Elle ou il n'est pas humain »

Dans cette économie, le travail se trouve au centre de la solidarité sociale car échange réciproque dans lequel le don est « l'opérateur initial ».

Dès lors, c'est l'échange et non plus le travail et la production qui fonde la création sociale de valeur. Nous reprendrons ce point ultérieurement.

b) Maurice Godelier, énigme et structure du don

Après un long travail d'affranchissement face à l'emprise des travaux de Lévi-Strauss⁽³⁰³⁾, Godelier s'est évertué à interroger le principe des sociétés humaines à travers la place de l'imaginaire, du symbolique et du sacré dans les liens entretenus entre les individus, notamment à travers la structure du don. (Godelier, 1996) :

La vraie question, c'est de savoir quels sont les rapports sociaux qui créent une dépendance générale entre les groupes et les individus pour en faire un tout qui se reproduit sur un territoire sur lequel ces groupes exercent leur souveraineté. » (Godelier, 2011)

Pour lui et au fondement des sociétés humaines et de ce qui rassemble, il y a du sacré, correspondant à ce que nous nommons en occident le " politico-religieux ". Celui-ci tient ensemble les individus, du fait de son poids symbolique constitué d'alliance du pouvoir et de légitimité, et qui fait que les « hommes obéissent sans même s'en rendre compte » (Godelier, 2007).

Décrivant un double fondement d'un corps social, fait d'échanges et de transmissions, une de ses observations est qu'il est des choses que l'on donne, des choses que l'on vend, et d'autres qu'il ne faut ni vendre ni donner mais garder pour les transmettre. Il distingue alors :

- Les pièces échangées, ou précieuses, qui ne sont que des substituts de celles qui sont gardées,
- Les pièces sacrées dotées d'un « supplément d'âme », leur interprétation imaginaire restant étroitement associée au pouvoir :

Marcel Mauss s'intéressait au don comme outil de pouvoir dans une compétition entre deux clans, le donneur étant supérieur à celui qui reçoit. Lévi-Strauss, lui, étudiait les dons équivalents : donner une femme pour une femme, une sœur pour la sœur d'un autre. (...). Mais l'un et l'autre ont négligé l'existence des choses qu'on ne donne pas et qu'on ne vend pas. La constitution d'un État démocratique est un objet que l'on ne peut ni acheter ni vendre, et qui véhicule effectivement un imaginaire et des enjeux sociaux forts. (Godelier, 2011)

Dans *L'Énigme du don*, Godelier cherche à caractériser le côté « énigmatique » du don et l'ambivalence qui lui est propre. A cette occasion, il se démarque de la rationalisation maussienne et les motifs moraux, spirituels et religieux qui l'accompagnent le « hau ».

C'est dans la structure des rapports sociaux, pérennisée par le don, que résiderait la clé de la dynamique de dons/contre-dons. A la fois outil et symbole, les dons incarnent autant les personnes que leurs rapports, et la pratique du don est nécessaire à la production-

³⁰³ Travaux qui font de la famille et de la structure de la parenté le fondement des sociétés

reproduction des rapports sociaux, qu'ils soient objectifs, subjectifs ou intersubjectifs. Le don pourrait « re-présenter, signifier et totaliser » l'ensemble des rapports sociaux.

Donner instaure un « double rapport » entre celui qui donne et celui qui reçoit :

- Un rapport de « solidarité », le donateur partageant avec le donataire,
- Un rapport de supériorité, le récipiendaire devenant le débiteur, l'obligé du donateur donne. Tant qu'il n'a pas remboursé sa dette, il est sous sa dépendance, au moins symboliquement.

Ces deux mouvements contradictoires en un seul acte rapprochent les parties par le partage et les éloignent socialement par l'instauration d'une dette virtuelle. Il y a, à la fois, geste de générosité et de violence, la violence avançant comme « masquée » par un acte supposé désintéressée. La pratique du don contient donc potentiellement de multiples stratégies pouvant servir des intérêts frontalement opposés. C'est ainsi que la chose échangée emporte avec elle quelque chose de son propriétaire d'origine qui contraint celui qui reçoit à la rendre (Godelier, 1996). A la différence d'un échange marchand, les deux parties ne se retrouvent ni libres, ni indépendantes mais au contraire, liées l'une à l'autre par des droits et obligations réciproques qui constituent une force.

Si Godelier s'est employé à défendre le caractère crucial de ces formes d'échange, elles viennent derrière celle de l'efficacité des imaginaires collectifs : croyances sur soi, croyances sur les morts, croyances sur le monde. Fort de ce levier, il montre comment, dans une société humaine, un homme et une femme ne suffisent pas à produire une personne sociale : « l'État, les ancêtres ou Dieu s'en chargent beaucoup plus efficacement ».

Le sacré a pour origine un phénomène d'occultation des rapports sociaux qui disparaît progressivement des représentations conscientes des individus. Il résulte ainsi d'un processus de métamorphose, de refoulement du social, où les hommes réels, ordinaires, se dédoublent et disparaissent, et sont remplacés par un « double imaginaire d'eux-mêmes » (dieux, ancêtres, héros...). Ceux-ci expliquent alors et légitiment « l'origine du monde et des choses » par l'élaboration de mythes fondateurs. Il s'avère que ce processus se doit d'être inconscient car le sacré déroberait quelque chose d'essentiel aux rapports sociaux. En rendant le social opaque à lui-même, cette « opacité » inhérente au sacré se révèle nécessaire pour qu'une société perdure (Godelier, 1996).

Si Godelier nous intéresse, c'est qu'il contribue à accréditer et à fonder l'idée de la possibilité d'une reconstruction imaginaire de leur mission par les conseillers. Elle reposerait et se montrerait indissociable de la nécessité d'une structure et d'une culture de l'action sociale dans lesquelles la structure spécifique du don, telle que la dépeint Godelier, prendrait la place de réponse « allant de soi » à une représentation des besoins du corps social comme des usagers. Celle-ci intègre, tel que développé ci-après, une part symbolique et de sacré.

c) Pierre Bourdieu, économie des biens symboliques, échanges de dons et intervalles temporels

Concernant l'économie des biens symboliques et l'échange de dons, Bourdieu apporte sa pierre à l'ouvrage et approfondit deux points déjà abordé par Mauss : La dimension économique du don et l'importance de la temporalité dans le séquençage de l'échange de don.

Dans le cas de l'insertion professionnelle, l'intérêt déclaré par les agents à s'investir ne serait selon eux dans l'ordre d'accumulation d'un capital économique

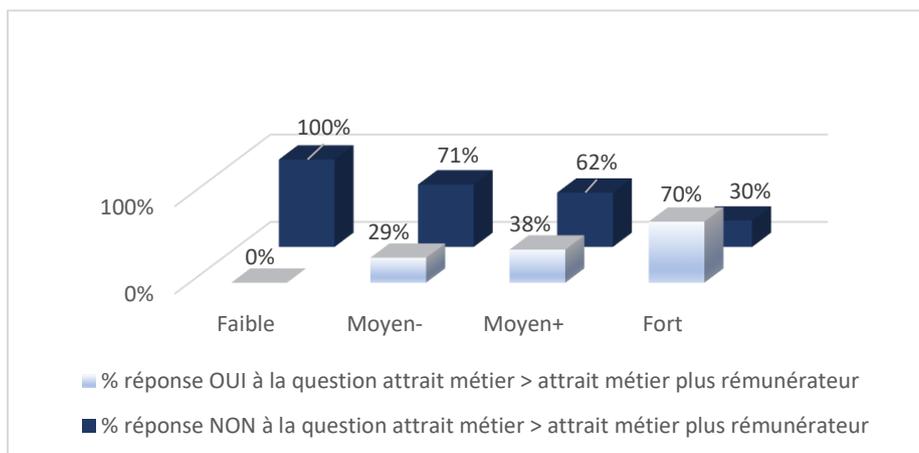
En témoigne le tableau 38 qui cherche à visualiser une série statistique à deux variables résultant du croisement des résultats de deux questions du premier questionnaire de qualification du corpus de CIP : « *L'attrait pour votre métier de conseiller est ?* » :

Faible : **4.9%** Moyen moins : **6.9%** Moyen plus : **36.3%** Fort : **52%**

« *Vous auriez pu pratiquer un métier plus rémunérateur et/ou plus prestigieux mais vous préférez celui de Conseiller ?* » : Oui : **52%** Non : **48%**

Il apparaît que plus l'attrait déclaré pour le métier croît, plus l'intérêt témoigné quant à la possibilité de pratiquer un métier plus rémunérateur et/ou plus prestigieux s'estompe au profit de cet attrait, et ceci malgré des effectifs de classe très différents.

Tableau 34 : Distribution de l'échantillon de CIP : Degré d'attrait pour le métier de CIP/Attrait pour un métier plus rémunérateur



Plus qu'un niveau de rémunération, c'est l'attrait pour le métier, considéré comme capital social (appartenance à un groupe de professionnel), culturel (accès à une culture professionnelle) et symbolique (fonction d'acteur social, positionnement idéal-typique), qui prime. Le tout sous couvert, ou au nom de ce que Bourdieu nomme un « intérêt désintéressé » ou un « intérêt au désintéressement » propre aux champs « les plus purs » (Bourdieu, 1980). Se jouerait une économie particulière, où la « reconnaissance » de l'engagement social du CIP « deviendrait la principale marque de distinction » (Bourdieu, 1980).

Christian, lui, ne s'entoure guère de précautions, lorsqu'avec une certaine candeur, il évoque se faire plaisir avant tout à lui-même :

« *Mais je crois que plus je vieillis, moins j'attends de retour. Je me fais plaisir à donner. Je crois que c'est ça, c'est vraiment faire plaisir aux autres.* »

A contrario, ceci pose implicitement l'impossibilité d'un don gratuit, d'un « don de soi » gratuit.

Un propos d'Armelle interroge cette conception :

« *Eux m'apportent une forme de reconnaissance et moi je leur apporte la même chose.* »

La notion d'illusio devient alors condition de fonctionnement des champs réglés par une économie symbolique fondée sur le double jeu de la méconnaissance et de la reconnaissance. Ils fonctionnent en raison de la croyance des acteurs dans la légitimité des valeurs qui s'y jouent :

Tous ceux, engagés dans le champ, ont en commun l'adhésion tacite à la même doxa qui rend possible leur concurrence et lui assigne sa limite : elle interdit de fait la mise en question des principes de la croyance, qui menacerait l'existence même du champ ». (Bourdieu, 1980).

Anna évoque explicitement de cette croyance :

« *De toute façon tous les chemins sont des chemins de croyance. La pratique du spectacle, mon métier initial est un parcours de croyance. En tant que conseiller, c'est pareil. Ce n'est pas possible autrement parce que pour vivre des choses assez ubuesques, il faut y croire, sinon vous ne pouvez pas les affronter* ».

Concernant le séquençement de l'échange de dons :

Mauss décrivait l'échange de dons comme suite discontinuée d'actes généreux ; Lévi-Strauss le définissait comme une structure de réciprocité (...). Quant à moi, j'indiquais (...) le rôle déterminant de l'intervalle temporel entre le don et le contre-don, le fait que, pratiquement dans toutes les sociétés, il est tacitement admis qu'on ne rend pas sur-le-champ ce qu'on a reçu — ce qui reviendrait à refuser. Puis je m'interrogeais sur la fonction de cet intervalle : pourquoi faut-il que le contre-don soit différé et différent ? Et je montrais que l'intervalle avait pour fonction de faire écran entre le don et le contre-don, et de permettre à des actes parfaitement symétriques d'apparaître comme des actes uniques, sans lien (...) Tout se passe donc comme si l'intervalle de temps, qui distingue l'échange de dons du donnant-donnant, était là pour permettre à celui qui donne de vivre son don comme un don sans retour, et à celui qui rend de vivre son contre-don comme gratuit et non déterminé par le calcul initial . (Bourdieu, 1994).

Et de poursuivre en relevant au passage le difficile problème de la sociologie de nommer « ce qui devrait rester tacite » au risque de défaire les « allant de soi » :

Et l'on rencontre là une autre propriété de l'économie des échanges symboliques : c'est le tabou de l'explicitation (...). Dire, c'est détruire. Dire ce qu'il en est, déclarer la vérité de l'échange, ou, comme on dit parfois, « la vérité des prix » (quand on fait un cadeau, on enlève l'étiquette...), c'est anéantir l'échange. On voit en passant que les conduites dont l'échange de dons est le paradigme, posent un problème très difficile pour la sociologie ; (...) Elle est obligée de dire ce qui va de soi et qui doit rester tacite, non-dit, sous peine d'être détruit en tant que tel. (Bourdieu, 1994).

(...) la sociologie, si elle s'en tient à la description objectiviste de l'échange de dons, réduit l'échange de dons au donnant-donnant, et ne peut plus fonder la différence entre un échange de dons et un acte de crédit. Ainsi, ce qui est important dans l'échange de dons, c'est en fait qu'à travers l'intervalle de temps interposé, les deux échangeurs travaillent, sans le savoir et sans se concerter, à masquer ou à refouler la vérité objective de ce qu'ils font. Vérité que le sociologue dévoile, mais avec le risque de décrire comme un calcul cynique, un acte qui se veut désintéressé et qu'il faut prendre comme tel, dans sa vérité vécue, (...) . (Bourdieu, 1994)

2.1.2 Métissage du cadre contractuel de la prestation et économie du don : Confusion ou complémentarité ?

Au démarrage, chaque prestation fait l'objet d'un contrat engageant mutuellement conseiller et usager dans un cadre règlementaire et financier, encadré par Pôle Emploi. L'usager déclare s'engager pleinement et activement dans les démarches qui lui seront « *conseillées* », le conseiller à « *proposer toutes les actions favorisant la réussite de l'accompagnement figurant dans le cahier des charges de la prestation* »⁽³⁰⁴⁾.

Pour les conseillers la rationalisation de cet objectif « reformulé » à leur façon, notamment dans le questionnaire le « blog de l'emploi », est de « *sortir les personnes de leur situation* ».

Ces propos ne sont pas équivalents, la nature des échanges entre le conseiller et l'usager étant alors différente. Dans le premier cas il est question de définir et mettre en œuvre un « plan d'action favorable à la réussite » de l'accompagnement, dans le second d'aider l'usager à quitter, à passer « d'un état » considéré difficile ou insatisfaisant à une situation « meilleure », et notamment d'un « mieux être ».

Certains conseillers vont jusqu'à justifier leur action en expliquant qu'ils pourraient se « retrouver eux-mêmes » dans la même situation, justifiant ainsi « le don » constitué par leur pratique comme étant constitutif d'une forme de « contre don par anticipation ».

Psychologue et universitaire, Paul Fustier, a investigué ces deux natures d'échange. Pour lui :

- Le lien contractualisé, forme d'échange marchand, correspondant à une négociation « production d'une demande extérieure de service contre rétribution », « exécution d'une commande publique normée et encadrée contre un salaire défini dans un contrat de travail ». Sous l'action des lois de marché, celui-ci se veut en principe équilibré et

³⁰⁴ Exemple de formulation figurant sur le contrat d'accompagnement des licenciés économiques (CSP).

produit « au juste prix ». S'il s'en tient à ce cadre, il ne s'avère pas ou peu producteur de lien social (Fustier, 2012).

- Le lien d'échange par le don (Fustier, 2012).

Il s'opère dans un échange potentiellement interminable « don/contre-don/contre-contre-don » répondant à la triple obligation de donner, recevoir et rendre, tout en produisant du lien social. Il est défini dans la relation elle-même et la façon de prendre en compte les demandes du « bénéficiaire » au filtre de l'habitus et des « raisons d'agir » du conseiller. Il s'avère « producteur » de lien social.

Fustier développe alors le lien d'accompagnement comme métissage de ces deux formes d'échange. Il examine les travers et risques qui selon lui guettent usagers et conseillers selon la forme d'échange privilégiée.

La forme contractualisée ne laisse guère de place aux affects et aux hypothèses interprétatives sur le sens des actes du conseiller au profit du strict exercice des règles de métier, réduit la part d'intersubjectivité.

La forme du don, abrite d'après lui des « *indices plus ou moins cachés de la présence du désir, d'une rencontre des affects. Le lien qui se noue est centré sur le sujet qui se sent reconnu dans sa demande .../... à travers des indices de l'existence d'une posture de donateur* » et d'une intention de la part du travailleur social qui dépasse, en termes d'engagement et de disponibilité, la représentation de ce que le travail devrait être, et par voie de conséquence celle du soi de l'usager. C'est ainsi qu'il distingue un « don de reconnaissance », celui d'être une personne individuée dans la catégorie anonyme des chômeurs. Le fait de la confiance d'un souvenir, d'un événement, d'un élément d'intimité fera office de contre don quant à la « confiance » accordée : « *je n'en ai jamais parlé à personne* » confient certains usagers.

Sauf à avoir mal compris, il nous semblerait que Fustier donne sa préférence à la première, se méfie de la seconde ⁽³⁰⁵⁾ qui manque selon lui de neutralité et de professionnalité, expose l' « usager » à des pratiques « en dépassement » et « constituent la personne à partir de son identité de sujet » (Fustier, 2012). Il insiste sur ce qui n'efface pas la dette, où au contraire ce qui, dans le lien d'accompagnement, l'alimente :

Nous considérons qu'il est plutôt à comprendre comme l'effet d'un métissage entre ces deux éléments antagoniques que sont le contrat (élément d'équilibre) et l'échange par le don (déséquilibré sinon porteur de violence).

³⁰⁵ A la différence de Yolande Benarrosh qui s'appuie sur des référents théoriques proches pour interroger les rapports conseillers Pôle Emploi - demandeurs d'emploi, mais sans pour autant prendre parti. : p° 215.

Nous retrouvons en filigrane, l'opposition « classique » constituée par le recours au schème d'analyse binaire opposant raison et affects, son contenu implicite de la primauté de la première sur la seconde alors même qu'elles interagissent mutuellement.

Autant poser la question du métissage de ces échanges, nous apparaît une conception opérante pour faire ressortir la réalité agie de la pratique des conseillers, autant cette forme de rappel à la prépondérance de prescription et à l'ordre normatif qu'elle représente, constitue un frein à la possibilité pour le conseiller d'exercer une fonction de cohésion sociale et morale au sein de notre système social.

Cette rhétorique d'un prétendu « déséquilibre », de « pratiques en dépassement », cette morale du respect du contrat marchand au nom de la professionnalité et des règles de métier, cet appel à la « déshumanisation » et au « stéréotypage » des relations de travail tentent de dénigrer ou de dénier la réalité d'un « autre travail » ; une « valeur » ajoutée que l'on n'attendait pas au milieu d'un marché du travail inaccessible, essoufflé et essoufflant pour bon nombre de ceux qui s'y aventurent.

Trois des conseillers interviewés expliquent d'ailleurs à leur façon, que le fait d'une prescription dans le contexte actuel de l'emploi relève d'une proposition de « dupes » pour certaines personnes « particulièrement éloignées de l'emploi ». Plutôt que de conduire une prestation inutile et sans issue, ils s'assignent la mission de permettre à l'utilisateur de trouver d'autres bénéfices en compensation de son « investissement » et de son respect des « règles du jeu », en quelque sorte un accord tacite qui permet au contrat de départ d'« exister » dans le respect du formalisme :

➤ « Si, on n'aboutit pas à une réorientation professionnelle, à un changement professionnel, je ne prends pas ça comme un échec non plus. C'est parce que le cheminement aura fait que le changement n'est pas possible pour X raisons et que c'est tout. Il va falloir envisager les choses différemment. Peut-être pas dans le cadre d'un changement professionnel mais peut-être plus sur un changement du côté personnel. Voilà trouver quelque chose qui puisse, qui compense la « non atteinte » de l'objectif de départ de la personne. Qu'elle retire quand même quelque chose pour elle. » **Elisa**, Conseillère.

➤ « C'est que les gens puissent ressortir avec quelque chose, pas obligatoirement un emploi, mais que je puisse apporter soit des techniques, soit dédramatiser une situation, leur redonner confiance en eux, et je ne me fixe pas obligatoirement tout de suite l'emploi derrière. Pour moi j'ai réussi mon boulot, si la personne ressort avec un plus à la fin de l'accompagnement. Mais pas obligatoirement avec un boulot. Bon, s'il y a le boulot tant mieux, parce que, en général la personne vient ici, pour cela. C'est ce qu'elle a comme espoir. **Mais maintenant, je ne me fixe plus ça comme objectif.** » **Christian**, Conseiller.

➤ « Pour moi ce qui est important c'est qu'à la fin, ils retirent quelque chose de l'accompagnement. Pas forcément un emploi, ou qu'ils aient le projet parfait. Parce que des fois ce n'est pas possible, ou on n'a pas assez de temps pour tout faire. Mais qu'à la fin, ils me disent, ça m'a été utile, que ce soit au niveau personnel ou professionnel. Ça passe par plein de choses. Quelqu'un qui va me dire à la fin, « ça m'a aidé à reprendre confiance en moi », pour moi c'est le plus important, même s'il n'a pas retrouvé d'emploi. » **Carole**, Conseillère

Certes, le lien d'accompagnement n'est pas indemne de quelques dérapages qui engagent parfois lourdement la responsabilité des conseillers concernés. La fin d'une prestation peut

être chargée d'émotions et d'imaginaires au point de perturber momentanément certains usagers, parfois des conseillers (306).

Et, nous avons vu que chez Bourdieu, le don non restitué peut devenir une dette, d'où deux manières de tenir quelqu'un durablement : par le don ou par la dette.

Même si certains conseillers s'en défendent, est sous-jacente, une économie du don où l'on possède pour donner, mais aussi où l'on possède en donnant.

➤ « Je ne voudrais surtout pas que ma pratique dévie dans le sens : moi je sais, l'autre non, du coup ça me donne une supériorité. Ça c'est quelque chose que je ne veux pas.../ » **Elisa**, Conseillère

D'autres conseillers se révèlent plus pragmatiques, avec probablement moins d'illusions :

➤ « Je donne mon sang, je fais partie des donneurs de sang, pourquoi, parce que, **il faut savoir donner pour recevoir** ; il n'y a pas, on a un accident, on a besoin de sang. Il n'y a pas que les autres qui doivent donner. » parallèle établi avec sa pratique- **Erica**, Conseillère

Au risque de déplaire à des conseillers qui pourraient nous lire, un constat peut-être établi : A mesure que l'on s'éloigne de la réciprocité parfaite qui supposerait une relative égalité de situation économique entre prestations et contre prestations (307) un écart s'accroît nécessairement ; l'opération centrale de ce processus étant la reconversion du capital économique en capital symbolique » visant une légitimation de l'arbitraire tout en produisant « *des relations de dépendance économiquement fondées mais dissimulées sous le voile des relations morales* » (Bourdieu, 1980).

Mais porter ce regard distancié, ne nous empêche en rien de considérer le don comme opérateur initial, au centre des relations sociales et d'une indispensable solidarité entre les individus dépassant le calcul uniquement utilitariste des « économistes ».

Est-ce le principe d'une limitation au strict exercice d'un contrat qui permettra de se prémunir de ces situations ?

Cette question pourrait être posée en d'autres termes. Concernant le parcours de professionnalisation, et certains conseillers l'expriment, des échanges réguliers sur les pratiques, une activité de supervision ou un encouragement à effectuer un « travail de connaissance de soi » permettraient de faire de l'économie du don, et de la connaissance de ces mécanismes, une des composantes de leur boîte à outils.

Que ce soit dans le cadre d'échanges contractualisés ou d'échange par le don, cela ne mettra pas à l'abri l'utilisateur d'être exposé aux tentatives, très probablement non

³⁰⁶ Il n'est d'ailleurs pas rare que le contre don soit concrétisé par de petits présents ou attentions diverses : friandises, pâtisseries sèches, bouteilles de champagne ou réalisations personnelles dans le cadre d'un hobby, poème (cf. ANNEXE 34), ... ou des « nouvelles » d'un usagé, après quelques mois, sur une situation qui a évolué favorablement ou un projet qui s'est concrétisé.

³⁰⁷ A quelques exceptions près, généralement fournies sous la forme typiquement symbolique de témoignage de gratitude, d'hommages, de respect, d'obligations ou de dettes morale.

conscientes, du CIP d'influer sur ses perceptions en lui « proposant » ses propres schèmes de lecture.

Mais encore une fois, un travail de conscientisation des enjeux du lien peut contribuer à y remédier et Fouzia témoigne de l'« importance de se connaître » :

« (...) on a grandi justement dans un contexte où nous avons besoin d'un appui social, et puis quelque part, même si on passe de l'autre côté, on est toujours dans le même processus. Et qu'un moment donné, il faut en sortir. Et ça, il faut prendre conscience pour pouvoir le faire.

Adeline, quant à elle considère qu'un défaut de stabilisation du groupe de conseillers de la structure qui l'emploie fait obstacle à tout travail de régulation des pratiques et du rapport à ces pratiques.

Avez-vous des échanges sur les pratiques ?

« Ben, c'est vraiment très, très rare. Très, très rare. Ce qu'il faut savoir, que la majorité des formateurs XXXXX sont vacataires. Donc j'interviens sur le site de YYYYY. A YYYYY, on n'est que deux formateurs permanents. Tous les autres, ce n'est que de la vacation. Donc on se croise, mais ça se limite à ça. »

Et c'est peut-être dans cette carence de dispositifs adaptés de régulation, prenant en considération à la fois la question particulière de l'économie du don et les spécificités propres à la caractérisation de métier flou, qu'apparaît un des freins à l'élaboration de la professionnalité.

2.1.3 La profession considérée comme « espace religieux »

Examiner ce qui relie les conseillers entre eux sur le plan de la professionnalité mais aussi de la professionnalisation, des trajectoires, des dispositions ou de son illusio nous conduit à trouver des similitudes entre profession et religion au point d'être tenté d'« approcher » une profession, et particulièrement le métier de conseiller, comme un « espace religieux ». Nous nous référons pour cela, à la citation déjà évoquée de Van Cuyck qui rappelle qu'un espace « religieux » au sens premier du terme « res-ligere », est la résultante de « *ce qui relie, et lie des individus entre eux dans un espace trans-personnel* » (Van Cuyck, 2005). C'est la possibilité d'un tel parallèle que nous voulons introduire ici.

Parmi les caractéristiques examinées dans notre approche théorique de la notion de profession ⁽³⁰⁸⁾, il ressort en premier lieu que professer « est l'action de porter en avant une parole ; de chercher à imposer un « point de vue » comme étant le plus recevable par rapport à la vision du rapport à un travail, ses missions, son sens.

³⁰⁸ Cf. « Emergence et rationalisation des notions de profession et groupe professionnel ».

Un métier ⁽³⁰⁹⁾ comporte une dimension collective organisée autour de croyances partagées, d'une appartenance à une communauté de pratique, de « règles de vie », de rhétoriques de l'accomplissement de soi et de processus d'identification subjective. Elle prévoit ses rites initiatiques, et dans les cas extrêmes, ses processus d'exclusion. Enfin, elle s'est longtemps, et reste reliée au sacré à travers certaines pratiques ⁽³¹⁰⁾ ⁽³¹¹⁾, ceci malgré les effets du processus de sécularisation connu jusqu'à la fin du 19^{ème} siècle. Celui-ci correspondrait en réalité à une recomposition des croyances et institutions, notamment religieuses, qui les portaient.

Sans vouloir développer outre mesure une histoire des professions et des corporations, et hormis la dimension du rapport au divin ⁽³¹²⁾, nous trouvons donc un grand nombre de similitudes entre profession et espace religieux.

Bien que se réclamant généralement de la laïcité, la pratique de conseillers, dans la parole qu'ils en produisent, est traversée par une position d'acceptation tacite de croyances et normes culturelles voisines du fait religieux.

Dans notre 1^{er} questionnaire, nous avons enquêté explicitement sur le rapport « déclaré » des conseillers avec ce fait. Notre interrogation malheureusement prématurée, et donc incomplète dans sa formulation, s'avère difficilement exploitable. Il ressort néanmoins que 53% des conseillers ont connu une éducation religieuse et que 16 % conservent une pratique effective. Outre cette minorité 44 % déclarent respecter certains rites sans avoir pour autant de croyances effectives.

Ceci ne témoigne en rien que la population des conseillers est adepte d'une religion. Mais si l'on tient également compte du « poids » donné à la nécessité d'un « sens » dans la pratique, des valeurs de travail mises en avant, des argumentaires développés lors des entretiens, il nous paraît possible de dire que l'habitus des conseillers est largement empreint de « religieux rationnel » ; de religieux rationalisé dans une culture professionnelle organisée autour de la question de ce qui est « favorable », pour le bénéficiaire, dans sa relation aux autres et à la société y compris pour ceux qui se déclarent des plus « athées ».

³⁰⁹ Le terme de profession n'étant pas adapté dans notre cas.

³¹⁰ Saint Vincent (chez les vignerons, ses processions, sa thématique de la « protection mutuelle »), Saint Honoré (chez les boulangers et pâtisseries, et les manifestations propres au compagnonnage), Saint Fiacre (chez les jardiniers et chauffeurs de taxi, leurs manifestations), ...

³¹¹ Sans compter que des « succédanés » profanes se multiplient et entretiennent de « nouvelles formes » de rapport au sacré: concours de meilleur ouvrier, constitution de pseudo corporations, shows télévisés de télé-réalité « métiers », ... Si ces manifestations sont loin d'être dénuées d'arrière-pensées commerciales ou de mercatique, il est difficile de ne pas considérer que « quelque chose demeure ».

³¹² Sachant que certaines se trouvent leurs propres divas.

Dans sa conception d'« une économie laïque du cœur », Sophia, conseillère, nous expliquait sa préoccupation de « *pouvoir agir pour les plus démunis* », « *les plus paumés* » ou encore avoir « *beaucoup de mal à appliquer quelque chose qui lui paraît inutile et injuste* » ; avant de nous expliquer qu'elle avait entamé des démarches pour se faire « débaptiser » à l'occasion d'une visite officielle du pape en France. Telle une figure de « mère dévouée laïque », elle témoigne d'un engagement particulier de sa relation au « monde » et aux autres, relevant d'un « patrimoine culturel moral » que ne renierait pas un « religieux » d'un ordre régulier.

La conception maussienne considère que la religion, et plus encore le sacré produit par les sociétés, sont analysables comme tout autre fait social. Si on lui accorde du crédit, et que l'on assimile le groupe des conseillers à une société, leurs idéaux portant sur « le vivre ensemble », les mythes qui s'y rattachent, les croyances constitutives de la culture de métier créent un imaginaire collectif constitutif d'une matrice de représentations de ce que devraient être des « relations trans-personnelles ou trans-individuelles idéales » d'une « société modèle » proche d'un espace religieux.

En distinguant précédemment « la conception holiste organisée autour de la notion de détermination entretenue par la tradition catholique » et « celle, plus individualiste, basée sur une croyance en la prédestination propre à l'Eglise réformée », nous avons esquissé la distinction entre deux modèles de référence au fait religieux, et donc, potentiellement, de deux « styles » de pratiques.

Un second élément plaide dans le sens de la possibilité d'établissement d'un parallèle entre « profession », telle que l'exerce le conseiller, et fait religieux. Il concerne les registres de croyances et la dialectique entretenus autour de la notion d'orthodoxie : conduites, discours, hexis, sentiments ou émotions prescrites, « attendues » ou jugées adoptées par « qui » parle.

Les « professions établies dominantes » ont fait et continuent à chercher à faire argument d'autorité à propos de leur légitimité, par exemple au nom de leur « caractère scientifique démontré » ou de l'adhésion du grand nombre de « croyants » en leurs vertus ⁽³¹³⁾. Et à la manière d'une religion, elles procèdent à la fois la chasse « aux impies » adeptes de pratiques ésotériques. Pour ce faire, elles développent et décrètent des catégories d'appréciation analysées par ailleurs par Bourdieu (Bourdieu, 1980): « bien » et « mal »

³¹³ Le 19 avril 2018, 124 médecins signent une tribune dans le Figaro. Celle-ci demande une exclusion du champ de la médecine de l'homéopathie car considérée comme « fantaisiste » et « ésotérique ». Il est question de « fake médecine » ou « fausse médecine ». Depuis, l'Académie de médecine a procédé à un vote qui se prononce très majoritairement contre le remboursement et l'enseignement de cette pratique. Celui-ci est notamment qualifiée d'injuste et de dangereuse.

dans les intentions, bonnes et mauvaises pratiques, « pureté » et « impureté » d'une éthique, opposition entre postures orthodoxes et irrégieuses. Ces paires visent à établir, justifier et « normaliser » l'obéissance à des règles susceptibles d'affirmer une suprématie.

Dans le cas du CIP, cette approche rencontre au moins deux échos :

- Lorsqu'il est question de métier flou, une première lecture pourrait conduire à assimiler « flou » à un versus supposé négatif : mal, hétérodoxe ou impur alors qu'apparaissent des arguments pour sortir des limites de ce raisonnement binaire. Au contraire, la pratique d'un tel métier peut être considérée vectrice d'une appartenance sociale à un groupe professionnel constitué, et composé un élément objectif de professionnalisation ainsi qu'un enjeu de professionnalité. L'expertise consiste alors détenir un ensemble de dispositions pour exercer dans ce cadre spécifique (³¹⁴).
- Lors de l'analyse de l'« exercice de la table carré présenté ultérieurement dans le chapitre consacré « au corps fait social au centre des pratiques » (³¹⁵) » nous terminons par le constat de la présence d'une organisation symbolique agençant le fait d'être à droite ou à gauche de l'utilisateur, et la possibilité de lectures au prisme de cette même paire dichotomique. En la circonstance, les discours de rationalisation des conseillers sur ce qui les « relie » à l'utilisateur suivant le contexte, témoignent de l'arbitraire d'un discours par rapport à des mécanismes d'organisation de l'espace qui « échappent » de fait aux conseillers (³¹⁶).

Aussi, s'il est possible de considérer qu'une partie de la « vérité » du travail du CIP s'apparente aux notions de vocation, de « sacerdoce » ou est empreinte d'une recherche de forme d'absolu, nous avons bien conscience que le processus de rationalisation axiologique des pratiques expliqué par la recherche d'une inclination à la « transcendance » est très exposé à la disqualification.

Il nous semble néanmoins qu'il perdure sous la forme sécularisée que constitue l'« utopie », objet de notre prochain paragraphe.

³¹⁴ Elle implique aussi de prendre des distances avec les thèses du libéralisme et de son mode de contrôle basé sur une « dialectique de la transparence », qualificatif insidieux pour instaurer une forme de « totalitarisme auto administré » chez les agents concernés, sachant que seuls y sont soumis.

³¹⁵ « 2.2.4. L'hexis comme manifestation de l'éthos : mythe ou possibilité ? Exercice de la « table carré » : exemples et contre-exemples autour de la proximité physique ».

³¹⁶ Nous avons renforcé la conscience de l'importance de ces organisations symboliques sous-jacentes sur la vie sociale à l'occasion d'un séjour touristique à Bali. Notre guide, et adepte d'anthropologie, a su mettre en exergue la place du « pur » et de « l'impur » dans la religion balinaise et ses effets sur le maintien de la cohésion sociale, notamment sous les effets de croyances en la réincarnation et de « risques d'exclusion sociale » suite à certains comportements. S'il n'est pas question de droite ou de gauche, mais de haut et de bas, la conception est largement moins dichotomique. Trop de pureté est considérée comme impur et vice et versa, ce qui élargit de champ des possibles. A noter en complément, l'obligation pour chaque balinaise de déclarer son appartenance à une religion.

2.1.4. Sortie de la religion, nouvelle rationalisation par l' « Utopia »

Nous venons d'examiner ce qui pourrait relier les conseillers entre eux au prisme de considérations marquées par la dimension « traditionnelle³¹⁷ » du fait religieux.

Nous voulons ici, en complément, conduire, dans le même esprit, une analyse intégrant la prise en compte de transformations liées au développement du paradigme de la modernité, voire de la post-modernité, « variation » pouvant être considérée comme étant à l'origine de la forme de « foi sécularisée » que constitue la notion d'utopie, voire d'idéalisme.

Et du religieux à l'utopie, la frontière est ténue.

Costey relève :

L'un des apports de Bourdieu (...) est d'avoir modifié le point de vue d'une sociologie des professions uniquement centrée sur le statut, la division des tâches ou la rémunération, et d'avoir notamment pris en considération leurs dimensions religieuses. (Costey, 2005).

Et de poursuivre :

Il a introduit des notions comme le rite, la conversion, la foi dans l'analyse d'une profession (les universitaires) qui, lorsqu'il s'y est intéressé, dans les années 1960, restait (peut-être encore) le domaine des clercs et de la vocation.

Ce nouvel éclairage porté sur les professions académiques illustre à merveille la logique conceptuelle des sciences sociales, dans la mesure où l'illusio forme un système analogique renvoyant à d'autres périodes historiques ou d'autres domaines de la pensée . (Costey, 2005).

Certes, au passage, et en se référant à la notion de vocation, Bourdieu conforte en même temps l'image qu'il se fait d'un « acteur aveugle » et renforce sa théorie de la pratique.

Si les conseillers « professent » rarement ouvertement de la « foi » qui anime leur pratique, assez rares sont ceux qui restent indemnes d'une forme d'idéalisme:

- « ... ces gens qui habitent la même planète, et puis la planète dans son ensemble. Faire quelque chose pour que ça tourne. » Lisa,
- « ... un engagement dans la perspective d'une transformation de la société », Charline,
- « ... pour que cette précarité, justement, un peu disparaisse », Gaëlla,
- « J'essayais à ma façon de rassembler les personnes, de... moi j'aimerais bien que tout le monde s'aime, que tout le monde soit d'accord, enfin pas forcément d'accord, mais que les gens arrêtent de se vouloir du mal. J'aimerais bien que les gens s'entraident, que tout le monde avance » Armelle.
- « Que tout le monde ait les mêmes chances » Sylviane.

³¹⁷ Au sens de Max Weber.

Martine, conseillère, se montre encore plus explicite. Alors que nous l'interrogeons sur ses croyances, elle illustre à sa façon ce chemin vocationnel, le fait de faire des choses « utiles » pour la collectivité et sa croyance en un jugement dernier qu'elle situe sur un plan philosophique se référant à la notion de justice ainsi qu'à la paire dichotomique « bien et mal » :

« *Donc croire philosophiquement que nous ne sommes là uniquement pour peupler un monde et ne faire que des choses inutiles ça me paraît très difficile. Je ne peux pas concevoir, ça c'est parce que je suis une éprise de justice, ça c'est vraiment quelque chose que je ne peux pas concevoir qu'on fasse du bien et du mal tout au long de sa vie et qu'on n'ait pas de jugement, pas forcément de gratification, mais qu'on ne soit pas jugé en bien ou en mal pour tout ce qu'on a fait au cours de sa vie. Voilà ! Alors, ça, je sais que c'est purement philosophique mais ça me paraît vraiment très injuste.* »

Pour ces conseillers, l'entrée dans le champ de l'activité, « (...) *prend les allures d'une expérience mystique, bien éloignée de l'insertion professionnelle dans un sens courant, trouvant sa place dans le lexique de la vocation* » (Costey, 2005).

Les verbatim relevés dénotent une représentation d'un monde où la réalité de « l'esprit » primerait sur les choses matérielles.

Figure intellectuelle et incontournable de l'humanisme européen, l'anglais Thomas More est considéré comme à l'origine de ce qui constitue un genre littéraire, apparu autour de la « question de la cité idéale » posée depuis Platon et les Grecs. Publiée en 1516, son « Utopia » brosse une fiction offrant la perspective de concrétiser sur terre une conjonction, comme communauté politique inédite : une société, juste, heureuse, confraternelle et égalitaire.

Lisa, Charline, Gaëlle, Armelle et Sylvia précédemment citées, expriment chacune une conception en rapport avec cette société idéale.

Cette « réflexion utopiste » reste d'actualité et c'est ainsi, que lorsque Sandra Laugier examine l'émergence de mouvements, « *prémises possibles d'un renouvellement de l'action démocratique* » (Laugier, 2014) ⁽³¹⁸⁾, nous sommes tenté de considérer certaines facettes du métier d'engagement que constitue la pratique de CIP comme forme de résistance active ; résistance contre l'illusion portant à considérer sans alternative le libéralisme, et son ancrage dans le matérialisme.

Notre travail porte sur un métier exercé dans les conditions de la modernité, voire de la post-modernité, dans une société communément dite « de » ou « du progrès ».

³¹⁸ A titre d'exemple, le collectif « Nuit Debout » qui occupa l'actualité au printemps 2016, se fonde sur la conviction qu'en l'absence de leader, l'expression personnelle de chacun peut faire émerger le bien commun et l'accès à tous des mêmes droits.

Nous nous limiterons à évoquer la notion de « désenchantement » exposée en annexe (Annexe 23). Celle-ci accompagne le « passage » des sociétés traditionnelles à celle de société moderne. D'après Durkheim, ce processus évolutif est engagé de longue date (Durkheim, 1893), et s'accélère au moment des Lumières.

Le désenchantement serait à l'origine de la recherche de possibilités de réenchantement. C'est ce que semble exprimer Sylviane quand elle indique chercher dans son travail à faire en sorte de « *ne pas céder au fataliste qui guettent certains chercheurs d'emploi* ».

Nous retrouvons ici l'objet de travaux de Alain Ehrenberg et la « Fatigue d'être soi » (Ehrenberg, 2000) ou encore, de Norbert Elias et sa proposition de réorientation des concepts freudiens pour aborder les phénomènes de « répression psychique et sociale » à l'œuvre dans le processus de civilisation (Elias, 2010) accompagnant l'hégémonie croissante du phénomène « libérale ».

D'où la possibilité de cette quête, en réaction, qui alimenterait les personnes « touchées » par cette situation :

En ce qui concerne la notion de ré-enchantement, elle se réaliserait principalement à travers une réinvention du monde, une réinvention que seul le pouvoir de l'imaginaire, et de la liberté qu'il sous-tend, serait à même de provoquer (...) (Deluchat, 2012).

A leur façon, les conseillers « habités » par des visées « utopistes » associent plus ou moins silencieusement, ce dessein à leur pratique. Et ce sont elles qui leurs permettent de reprendre le chemin du travail quand la fatigue et le découragement liés à des situations de « non-sens » les guettent.

« Par moment, dans certaines situations où je me sens seule et fatiguée face aux demandes contradictoires de Pôle Emploi, et faute de soutien d'une hiérarchie absente, je pense à me mettre en arrêt maladie. Mais je me dis que je ne peux pas faire cela » **Armelle**, Conseillère

Tous ne l'expriment pas, car être « taxé » d'« utopisme ou d'idéalisme », n'a souvent rien d'un compliment et est plutôt « porteur d'ambivalence » pour celui qui l'exprime comme pour celui qui le reçoit. L'« admiration exprimée » par rapport à la noblesse des idées coexiste généralement avec une représentation négative d'une personne « irrationnelle », « rêveuse », à la marge et suscitant paradoxalement une forme de déconsidération, voire de condescendance ou de dérision.

Lisa range cela sur le plan de l'incompréhension :

« ... qu'on est un peu en marge, d'une profession qui est en marge, qui n'est pas connue. Quand on en parle, c'est pour dire des choses négatives »

Ce qui nous semble important en disant cela est le ressenti plutôt partagé chez les CIP d'une incompréhension, sinon d'un début de dédain, et par la même occasion d'ingratitude, de la composante « idéalisme » de la part des observateurs du champ ; sentiment qui a contrario contribue à rapprocher le groupe des conseillers dans l'élaboration et l'ancrage de leur professionnalité.

2.1.5. Sacré et rites initiatiques de passage comme activités symboliques structurantes

Un des objectifs de notre questionnaire « Le blog de l'emploi » était de faire « produire », ou « fabriquer » par des conseillers des représentations symboliques objectivées, ayant pour eux valeur de paradigmes, sinon d'archétypes. Nous les considérons à la fois comme écho « significatif » de la rationalisation de leurs choix pratiques et de leurs actions, et « indices » d'une structure sous-jacente, « effets impensés de culture ».

Il s'agissait en l'occurrence de répondre à 2 questions (³¹⁹) puis d'expliquer ces choix. Cette recherche d'homologies, de caractère commun par comparaison, au prisme d'un schème structural, repose sur le principe d'une association à des figures tutélaires choisies par le conseiller. Nous supposons en ressortir des représentations figurées et rationalisées de postures et patterns idéaux typiques.

Il s'avère que bon nombre d'entre elles, certaines étant évoquées plusieurs fois, correspondent à celle de passeur, d'accompagnant d'un point vers un autre, ceci dans différents registres :

- Soutenir/accompagner/écouter : Psychologue, Sage-femme,
- Transmettre/conseiller/guider : Accompagnateur de randonnée, Allumeur de réverbère, Assistant social, Chamane, Coach, Contrôleur aérien, Educateur, Enseignant, Formateur, Guide, *Petit Poucet*, Pilote maritime (assiste le commandant de bord) et Professeur,
- Mais également des créatures et personnages imaginaires ou bibliques, souvent dotés de « pouvoirs magiques », « d'enchantement » et capables de transformer des rêves en réalité : Bonne fée, Fée clochette, Jésus, Marie Poppins, Marraine Fée, Merlin l'enchanteur, Moïse ou Panoramix.

Le questionnaire fait par ailleurs ressortir des références au pont, à la passerelle, au tremplin ou à l'envol d'oiseaux.

Quelques exemples de rationalisation explicitent ces choix :

- « *J'essaye de mettre du bleu au ciel de mes candidats, les convaincre que la lumière existe et qu'ils finiront par la rencontrer* ». (Questionnaire anonyme),
- « *Je dirai un chamane car notamment dans l'aspect orientation professionnel du métier, il est souvent question d'ouvrir la pensée de la personne accompagnée, puis de l'accompagner dans*

³¹⁹ - « En vous référant à un inventaire de l'ensemble des métiers habituellement répertoriés, lequel d'entre eux, mis à part ceux du secteur de l'insertion ou de l'orientation professionnelle et du conseil RH, peut être associé à celui de conseiller en insertion ? »

- « Quel personnage de contes, de légendes, de littérature, de la mythologie ou de livre religieux, vous fait penser au conseiller en insertion ? »

- « En quelques mots pourquoi ? ».

sa réflexion sans jugement et avec bienveillance, en donnant des indications que l'on estime pertinentes et en faisant avancer le projet. C'est un peu la métaphore du chamane (en tout cas tel que je l'imagine), il accueille les personnes dans leur singularité, entre en contact avec elles, et les guide dans leur cheminement de vie... « vous allez me prendre pour une illuminée !!) »,

- « Apporter de la lumière »,
- « Symbolise un état à un autre »,
- « Afin de passer du monde « sans emploi » à celui de l'emploi »,
- « Parcourir côte à côte un chemin vers... »,
- « ... pour atteindre une terre meilleure ».

Nous avons abordé précédemment la pratique sous l'angle d'un rituel d'accompagnement conçu comme stratégie sociale visant à se repositionner dans un système global d'économie des capitaux attaché aux questions de l'emploi et de son marché.

Nous appuyant sur ces indices, nous l'envisageons comme ensemble d'actes symboliques, forme de prescription venue du social, inscrite dans une dimension anthropologique et culturelle, et faisant du CIP un objet symbolique. Sa « finalité », si cela peut être exprimé ainsi, serait de protéger à la fois la « valeur » de l'Etat et les structures et positions du corps social par une tentative de rétablissement d'un « ordre initial » à travers l'action de reclassement ; La perte d'emploi, ou déclassement, constituant en soi une « menace » pour les structures et les positions acquises.

a) Le conseiller « passeur »

Souvent associé dans la mythologie à des rites funéraires et l'accompagnement des défunts à retourner « dans la lumière », le passeur est susceptible d'aider à « franchir une porte », traverser un obstacle ou se libérer « d'une charge » pour passer entre 2 mondes. Anubis chez les égyptiens, Charon et Ariane chez les grecs, ou l'archange Jérémial, personnage légendaire non biblique de la « hiérarchie céleste », constituent des exemples de ces figures mythiques (³²⁰).

Si le chômeur se vit comme sacrifié à l'hôtel du libéralisme, la corporéisation des affects liés à sa condition de victime peut le conduire à des débordements et à l'expression de formes de violence à son encontre ou à celle d'autrui (³²¹).

³²⁰ Ce passage peut comporter des variantes : si nous nous référons à notre pratique et à celles de collègues avec lesquels nous avons pu échanger régulièrement, les demandes de bilan de compétences interviennent assez souvent au moment où le salarié passe le « cap de la moitié du pronostic d'espérance de vie qu'il s'attribue », aux alentours de la quarantaine. Il argumente alors sa demande par sa prise de conscience du fait qu'« il reste moins de temps devant lui qu'il y en a déjà vécu » et « qu'il est engagé sur un versus descendant qu'il veut vivre le mieux possible » avec comme question sous-jacente : « Face à ma finitude, que puis-je faire du temps restant ? »

³²¹ Cf. page suivante.

Le fait d'être accompagné constitue pour lui la possibilité d'un trait d'union entre l'emploi perdu et à venir, l'exclusion et le retour sur le marché du travail, lien susceptible de contenir de telles manifestations menaçant la cohésion communautaire.

En soi, ce besoin de « trait d'union » peut se limiter à une ou des « évidences » qui pourraient être facilement oubliées ou mésestimées comme nous le rappelle Sophia :

Les personnes qui ont plus de 50 ans maintenant, sont rentrées dans un monde professionnel très différent de celui qu'on connaît actuellement. Donc il faut remettre à niveau leur connaissance des techniques de recherche d'emploi, les nouvelles façons de faire ou les outils.

Légitimé par le mandat de l'Institution qui le dote de pouvoirs médiatiques et médiateurs, le conseiller, garantit à l'utilisateur un cadre de référence qui donne du sens à ses actes, moyennant la condition du respect de certaines contreparties.

En effet, ce cadre intègre la norme prescrite de l'obligation de recherche active d'un travail, repose sur le respect des « règlements » et de la prescription comportementale implicite dispensée par l'Institution.

Mais s'il s'agit en premier lieu de prévenir les « errances » ou l'« égarement » du demandeur dans sa recherche, le conseiller dans sa qualité d'objet symbolique, occupe alors une fonction en rapport au sacré et dont la portée dépasse le cadre strict de la prestation.

b) Contenir la violence

Nous avons déjà évoqué et maintes fois constaté que pour certains agents Pôle Emploi, la prescription d'une prestation constitue une mesure de protection individuelle par rapport aux situations qui les confrontent à des usagers tendus, parfois vindicatifs, sinon au bord « de la crise de nerfs ».

A un degré supérieur, la presse régionale et nationale foisonne de passages à l'acte avérés et témoigne de l'état de tension rencontré au sein de certaines agences. Pour exemples emblématiques de menaces et agressions, nous citerons les cas des agences de Paris (prise en otage de deux cadres le 17/10/11 – Source AFP), Nanterre (27/11/13), Vénissieux (18/11/14), Macon (12/01/15), Oyonnax (3 fois en une semaine - 06/17), Saumur (destruction de matériels à coups de marteau et fermeture d'une semaine de l'agence – 19/07/17), Mont de Marsan (23/11/17), Longwy (18/02/18), Sarcelles (Irruption d'un chômeur menaçant de « tuer tout le monde » - 11/10/17), ...

Le 19/10/2011, Christian Charpy alors Directeur Général de Pôle Emploi annonce 5500 incidents et agression en 2010, en progression de 20% sur le premier trimestre 2011

³²²(source AFP). En 2013, ce sont 8442 incidents qui sont répertoriés dont 250 agressions physiques.

Il est possible d'envisager que ces manifestations sont des conséquences de la violence symbolique exercée par l'Institution, mais d'autres lieux, tel que la sphère familiale, sont également théâtre de tels débordements. Nous ne disposons pas cependant d'éléments suffisamment tangibles de preuve pour développer plus ce point.

Nous avons également expérimenté de manière très palpable des colères plus ou moins contenues à l'occasion de réunions d'information collective, première étape la mise en place de cellules de reclassement dans le cadre de restructurations ou de liquidations judiciaires d'entreprises. Outre les futurs anciens salariés, sont en général présents les représentants de l'Etat (³²³), de la Région et de Pôle Emploi.

La réunion est conduite par le dirigeant ou un représentant de l'opérateur de reclassement en charge de la mission. La cible des débordements concerne cette fois les dirigeants et anciens dirigeants de l'entreprise qui sont généralement absents et représentés par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire (³²⁴).

Dans ces moments, le conseiller occupe une fonction sociale, un rôle symbolique de passeur à fins de contenir lesdits phénomènes de violence, contribution à la « cohésion communautaire » et à la régulation sociale si l'on accepte de lui reconnaître une « composante de sacré » ; car le pouvoir auto-transcendal du sacré, mis en actes dans les pratiques sacrificielles, permettrait de porter à la fois en lui cette violence et d'y faire barrage.

Dans sa position de tiers identifié accompagnant les chômeurs dans la confrontation souvent frustrante, parfois injuste et violente, au réel des « lois du marché », le CIP est notamment témoin de la « douleur » qui en résulte pour eux. Il lui incombe alors d'aider ses usagers à sortir d'une position victimaire d'« être sacrifié » par un ancien employeur, Pôle Emploi ou un Etat dans l'incapacité de concrétiser sa promesse politique de « protecteur » des citoyens; et de contribuer à l'amorce d'une reconstruction symbolique indissociable d'une réintégration sociale « acceptable ».

³²² S'en suivent des exercices du droit de retrait de salariés Pôle Emploi, des fermetures momentanées d'agences, des recours aux forces de l'ordre, la constitution de fichiers « sauvages » internes de chômeurs agressifs aujourd'hui légalisé et unifié sous l'appellation LISA, des arrêts de travail, des plaintes, voire des grèves de la faim de la part d'agents,...

³²³ DDTEFP (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle).

³²⁴ Nous ne prenons pas en compte le fait que le conseiller rencontre occasionnellement cette violence. La discussion concerne sa posture de médiateur et ne peut, à notre sens, porter simultanément sur celle d'objet de violence.

Apportant leur contribution au mouvement des Lumières, Montesquieu et les penseurs écossais Adam Smith (1723-1779) et David Hume (1711-1776), tous deux à la fois philosophes et économistes, développent l'idée que l'économie et le capitalisme se substituent progressivement au sacré pour gérer et réguler la violence des hommes.

Plus récemment, Jean-Pierre Dupuy (³²⁵), reprend et retravaille cette conception à propos de la société libérale, dépouillée à ses yeux de possibilité de transcendance, et où l'économie joue le rôle que jouait le sacré dans la régulation des sociétés traditionnelles :

L'hypothèse que j'ai formulée il y a longtemps, c'est que ce développement de l'économie, dans nos pensées et dans la réalité, est concomitant du retrait du sacré de nos sociétés. Ce que Max Weber appelait « la sécularisation, le désenchantement du monde », qu'on peut aussi appeler la désacralisation du monde. Cette concomitance n'est pas un hasard. L'économie joue, sans doute, le rôle que jouait le sacré dans la régulation des sociétés humaines... (Dupuy, 2010)

Et de citer son ami René Girard (³²⁶), anthropologue français, théoricien controversé du désir mimétique et des mécanismes victimaires, également retiré à Stanford jusqu'à son décès survenu en 2015 :

Satan expulse Satan, signifiant par-là que la violence des hommes est capable de se mettre à l'extérieur d'elles-mêmes sous la forme d'institutions, de symboles, de rituels de pratiques, de représentations, ... toutes des choses qui composent le sacré... Par-là même, cette violence serait contenue, donc mise en échec partiellement, empêchant de dégénérer dans l'autodestruction du groupe humain considéré (Dupuy, 2010)

A une norme transcendante des sociétés traditionnelles religieuses, représentées par la « médiation d'une entité sacrée qu'elles posent à l'extérieur d'elles-mêmes » (Lebrun, 2000) à laquelle chacun pouvait se référer, s'est substitué « le vœu d'une norme immanente qui ne se réfère qu'à elle-même ». La pensée politique ou la démarche scientifique étant tributaire du fait de s'affranchir de la religion, l'émergence de la modernité ou postmodernité devient « un long travail de désacralisation » ... accompagné par la rhétorique du « chacun est le propre acteur de son devenir » parfois assimilée à la « liberté », bien souvent, dans les faits, par un état de « désorientation » sinon de perte.

Jean Pierre Dupuy appelle cette logique du sacré : « logique du point fixe exogène ».

Les sociétés modernes se veulent autonomes, elles prétendent ne devoir qu'à elle ce qui les rend une. A la question : comment faire une unité d'une multiplicité d'individus indépendants

³²⁵ Ingénieur et philosophe, enseignant-chercheur à Stanford – Californie.

³²⁶ « La violence et le sacré », Paris, Grasset, 1972, « Des choses cachées depuis la fondation du monde » Paris, Grasset, 1978, ...

et séparés, elles répondent de diverses manières, mais qui respectent toutes la même condition : l'opérateur d'intégration doit être situé au sein même de la communauté. Il s'agit d'un point fixe endogène. Mais voilà le paradoxe, c'est que ce lieu voulu intérieur à la société se retrouve à nouveau expulsé, comme par nécessité en dehors d'elle . (Dupuy, 1992)

« C'est le paradoxe que n'arrive pas à métaboliser notre monde démocratique. Voilà pourquoi entre le point fixe exogène transmis par la tradition et le point fixe endogène appelé de tous les vœux, il y a un entre-deux qui se présente comme un vide, comme une absence de normes.../... le sujet doit trouver désormais en lui-même ce qui peut légitimer son trajet. (Lebrun ⁽³²⁷⁾, 2000)

Dit autrement, dans une société moderne, un chômeur en souffrance, sous les effets des violences qu'elle génère, devra trouver en lui les ressources pour se mobiliser et persévérer malgré les affres qu'il rencontre. La présence d'un conseiller, à la fois sa proximité et son altérité, mais aussi son absence de jugement, peuvent lui permettre de retrouver sa trajectoire.

... et nous postulons que c'est en œuvrant dans cet espace, cet entre-deux points, que le conseiller peut trouver momentanément une « fonction silencieuse » et une part de légitimité symbolique de « préventeur contre la violence ».

c) Eléments du rite

Pour établir cette description, nous nous référons aux trois étapes différenciées par Arnold Van Gennep dans ses descriptions de rites de passage (Van Gennep, 1909).

c.1. La séparation

C'est l'étape de crise suivie d'une « mort symbolique ». Licenciements, ruptures conventionnelles, fins de contrat font que l'individu se trouve isolé de son groupe professionnel d'appartenance et de son contexte de travail. Sous l'effet de ce processus de dissociation, ressentis et émotions « occupent » la personne et affectent « le soi ».

S'ensuit le moment de « sacralisation », processus exacerbé d'investissements d'idées et d'élaboration de sens attaché à l'expérience de cet état.

Fait suite l'inscription auprès de Pôle Emploi et une éventuelle entrée en prestation.

³²⁷ Psychiatre et psychanalyste, J.P. LEBRUN a été président de l'Association freudienne de Belgique et de l'Association lacanienne internationale (ALI).

c.2. La marginalisation

Dite phase liminaire ou liminarité, c'est la période de désagrégation vécue à l'écart du « groupe ». Pour « en sortir », elle implique une « phase de deuil » de la situation professionnelle antérieure qui demande au chômeur :

- De « retrouver « son corps propre de travailleur » intégré au corps professionnel/social antérieur, afin de résorber le clivage qui s'opère, entre tête et corps. Si son « raisonnement » a connaissance « du clap de fin », ce n'est pas pour autant que son corps s'y résigne. Il est d'ailleurs fréquent que plusieurs mois après sa perte d'emploi, le chômeur, utilise toujours, à son insu, le « nous » collectif et le temps du « présent » pour parler de son ancien emploi. Les contacts individuels et collectifs entre « anciens de l'entreprise », moments illusoire de « prolongation », sont présentés à la fois comme « aidant à vivre » ou « souffrances » quand les rencontres s'espacent, ravivant les « blessures ».

Et ce deuil ne se limite pas toujours à l'emploi et au vécu social professionnel. Il peut concerner l'habitation, la proximité avec la famille ou le cercle d'amis quand un déménagement s'avère impératif.

Des échanges sur ces sujets occupent souvent largement les premières semaines d'une prestation d'aide à la recherche d'emploi, tout particulièrement pour les chômeurs récemment licenciés pour motif économique.

- De passer de la conscience première d'un soi, d'un « être » « sans état », « sans appartenance » à celui de travailleur chercheur d'emploi. Ici, c'est un travail de « perlaboration », mais également la réflexion conduite par le chômeur, entre les différents rendez-vous, qui permet généralement de progresser sur ce point.
- De s'ouvrir à la possibilité d'une inversion, d'une « nouvelle ordination », d'un « nouvel adoubement » par une autre communauté professionnelle susceptible de l'intégrer, voire de « tout recommencer » en changeant de métier ...

Dans la pratique du conseiller, c'est le moment du rituel qui accompagne cette « gestation » symbolique. Il cherchera à créer des moments de réassurance, des apports de reconnaissance, des situations de décharge émotionnelle. Nous avons par exemple, constaté la présence dans de nombreux bureaux de conseillers, de boîte de mouchoirs en papier. Quand les larmes montent aux yeux du bénéficiaire, souvent le conseiller l'incite explicitement à ne pas « se retenir », car elles participent à ce processus.

c.3. L'agrégation

Appelée aussi phase de réintégration ou post liminaire, elle acte d'une renaissance symbolique. Elle correspond au retour dans le « groupe » à la suite de l'acquisition d'une nouvelle situation professionnelle et sociale. Le cahier des charges de certaines prestations

prévoit que les conseillers « suivent » régulièrement, ou à échéance de 6 mois que le passage s'est « bien effectué ».

Cette phase peut faire l'occasion de contre dons, classiquement de remerciements, parfois, comme déjà évoqué, de présents matériels.

2.1.6. Conclusion

En recherchant des indices révélateurs d'une professionnalité en lien avec une présence organisée de sentiments moraux au prisme de l'économie, du fait religieux, des rites, d'idéaux, mais également du sacré, nous avons trouvés des régularités révélatrices du processus de production et de transmission de pratiques ; elles-mêmes composantes du processus de professionnalisation et d'élaboration de cette professionnalité.

Leur traduction en actes pratiques donne consistance à l'éthos des conseillers ; elle prend la forme de manifestations ordonnancées selon des ordres symboliques propres au champ de l'activité, ses fondements, ses enjeux, ses organisations de croyances.

Si l'éthos est une composante que Bourdieu a finie, avec le temps, par ne plus différencier de l'habitus, nous voulions néanmoins approcher et circonscrire des éléments de structuration inhérente à cet ordre normatif intérieur.

Il s'avère qu'il s'enracine, au moins pour partie, dans une « infra-structure », non-conscientisée, organisatrice de la rationalisation axiologique des pratiques.

Cet éthos permettrait notamment au conseiller d'accéder, dans ses possibilités d'extériorisation, dans la forme et la teneur des liens intersubjectifs avec les usagers, au « renoncement de pulsions égocentrées », qui se trouvent « civilisées » au profit d'une conscience morale ⁽³²⁸⁾ susceptible de réguler les relations sociales.

Dans sa dimension d'élaboration mythique, cette morale, constituée de principes pratiques de valeurs devenus hexis, lui permet de développer une esthétique de « l'auto contraindre » pour arbitrer ce qui selon lui relève du normal et du possible dans l'exercice de son activité et l'élaboration d'un imaginaire palliatif qui le maintient en tension par rapport aux buts que la prescription lui désigne⁽³²⁹⁾.

Ce processus ne l'empêche pas de pouvoir en parallèle continuer à situer et justifier rationnellement, selon la rhétorique attendue de sa part, sa position dans la globalité de

³²⁸ Freud décrit l'adaptation à ces exigences sociales sous l'effet de l'instance du « surmoi », du père intériorisé (Freud, 1929), proposition réexaminée par Elias dans ses travaux sur les mécanismes de l'auto contrainte (Elias, 2010) et le « processus de civilisation ».

³²⁹ Dans sa conception, Freud aurait parlé de « sublimation ».

la division du travail, comme dans la spécificité de la commande publique, auprès des « observateurs » extérieurs au groupe des professionnels.

2.2. Le corps dépositaire des pratiques

Les savoirs, connaissances et pratiques qui ont pour objet le corps sont divers et nombreux : médecine, sport, arts plastiques, sémiologie, anthropologie, psychanalyse, ... Evoquer la pratique du CIP, intègre qu'au-delà de la corporalité de la personne du conseiller, la question du corps est omniprésente et indissociable de son exercice professionnel.

Pour aborder cette perspective, nous commencerons par relever la grande difficulté, du moins en ce qui concerne notre position d'observateur, à réussir à nous distancier de la notion de corps telle qu'elle est véhiculée dans la société occidentale post moderne de tradition gréco-latine, judéo-chrétienne et ... française. Nous nous référerons aux travaux d'anthropologues océanistes tels que ceux de Godelier pour induire un « effet de contraste ».

Nous présenterons quelques éléments concernant la sociologie du corps et le débat qui l'entoure.

Nous pourrions alors chercher à faire ressortir et analyser la place du corps dans les phases de travail du conseiller. Nous ébaucherons et illustrerons un relevé « topographique », non exhaustif, de conceptions et notions potentielles faisant intervenir cette question dans l'analyse de la pratique et des phases du travail.

Nous nous référerons plus particulièrement à trois approches qui conçoivent une pratique comme étant en rapport avec une structure incorporée résultant du processus de socialisation des individus :

- Les « Techniques » du corps chez Marcel Mauss,
- Le concept d' « Embodied agency » élaboré par Norbert Elias,
- Le concept d'Embodiment et les travaux, peu connus en France, de l'anthropologue américain Thomas Csordas.⁽³³⁰⁾

³³⁰ Nous tenterons par ailleurs en annexe, d'associer la notion de « référence ou figure tutélaire », projection incarnée et rationalisée résultant d'une composition entre éthos et désirs non conscients de l'individu, à l'œuvre par exemple dans le choix de métier de conseiller. (ANNEXE 37)

Il apparaît que c'est dans cette partie que nous serons le plus en mesure de conduire l'exercice de différenciation des composantes structurelles, culturelles et subjectives envisagées comme lieux d'instanciation des pratiques.

2.2.1. Traiter de l'objet « corps » : essai de mise à distance comme préalable

Elevé, depuis notre tendre enfance dans un « climat culturel » persévérant dans l'entretien d'une conception séparant « le corps et l'esprit », « la tête et les jambes », « le corps et l'âme » nous ne pouvons que constater que la crédibilité accordée dans les faits à des notions telle qu'« effet placebo » ou « étiologie psychique de manifestations somatiques de certaines maladies » ne font que très progressivement du chemin, y compris pour une partie du corps médical (³³¹).

Encore faut-il avoir un début de conscience de cette emprise culturelle pour commencer à en prendre la mesure, et donc la relativité de cette conception occidentale. Dans notre cas, bien que sensibilisé à cette question, ce sont les écrits d'anthropologues océanistes (M. Godelier, M. Panoff (³³²)), dont les tenants de l'anthropologie psychanalytique (A. Bidou, J. Galinier, B. Juillerat ou A. Green) qui nous ont fait percevoir son ethnocentrisme affirmé, au prix d'une lecture ayant eu effet de « choc des représentations » (³³³).

Ces travaux font ressortir que les différentes sociétés prennent des dispositions pour fabriquer « l'humain, féminin ou masculin », et l'« inscrire dans un ordre social et cosmique particulier ». Des conceptions différentes, y compris au sein d'aires culturelles relativement homogènes, montrent alors l'importance de logiques autochtones d'appréhension des mécanismes et des représentations liés au corps :

- La circulation de représentations et de symboliques très différentes sur la façon de penser ses composantes matérielles : os, chair, sang, salive, sperme ... ou non matériel : souffle, principe de vie, âme, ... Elle s'accompagne d'une multitude de rites initiatiques visant notamment à la transmission de cette complexité.

³³¹ Une des CIP interviewée nous a confié qu'ayant connu un épisode de « TPS - Troubles psychosociologiques » l'ayant également conduit à d'importants désordres somatiques, le médecin-psychiatre rencontré à cette occasion, lui aurait déclaré que le « phénomène burnout », serait un nouveau moyen trouvé par les salariés pour « revendiquer face au patronat ».

³³² Notamment à l'occasion d'un colloque qui s'est tenu à Paris, en 1992, sur le thème « Le Corps humain : expression et instrument de l'ordre et des désordres qui règnent dans la société » ou chaque intervenant a cherché à montrer, à partir de son champ de recherche comment les sociétés se représentent chacune à leur façon, la production du corps humain de sa conception et de son développement in utero à son modelage postnatal.

³³³ A posteriori, celui-ci s'est révélé indispensable pour ajuster notre distance à l'objet.

- Le fait qu'un individu ne soit pas considéré comme la somme de ses parties et ne puisse exister sans l'intervention d'« autres », qu'il s'agisse d'entités humaines et/ou cosmiques.
- Les cultures observées se représentent généralement l'être humain comme étant composé de deux parts, l'une périssable, l'autre non, l'une éventuellement transmissible, l'autre non. Ces deux parts sont différentes de la distinction « corps/âme » des cultures conquises par le christianisme, culture où l'on dit d'un défunt qu'il a rendu « l'âme » ou « son dernier souffle ».

Pour nous, issu d'une tradition où le corps a tour à tour été évacué, sublimé, idéalisé ou mesuré à l'aune de performances, ou de critères esthétiques, l'ouverture à ces approches ne peut que nous permettre de limiter les prétentions de ce point de vue et nous faire mesurer la difficulté de la tâche visant une réflexion sur l'objet « corps ».

2.2.2. Éléments et débats de la sociologie du corps

La sociologie du corps est un chapitre de la sociologie plus particulièrement attaché à la saisie de la corporalité humaine ⁽³³⁴⁾ comme phénomène social et culturel, matière de symbole, objet de représentations et d'imaginaire. Elle rappelle que les actions qui tissent la trame de la vie quotidienne, des plus futiles ou des moins insaisissables à celles qui se déroulent sur la scène publique impliquent l'entremises de la corporalité. (Le Breton, 2016)

Cette sociologie cherche à établir les logiques sociales et culturelles qui se diffusent par son entremise.

Si l'on interroge les places et statuts occupés par le corps dans les sciences sociales françaises, il ressort que nombre de travaux ont inscrit la dialectique du naturel et du culturel au cœur « d'une épistémè a priori » rétif à toute forme de naturalisation de la culture car (Beauchez, 2011) :

Arguant d'une tradition intellectuelle tout à fait spécifique à la France où, à l'inverse des espaces anglo-saxons, les causes biologiques semblent fermement tenues à distance de l'explication des comportements sociaux. (Beauchez, 2011).

Les travaux précurseurs de Mauss puis, à compter des années 1960, les productions de Michel Foucault, Pierre Bourdieu ou Françoise Héritier, comme moyen de rendre compte d'une expérience sensible du monde social, ont fait et font l'objet d'un travail de critique qui tend à les présenter comme exemples d'une pensée accordant une place centrale à la question du corps, sans pour autant céder à la tentation du biologisme. (Beauchez, 2011).

³³⁴ Dans une acception de « fait pour l'homme d'être perçu comme être humain ».

Tout semble alors se passer comme si les sciences sociales veillaient à distinguer le corps vécu de l'organisme vivant dont l'étude des processus est laissée à la biologie. Renouvelons alors la question déjà posée. Peut-on se limiter à tel partage des tâches en apparence si bien « arrangé » ?

Plutôt que de se trouver confronté à des insuffisances théoriques, lorsqu'il s'agit de préciser de quoi elles parlent, est adoptée la stratégie limitant à situer le corps humain parmi les phénomènes symboliques. C'est ainsi que l'anthropologie cherche à faire apparaître des usages sociaux du corps en le décrivant comme l'un des points d'impact de l'acculturation, conçu comme un phénomène de langage ou de division en classes :

Cela impose pourtant qu'on se demande jusqu'où l'on peut aller dans cette assimilation du corps à un symbolisme social ou à quelque symbolisme que ce soit. De cette interrogation témoignent les articles sur la sémiotique du corps et sur le corps en psychanalyse. Pour un sémiologue, le corps peut être décrit comme signe, ou agglomération. (David-Ménard, consulté le 27 juin 2017)

Malgré quelques appels à l'interdisciplinarité (Elias, Lahire, ...), ce type de manifestes est encore trop souvent perçu, du moins en France :

(...) comme menaçant de transgresser l'axiome fondamental d'une tradition durkheimienne qui pose le principe de l'irréductibilité du social et du culturel au biologique. Si bien qu'au lieu de chercher des moyens d'entrecroiser les perspectives, le débat français organiserait plutôt leur face-à-face. (Warnier cité par Beauchez, 2011)

Par exemple, il est frappant de constater que rien ou presque ne transparait des discussions actuelles sur l'embodiment, notion particulièrement présente dans les sciences sociales anglo-saxonnes, sous la plume de Thomas Csordas. Cette approche fait figure de paradigme alors que, sauf erreur de notre part, au moment d'écrire ces lignes, aucun de ses livres ne sont traduits en français :

Son œuvre assume dans sa compréhension du corps, la dialectique du naturel et du culturel sans pour autant favoriser aucunement le pôle naturaliste de l'explication. (Beauchez, 2011)

A la question « *Comment concevoir l'individu autrement que dans son incarnation ?* » (Csordas, 1990), nous sommes subjectivement tenté de répondre avoir le sentiment d'être inlassablement reconduit par le jeu des croyances, normes et valeurs ambiantes vers une conception privilégiant la place de la « persona », et où le corps est mésestimé. Du latin « per-sonare », « parler à travers », ce mot est utilisé à son origine pour désigner le masque que portait dans l'antiquité les acteurs de théâtre. Nous nous trouvons alors culturellement confronté au jeu poussant à adopter un habitus « partagé », fruit d'un processus de socialisation de l'expérience corporelle stéréotypé, répondant aux injonctions des caciques ambiants d'un ordre social organisé autour d'une logique de « marché libéralisé » et de « ses bienfaits annoncés ». Ces prescriptions se manifesteraient sous forme d'une éthique normative tendant à nous imposer une « injonction à l'unité » de la personne et de la personnalité, à l'attribution d'une identité où le corps est vecteur

d'incarnation, d'appartenance et d'allégeance à cette hégémonie culturelle dont l'acceptation, ou le refus, seraient manifestés par la nature de soin porté aux apparences :

L'homme n'est pas le produit de son corps, il produit lui-même les qualités de son corps dans son interaction avec les autres et dans son immersion avec le symbolique. (Le Breton, 2016).

Mauss avait relevé cette propension dans le christianisme :

C'est à partir de la notion d'un que la notion de personne est créée – je le crois pour longtemps – à propos des personnes divines, mais du même coup à propos de la personne humaine, substance et mode, corps et âme, conscience et acte. (Mauss, 1991).

En parallèle d'une sociologie du corps sujette à des ambiguïtés, nous nous trouvons alors confronté à un paradoxe : chercher à dissocier le corps du « un » de la personne qui l'incarne et le reconsidérer dans sa place comme « élément d'un tout ».

A cet égard, les travaux d'un chercheur comme David Le Breton, dont Beauchez nous dit qu'ils ne sont « *pas discutés, mais simplement renvoyés d'un trait de plume dans les limbes de l'essayisme à prétention vaguement « anthropologique »* » (Beauchez, 2011) vont nous servir d'appui pour brosser un rapide panorama de questions propres à la sociologie du corps en lien avec notre objet de recherche.

La désignation du corps traduit un fait d'imaginaire social » et « Les manifestations corporelles n'ont de sens que référées à l'ensemble des données de la symbolique propre au groupe social. Il n'existe pas de naturel d'un geste ou d'une sensation. (Le Breton, 2016).

David Le Breton définit le corps comme :

(...) axe de la relation au monde, le lieu et le temps où l'existence prend chair à travers le visage singulier d'un acteur. (Le Breton, 2016)

et opte pour une conception d'une interaction du physiologique, de l'anatomique et du culturel, dans les mises en œuvre du corps et de ses postures.

Support d'une activité perceptive qui permet de poser des significations au cœur de toute expérience, qu'il soit émetteur ou récepteur, le corps est produit ou producteur de sens contribuant à insérer l'homme à l'intérieur d'un espace social et culturel. « *Parallèlement à la parole, les mouvements du corps contribuent à la transmission sociale du sens* » et se révèlent de maintes façons comme vecteur sémantique d'activités perceptives et d'expressions des sentiments : mouvements du visage et gestuelles du corps qui accompagnent l'émission de parole, rituels d'interaction, direction du regard, changement de tonalité de la voix, variation de la distance qui sépare les acteurs, façon de toucher ou d'éviter le contact, mouvement du corps marquant en cela l'entrée de l'ambiguïté dans le champ de la communication seront autant d'indicateurs dans des registres aussi différents que l'impression d'approbation ou de désaveux, d'allégeance ou d'appartenance sociale, culturelle ou de genre, de convenance ou d'inconvenance, d'irrespects, d'incompétences, de relation à la satisfaction, la souffrance ou la difficulté, ...

Objet de mise en scène, de mise en jeu, les manières de se présenter ou de se représenter dans le miroir du social et du regard évaluatif des autres sont soumises aux étiquettes de rites d'interaction (salutations, mode rituel d'affiliation, de séparation ou de séduction, ...), de techniques d'entretien ou de soin des apparences (vêtements, bijoux, maquillage, parfums, traitement des cheveux ou du système pileux, inscriptions corporelles, ...) :

On sait que les conduites d'hygiène et les relations imaginaires au propre ou au sale sont profondément hétérogènes d'une société et d'une culture à l'autre, d'une classe sociale à une autre. Souvent, les conduites d'hygiène promues dans les sociétés occidentales sont marquées par la domination du modèle médicale. (Le Breton, 2016).

Le vieil adage de « l'habit qui ne ferait pas le moine » paraît définitivement écarté, la présentation physique de soi semblant valoir socialement pour une présentation morale, ce malgré un système implicite de classement fondant une sorte de code moral des apparences excluant toute innocence dans la mise : la pente du préjugé cherche à fixer d'emblée l'individu dans une catégorie sociale ou morale au vu de sa mine ou d'un détail vestimentaire, mais aussi, au vu de la forme de son corps ou de son visage (Le Breton, 2016).

Nous évoquons ici le corps dans le cadre d'une plus ou moins « banale altérité ». Mais que dire des corps qui nous sont étranges et relèvent d'une fantasmagorie que le conseiller expérimente au quotidien du fait de la diversité des publics qu'il reçoit ?

- Le corps fantasmagorie du racisme ou de l'étranger :

La présence de l'Autre se subsume sous celle de son corps. Il est son corps. L'anatomie est son destin. Le corps n'est plus façonné par l'histoire personnelle de l'acteur dans une société donnée, mais ce sont au contraire, aux yeux du raciste, les conditions d'existence de l'homme qui sont les produits inaltérables de son corps. L'être de l'homme répond au seul déploiement de son anatomie. L'homme n'est plus que l'artefact de son apparence physique, de ce corps fantasmagorie que nomme la race. Cartésien en rupture, ce n'est plus à l'esprit que le raciste accorde son attention, mais au corps. (Le Breton, 2016).

- Le corps de la personne handicapée, révélateur fructueux de la façon dont un individu ou un groupe social vit sa relation à la différence.

Comprendre la corporéité comme structure symbolique et à « élucider les imaginaires sociaux qui le nomment et agissent sur lui » constitue alors le travail du sociologue. Cela nécessite de commencer par définir le corps dont on parle, le signifiant corps étant une fiction pour une société donnée :

(...) une fiction culturellement opérante, vivante au même titre que la communauté de sens et de valeur qui dessine sa place, ses constituants, ses performances, ses imaginaires ». Il a « qualité d'incitateur de questionnement plutôt que de pourvoyeur de certitudes, direction de recherche, non de réalité en soi. (Le Breton, 2016).

En effet, le Breton opère une distinction entre (Le Breton, 2016) :

- *Les sociétés qui demeurent encore relativement traditionnelles et communautaires, dans lesquelles le « corps » est relieur de l'énergie collective.*
- *Les sociétés individualistes, où le corps est interrupteur, marque les limites de la personne, c'est-à-dire ou commence et s'achève la présence d'un individu.*

2.2.3. Du corps dans l'analyse de la pratique et des phases du travail du CIP

Nous nous sommes fixé d'examiner la notion de « corps du conseiller comme dépositaire des pratiques », et d'effectuer un inventaire de conceptions et notions appliquées à notre questionnement.

Nous différencierons le corps du conseiller et de l'utilisateur, en optant pour une catégorisation distinguant deux focales principales d'approche :

- Le « corps apparent et/ou fantasmé »,
- Le corps « affilié », « ancré », « objet/lieu de culture » et/ou le corps « expérimenté », « habitué », « disposé », « sujet/substrat de culture », au sens de l'approche non-dualiste de Csordas (Csordas, 2002).

A noter que la ventilation opérée des différentes « situations de terrain » est quelque peu arbitraire car elle pourrait être différente, la plupart des illustrations apportées concernant souvent plusieurs des « catégories » proposées.

Du côté du conseiller :

- Le « corps apparent et/ou fantasmé » :
 - √ Le « corps persona », présentation d'une apparence, composition d'éléments corporels ⁽³³⁵⁾, vestimentaires ⁽³³⁶⁾ et posturaux, aux usagers, aux acteurs du champ et de la sphère privée ⁽³³⁷⁾. Du jeans usagé à l'écharpe nouée selon les codes de la mode du moment, la palette est large.
 - √ Le corps « vecteur d'expression sémantique », manifestation d'un codage soumis à la perception, l'appréhension et l'évaluation du conseiller par l'utilisateur,

³³⁵ Ayant fait l'objet ou non de soins particuliers ou de grimage.

³³⁶ Dont accessoires vestimentaires et bijoux.

³³⁷ A travers notre expérience, nous avons pu observer chez les CIP une répartition en au moins deux catégories au niveau vestimentaire : Pour les hommes entre « costume avec ou sans cravate » et « jean décontracté », pour les femmes entre « tailleur ou tenue mode » et « jean ??? ». La première catégorie concernait souvent des personnes « revendiquant » ou bénéficiant de la dénomination de poste « consultant/ante », la seconde à la dénomination « conseiller/ère » avec l'idée sous-jacente de l'affichage d'« une différence de classe » entre les deux libellés, ceci tout en sachant qu'un tel rapprochement demanderait à être complété avec plus de rigueur par une analyse du rapport des conseillers avec les codes vestimentaires communément présent en entreprise.

« Mais on dégage aussi une image. Quand on arrive, qu'est-ce qu'il pense de nous, on ne sait pas, hein ! » (Rires) Erica, conseillère et ancienne coiffeuse, particulièrement coquette et adepte du bâton de rouge à lèvres

- √ Le corps incarnation de l'Institution Pôle Emploi aux yeux du bénéficiaire, S'il arrive que le conseiller soit assimilé de manière erronée à un agent Pôle Emploi par l'utilisateur, il est néanmoins un intermédiaire qui, comme nous avons déjà pu le relever, est soumis à une double allégeance prescripteur/utilisateur qui influe sur son hexis.

« Cette relation qu'on peut avoir avec Pôle Emploi, avec celui qui t'envoie, toujours, toujours devoir un peu courber le dos, faire leur bon vouloir » Elisa

- √ Le corps objet d'investissement de l'imaginaire du conseiller ou de l'utilisateur : figure tutélaire du « Care » ou de sauveur, mais aussi parfois de gourou exerçant une emprise, ...

Par exemple, dans notre tentative d'établissement d'une typologie des pratiques, nous avons relevé la dimension charismatique qui pouvait accompagner ce type de posture. Elle se trouve elle-même subordonnée au fait de « cultiver » cette dimension, y compris sur le plan de la présentation physique. Sophie Divay nous en donne une belle illustration (Divay, 2001):

(...) le conseiller mobilise tous ses atouts pour mener à bien son animation et apporte notamment un soin particulier à son apparence. Cet homme, âgé d'une cinquantaine d'années, se compose visiblement un personnage destiné à fasciner son auditoire. Il arbore un physique peu commun : barbu, corpulent, il mesure environ deux mètres. Sa voix est grave et forte et l'on perçoit un léger accent dont il est difficile d'identifier l'origine. Son débit de paroles semble volontairement modéré. Il porte des vêtements chics, ses gestes sont précis, souples, distingués et sans affectation. Il occupe l'espace en prenant des poses, comme s'il se tenait prêt à être photographié. Ses mouvements se font avec application, mais ostensiblement afin de mettre en scène l'utilisation de son corps. Il cherche visiblement à se démarquer des autres et à mettre en évidence une aisance corporelle « naturelle ».

- Le corps « objet/lieu de culture » et/ou le corps « sujet/substrat de culture » :

- √ L'histoire faite corps du praticien : corps disposé, expérimenté, affilié,

Pour prolonger l'observation précédente (Divay, 2001), un conseiller se dit habité par une disposition particulière, par un don:

(...) « qu'il ne contrôle pas. Cette force lui donne un « feeling » grâce auquel il intervient à bon escient : « C'est que je reconnais que j'ai un feeling, que je sens certains trucs et j'ai remarqué, dans certaines situations, j'arrivais à débloquer certaines situations justement par certaines questions, et ça, je ne peux pas t'expliquer, c'est vrai, je crois, j'ai... Est-ce qu'on peut appeler ça un don ? Je n'en sais rien, mais bon ! Je sais, entre guillemets, que j'ai ça en moi. »

Si nous n'avons pas interviewés de tels « profils » lors de nos entretiens, c'est bien volontiers que nous reprenons cet exemple, car il nous est nous-même arrivé de côtoyer quelques rares conseillers présentant ce profil de gourou, au point pour l'un d'entre eux d'avoir écrit un livre, à compte d'auteur, sur sa propre pratique.

- √ Le corps sensible lieu des sensations et des émotions. C'est ainsi que certains conseillers sont considérés comme chaleureux et proches, d'autres comme froids et distants.

C'est ainsi qu'Elisa redoute de perdre sa maîtrise émotionnelle et corporelle : « *Je pourrai m'énerver et perdre mon sang froid.* »

- √ Le corps terrain existentiel de la culture et du soi du conseiller
Nous reprenons ici un exemple déjà présenté par ailleurs.

J'ai des personnes qui sont, qui arrivent dès le départ très hautaines. J'ai du mal. Ma collègue a plus de facilité (rires). Elle arrive à les détendre. Moi, j'ai du mal. Celles qui arrivent, oui, qui me prennent de haut... » Meredith, Conseillère.

En se focalisant sur ce qu'elle perçoit, et nomme, au prisme de « sa grille de lecture des comportements, comme étant une attitude hautaine à son égard, la conseillère perd de la latitude pour engager la relation dans les meilleures conditions.

Anna relie l' « état » de son « soi » et la qualité de sa pratique :

Si je ne me sens pas bien, voilà, mon corps, mon esprit, Je ne vais peut-être pas donner le meilleur de moi-même. » Anna

Fouzia nous rapporte des éléments de la culture qui a baigné son enfance, dont celui de la place du corps, et plus particulièrement du corps de la femme :

« Mon père avait décidé qu'il y aurait deux métiers pour moi : soit prof, soit médecin. Puisque, disait-il, c'était des métiers où l'on n'embêtait pas beaucoup les femmes. »

Son « soi » lui demande de rester en accord avec cette culture pour ne pas prendre le risque de se mettre en tension avec son père.

- √ Le corps objet d'incarnation professionnelle d'un éthos et d'un idéal de soi,
Anna se fixe « *D'être au plus près de ce que la personne peut puiser comme force pour aller plus loin.* »

Nous développerons plus largement ce point dans la partie 2.2.7. ci-dessous.

- √ Le corps « outil sémantique » du conseiller pour créer une relation, mettre en situation de confiance.

« Vous me voyez aujourd'hui. Demain, je serai pareille. Le sourire. Rien que de ce côté, je pense que quand ils entrent, de voir quelqu'un qui sourit, il n'y a pas de blocage. Cela met déjà la bonne ambiance... » Erica

« Du coup, j'essaye d'avoir ce côté détente, même sur des sujets sérieux, on essaye de rire pas mal, parce que les gens sont assez stressés ou nerveux, en tous les cas au départ. » Meredith

« Sourire, échange, échange, humour pour dédramatiser et se faire respecter. » Armelle

Du côté de l'utilisateur :

- Le « corps apparent et/ou fantasmé » :

- √ Le « corps persona » présentation d'une apparence aux conseillers, à l'Institution Pôle Emploi, aux employeurs et à la sphère privée, A travers leurs propres perceptions de la présence corporelle de l'utilisateur, Erica et Lina, pratique une forme de transposition dans d'autres situations.

« Il y a des gens froids au démarrage, bloqués et on n'a pas envie d'aller vers eux. »

Si l'on s'arrête à la tenue vestimentaire ?

Eh bien, une tenue correcte. On a de tout (rires). On a de tout (rires). Il faudrait y aller, sincèrement (rires). Tenue correcte d'une personne qui serait employable, on va dire. »

Que ce soit le « on » général de la première, et le rapport entre « tenue » et « employabilité » de la seconde, ces observations subjectives, a priori sans liens évidents avec la recherche d'un emploi, participent à l'évaluation des dispositions de l'utilisateur à retrouver un emploi.

- √ Dans le même esprit, le corps « vecteur d'expression sémantique », support d'appréhension et d'évaluation de l'utilisateur par le conseiller,

« (...) simplement, une personne qui fait 150 kilos, à qui il manque une dent sur deux, (...), il ne va pas falloir longtemps pour savoir qu'elle ne retrouvera pas d'emploi ». Sophia, conseillère ⁽³³⁸⁾

« La posture que la personne va avoir, tous les gestes corporels qui vont nous indiquer si elle est complètement fermée ou pas » Carla, conseillère

« Il y a des gens qui traînent les pieds. » Armelle

Relatant un exemple de « construction du jugement » dans le cadre d'un l'accompagnement, « Le cas de madame Li » (Lima, Trombert, 2018), la conseillère accompagnatrice décrit « le corps qui parle » :

Il est possible de constater, à partir de ses gestes et de ses propos, qu'elle ne supporte plus le fait de rester à la maison.

³³⁸ Une enquête rendue publique en novembre 2006 et menée par Jean-François Amadiou, directeur de l'Observatoire des discriminations et professeur de sociologie à l'université Paris-I, a notamment mis en évidence l'impact négatif important d'une disgrâce du visage lors de décisions d'embauche.

Malgré ces difficultés, madame Li arrive à communiquer sur elle, sa famille, sur ces difficultés et ses projets professionnels, en utilisant des gestes, des dessins et son appareil de traduction.

Madame Li a un projet. Elle est enthousiaste. Quelque chose a changé dans l'expression de son visage.

Puis cette conseillère en vient à se poser la question très pragmatique de savoir si « *Une confrontation est nécessaire avec le monde du travail car madame Li ne travaille plus depuis longtemps* ». Question dans la question, le « corps » de madame Li est-il toujours en mesure de s'adapter à un rythme de travail »

- √ Le corps palpable, incarnation physique d'un chômeur aux yeux du conseiller, L'exemple rapporté par la conseillère Carla concerne également la catégorie précédente.

« *En fonction de la poignée de main, si elle est franche ou pas, si elle est timide ou pas, ça peut aussi être une indication* »

- √ Le corps « réel » d'un numéro de dossier, de statistiques, d'un « état de stock Pôle Emploi ⁽³³⁹⁾ »

- √ Le corps, manifeste du « trouble » et de sa genèse occasionnée par l'absence de travail, corps accompagné de l'homme ou la femme qui en est victime vers un « reclassement » dans la « communauté professionnelle ».

En souhaitant approfondir ce qui serait « caché » par l'utilisateur, Gaëlla, implicitement indique ne pas vouloir se cantonner à une face visible ou à une forme de détachement exprimé par la personne.

« *C'est de savoir ce qui se cache un petit peu dans leur tête qui m'intéressait en fait.* »

- √ Le corps de l'utilisateur à former, façonner, « préparer » et « normaliser » dans ses rapports à l'Institution et aux employeurs : soin des apparences, de l'image, travail sur les cognitions sociales, préparation aux situations de communication dont l'entretien,

Les exemples sont nombreux et nous nous limiterons à en relever trois :

« *C'est parce que nous on travaille sur l'image de l'entrepreneur avec eux.* » Erica

Trouver le moyen de d'aborder un problème de présentation (reprise d'un exemple que nous trouvons particulièrement parlant)

³³⁹ Selon la terminologie de l'Institution.

« J'ai en ce moment une dame qui est super ; elle travaillait dans la vente. Elle est super mais elle est bloquée dans les années 80 au niveau maquillage et coiffure. Et j'ai, je ne sais pas comment lui dire, un vrai souci. Parce que c'est ce qui freine, vraiment. Ce n'est pas évident. Elle me dit « je suis trop vieille ». Mais ça n'est pas à mon avis une question d'âge. C'est qu'elle met du vert, (...) ... Il faut que j'arrive à lui expliquer. Je vais y arriver. Il faut que je trouve le moyen. » Meredith, Conseillère

Que voulez-vous dire en parlant de l'entretien de recrutement ?

« Qu'ils n'y aillent pas avec une casquette, qu'ils s'attachent les loques, ne portent pas de short ou de bermuda. » Armelle

- √ Le corps « fantasmé » de l'utilisateur, objet d'investissement de l'imaginaire du conseiller : figure tutélaire de patient, victime, enfant, parfois d'objet à séduire »... Gaëlla nous explique le choix d'une option proposée dans le cadre de sa formation initiale sans être en mesure d'explicitier outre mesure le fait de son « intérêt » :

« Après, en fait j'ai choisi une option « handicap », parce que ça c'est un domaine qui m'intéresse. »

- Le corps « objet/lieu de culture » et/ou le corps « sujet/substrat de culture » :
 - √ L'histoire personnelle et professionnelle « faite corps » de l'utilisateur : corps disposé, expérience, affilié, lieu des dispositions professionnelles qui a traversé comme le relève Sophia, « l'expérience du travail en industrie, posté, de nuit, en intérim ou de la création d'entreprise ».

- √ Le corps sensible, lieu des sensations et des émotions, Erica évoque une conduite qu'elle se fixe en la rangeant du côté du « cœur » :

« Même des personnes où le projet, je n'y crois pas trop, si on voit qu'il y a du cœur dedans, on ne peut pas casser la personne »

- √ Le corps terrain existentiel de la culture et du soi de l'utilisateur, la mise en scène du corps pour manifester et/ou revendiquer une appartenance sociale ou une « dotation spécifique en capitaux économiques et culturels »

(...) Je ne sais pas, c'est tellement difficile, oui, peut-être ses accessoires.

C'est-à-dire ?

« S'il a des boucles d'oreilles, s'il a des tatouages, son look, et puis après je me rends compte, s'ils vont à l'emploi, et c'est là où c'est un peu difficile, parce qu'ils disent souvent quand ils vont en entretien d'embauche, qu'ils ne s'habillent pas de la même façon. »

Par cet exemple, Armelle fait état d'une nécessité d'acculturation aux conduites corporelles attendues en entreprises conduisant le candidat à abandonner momentanément ses codes habituels ;

Nous avons rencontré nous-même à plusieurs reprises la « question du chapeau », signe souvent distinctif de chômeurs, anciens cadres dirigeants, du couvre-chef

auquel il faut attribuer une place spécifique et protégée le temps de la séance de travail.

- √ Le corps objet d'incarnation professionnelle d'un éthos, Charlotte, fait état d'une exigence qu'elle se fixe à elle-même, mais difficile à tenir pour une question de fatigue corporelle et psychique :

De faire huit heures d'entretien, et je savais très bien qu'à la fin de la journée, la dernière personne que je voyais, je ne pouvais pas lui apporter autant de concentration, autant d'écoute que la première personne que j'avais reçu le matin. »

- √ Les corps en difficulté : souffrance exacerbée, dépression, racisme, handicap, relation au genre, addiction, surcharge pondérale, déficit d'hygiène, « disgrâce » physique ou comportementales, âge et vieillissement, conduites diverses.

A l'articulation :

- √ La rencontre des corps praticien/usager : rituel de politesse, d'accompagnement, prise en compte de la « distance culturelle », « rapports de genres », réaction aux « nuisances »,
- √ Le corps en transformation : Lorsqu'après quelques séances de prestation, un bénéficiaire « passe chez le coiffeur », commence à se raser de près ou s'habille avec plus d'attention pourront constituer des indices de mesure du travail réalisé.
- √ Des pratiques...

En termes de pratique, Elisa, Carole et Armelle nous expliquent par exemple que tout au long d'un l'interview d'accueil, elles opèrent simultanément une appréhension du « corps » du bénéficiaire, des tentatives de « prises » sur lui, de production de premières hypothèses concernant sa vie, personnelle et professionnelle, et son « univers de vie ». A ce moment le « corps » du CIP est également en jeu. Son « histoire faite corps », ses expériences intériorisées lui servent d'outil pour exercer ses facultés de perception du sensible tout en initiant la relation de travail. Il s'agit d'un moment de rencontre entre un jeu de catégories et des propriétés identifiables par les sens faisant office d'instruments d'objectivation.

Cet ainsi que pour établir ce diagnostic complémentaire aux échanges verbaux, 81% des conseillers déclarent utiliser à ce moment la vue, 65% les oreilles, 48% le nez et 8% le touché (Questionnaire 1 : question 33c).

- *« Il y a aussi la façon de marcher, de se tenir, de se comporter. Oui, rien que oui, quand j'arrive dans la salle d'attente, je les vois, ils se lèvent, et déjà la façon de marcher, oui, peut-être ça, et déjà s'ils me disent bonjour ou pas bonjour, ça c'est déjà une première chose. Après, la façon de se déplacer. Il y a des gens qui traînent les pieds, il y a des gens qui sont, voilà, peut-être ça aussi.*

... ça le premier diagnostic, quand ils sont dans la salle d'attente, je les vois quand il commence à transpirer, ou, oulala, alors là, je ne serre même pas la main, ce n'est même pas la peine parce que je dis « holà », et puis, il y a peut-être ça, mais ça c'est autre chose l'alcoolisme, mais, mais l'odeur ? »
Armelle, Conseillère

- **« Donc il y a une notion d'échange et de dialogue. Quels sont les sens, les sens corporels que vous mettez en œuvre à ce moment ?**

Ben, la vue. Euuuhhh, il va y avoir l'ouïe forcément. Il peut y avoir l'odorat parfois (éclat de rire).

Cela peut être indicateur de quoi ?

*Ça peut être indicateur de plein de choses. Je ne sais pas moi, par exemple la personne qui arrive, qui sent très fort le parfum, cela peut-être parce qu'elle a bu un petit coup de trop à midi et du coup elle veut camoufler quelque chose, alors, pas toujours, ça peut être là un peu trop forcé sur le parfum, mais... ça peut être justement l'odeur d'alcool, ça peut être là plein de choses, ça peut donner des indications sur une hygiène de vie. » **Carole**, Conseillère.*

Pratiquement, cette appréhension est avant tout sensorielle, s'appuie sur les postures et la gestuelle, la tenue vestimentaire, des « odeurs caractérisées », le regard, poignée de main, ... Elle est complétée par les manifestations émotionnelles : rires, pleurs, sourires, soupirs, sudation, excitation ou timbre de voix, manifestation du « trouble » et de sa genèse occasionnée par l'absence de travail, en rapport avec les difficultés éprouvées : déchirure intérieure, dépression, « racisme », handicap, relation au genre, addiction, démobilitation, « disgrâce » physique ou comportementale, problème de l'âge et du vieillissement, conduites non « assumées ».

En questionnant les conseillers sur la question de l'appréciation du corps de l'utilisateur à travers celui du conseiller, nous avons pu constater le peu de conscience de ce phénomène. Carole évoque quelque chose « d'inconscient », dont elle prend conscience suite au fait d'en parler et associe aussitôt la crainte de basculer dans un jugement plutôt que de se limiter à relever des « indices ».

- *(...) Enfin voilà, il y a tous les gestes corporels, après, c'est vrai que c'est une analyse qu'on a tendance à faire inconsciemment, en fait. Et c'est là qu'il ne faut pas tomber dans le jugement, justement la façon dont la personne va se démarquer dans le groupe, est-ce qu'elle va poser beaucoup de questions ou pas, est-ce qu'elle va être revendicatrice tout de suite ou pas, est-ce qu'au contraire on ne va pas l'entendre, enfin voilà ? Tous ces petits trucs-là, permettent d'avoir des indications, quoi » **Carla**, Conseillère.*

Armelle quant à elle, évoque une forme de mise à distance, le temps de l'entretien, qui reviendrait en fait à une inhibition des sens avec la conscience de ne pas céder, de « se protéger » vis-à-vis d'a-priori ou d'évaluations hâtives qui « l'empêcherait de travailler » :

(...) Ah les odeurs ! A l'extérieur, dans ma vie personnelle, j'y fais très attention. Mais dans ma vie professionnelle, je crois que je n'y fais plus attention. Je suis arrivée à mettre, voilà, comment dire, comme si je mettais un masque par rapport aux odeurs. (Rires ⁽³⁴⁰⁾).

³⁴⁰ Ce rire constitue un exemple d'une manifestation corporelle en lien avec un ressenti émotionnel, ici à rapprocher de cognitions sociales attachées à la question des odeurs corporelles.

Est-ce une volonté ? *Ah, non. Je ne pense pas que ce soit une volonté. Je pense que c'est quelque chose qui s'est mis en place naturellement (...). Quelque part, si tu mets un masque, pour ne pas te comporter comme tu te comporterais, pour pouvoir avancer justement, pour pouvoir travailler. Parce que sinon, tu ne peux pas travailler, tu subis des blocages. Avant je m'arrêtais aux odeurs, mais aujourd'hui, comme j'accompagne plus de personnes, tu ne le sens plus, tu mets, tu mets de façon mécanique un masque, et je comprends certaines autres personnes qui travaillaient avec moi avant, qui ne sentaient plus les odeurs... » Armelle, Conseillère.*

A travers cet « inventaire », nous constatons une nouvelle fois, l'interdépendance et l'« emboîtement » des différentes approches et des niveaux d'appréhension relevés.

Dans le paragraphe suivant, nous chercherons à mettre en évidence, de façon précise, un exemple illustrant l'écart entre les rationalisations de sens donnée et réalité d'un fait de pratique pas ou peu conscientisé, relevant du structurel et du symbolique

2.2.4. L'hexis comme manifestation de l'éthos : mythe ou possibilité ? Exercice de la « table carré » : exemples et contre-exemples autour de la proximité physique

L'empathie, dans sa « faculté » de se représenter les « états d'autrui », est susceptible de favoriser une modification de la perspective de sa relation à l'autre pour le conseiller. Mais alors, est-ce qu'un changement physique de « point de vue et de sentir », concrétisé par l'expérience corporelle, influence-t-il l'« activité de décryptage » et de coordination mutuelle des émotions, des instruments d'objectivation du conseiller pour conduire la prestation (³⁴¹)?

Nous avons soumis cette question à un échantillon de 32 conseillers :

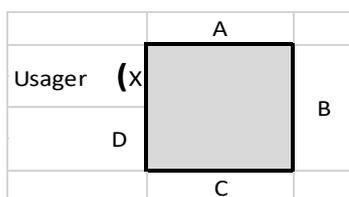
« En quoi la distance des corps et la position dans l'espace, de l'utilisateur et du conseiller, font de cette expérience corporelle et des expressions émotionnelles qui l'accompagnent, un point d'appui de la pratique ? »

Pour ce faire, nous leur avons proposé l'exercice suivant. Il s'agit pour le conseiller, et par rapport à 4 contextes de travail potentiellement différents sur le plan émotionnel, de déterminer la place qu'il occuperait pour conduire un entretien de suivi puis de rationaliser ces choix.

« Extrait du questionnaire le Blog de l'emploi » :

³⁴¹ Confronté à la question du positionnement de ce développement dans notre écrit, nous avons opté pour une présentation dans le chapitre consacré au corps, tout en sachant qu'il anticipe le chapitre suivant portant sur la question des émotions.

« Le blog prévoit une photo d'un usager et un conseiller en situation d'entretien. L'utilisateur est reçu dans une salle de réunion équipée d'une table centrale carrée. Le conseiller entre dans le bureau :



- a) **Le conseiller rencontre la personne pour la première fois. La personne est déjà assise à cette table : (X).** Où positionnez-vous le conseiller ? A , B , C , D , (Cochez la case correspondante)
En quelques mots pourquoi ?.....
- b) **Même situation, mais le conseiller a déjà rencontré la personne à plusieurs reprises et la personne est active dans ses recherches.** Où positionnez-vous le conseiller ? A , B , C , D
En quelques mots pourquoi ?
- c) **Il a rencontré la personne à plusieurs reprises et celle-ci dit faire délibérément le choix de ne pas être active dans ses recherches.** Où positionner vous le conseiller ? A , B , C , D En quelques mots pourquoi ?
- d) **Il a rencontré la personne à plusieurs reprises et celle-ci dit ne pas être active dans ses recherches suite à « différentes difficultés qui la dépassent ».** Où positionner vous le conseiller ? A , B , C , D En quelques mots pourquoi ?

Sur plan purement quantitatif, les résultats bruts font apparaître 16 combinaisons différentes dont 12 comportent 1 ou plusieurs choix de place « A », 14 comportent des places « B », 9 des « D » et 2 des « C » selon la distribution suivantes :

Tableau 35 : Distribution des combinaisons de « places » retenues rapporté à l'effectif des conseillers					
Combinaisons commençant par A	Effectif conseillers	Combinaisons commençant par B	Effectif conseillers	Combinaisons commençant par C ou D	Effectif conseillers
<u>AAAA</u>	6	<u>BBBB</u>	8	<u>CCBD</u>	1
<u>ABBA</u>	2	<u>BDBA</u>	2	<u>DDBD</u>	1
<u>ADBA</u>	2	<u>BAAA</u>	2		
<u>ABBB</u>	1	<u>BABD</u>	1		
<u>ABDA</u>	1	<u>BDDB</u>	1		
<u>ADAA</u>	1	<u>BDAD</u>	1		
<u>AABA</u>	1	<u>BCAB</u>	1		
	14		16		1 et 1

Nous comptabilisons par ailleurs, tous choix confondus, un total cumulé de 58 « B » (*face à face* ou *les yeux dans les yeux*), « 52 » A (à gauche de l'utilisateur positionné de ce fait à sa droite), 15 « D » (*côte à côte* ou *côte contre côte*) et 3 « C » à droite de l'utilisateur positionné de ce fait à la gauche du conseiller).

Il apparaît en premier lieu, une importante dispersion des types de combinaisons, 14 d'entre elles, sur 16, retenant 1 ou 2 « suffrages ». Seules 2, « AAAA » (6) et « BBBB » (8), ressortent de manière significative. Ce n'est pas pour autant qu'une tendance se dessine de manière évidente, les éléments de rationalisation étant parfois fort différents, sinon véritablement opposés et tiennent au fait du sens attribué à ces 4 positions.

En effet, au-delà du choix de position, la représentation de ces 2 séries s'explique par la recherche d'une « constance » chez le conseiller : constance comme « régularité de comportement » ou même constance pour éviter de « *marquer le désaccord par une prise de distance qui laisserait croire à la personne « qu'elle a gagné »* ». Conserver la même position, quelle que soit la situation, n'exclut pas pour autant « *changement de ton, de voix, de regards* »

A la position « A » sont associées des notions telles qu' « *appréhender la personne dans sa globalité* », « *symbole d'égalité* », « *position neutre, sans opposition* », « *posture d'échange, sécurisante* », « *position d'écoute active, d'empathie* », « *proximité* », mais aussi « *efficacité pour consulter ensemble un écran* » ou « *orientation partagée du regard sur l'avenir* ». Rapprocher progressivement les positions durant le déroulé de la prestation matérialiserait une confiance croissante elle-même à rapprocher du niveau d'investissement de l'utilisateur. En substance, et même si les interprétations peuvent s'avérer différentes, ce choix répondrait à l'idée générale que la proximité faciliterait la confiance, les échanges de pensées, les interactions émotionnelles à l'origine d'une forme de travail spécifique « *affectionnée* » par certains conseillers. Cette lecture s'appuie sur des particularités intrinsèques attribuées à la posture « *côte à côte* »³⁴² mais résulte aussi d'une comparaison avec les autres, notamment « *le face à face* ».

« B » serait, pour la moitié des conseillers, une position distanciée de départ, formalisme adopté le temps d'appréhender la personne et l'opportunité d'un rapprochement ultérieur. Elle renverrait à l'introjection corporelle de la posture traditionnelle du « *maître et de l'élève* ». Si elle résulte d'un mouvement, d'un changement, elle indiquerait une « *reprise de distance* », l'affichage de plus de fermeté et la volonté d'opérer un « *recadrage* », voire de symboliser un réel désaccord à examiner « *entre 4 yeux* »

Au même titre que « A », « D » indiquerait l' « *égalité* », « *l'aide et la compréhension* », le fait de se situer sur le « *même plan* », le « *même niveau* », « *l'absence de hiérarchie* » et des « *craintes que celle-ci pourrait constituer* ».

Le choix de la position « C », s'avère non significatif.

Si la lecture des conseillers de la symbolique de l'espace attachée aux positions mutuelles, à la distance physique avec l'utilisateur, aux changements de place, apparaît pour partie partagée, elle est également empreinte d'une part importante de subjectivité. En effet

³⁴² Si l'on pousse la recherche d'analogies au point de considérer que le conseiller participe à la « re-création » de l'utilisateur qu'il positionne à son côté, il peut être fait référence à l'ancien testament et au deuxième livre de la Genèse qui relate que Dieu créa une femme à partir d'une « côte » d'Adam (Genèse 2,7). Sans entrer dans des considérations sur les différentes conceptions du « genre » inhérentes à ce récit, nous voulons faire référence au débat exégétique qui oppose les traductions de « côte », et de « côté » ou « flanc », dans une lecture symbolique d'un « espace de création ».

l'interprétation de leur influence sur l' « efficacité » de la communication, l'indication d'un « niveau d'accord » ou la pertinence de la référence d'une figure tutélaire telle qu'un « maître face à un élève » apparaissent souvent comme très personnelle. Il nous semble que de telles explications seraient plus de nature à rassurer ou cautionner le conseiller dans son imaginaire que dans sa pratique, ou au moins d'apporter des éléments de rationalisation et de congruence avec son éthos. Elle témoigne également de la préoccupation du conseiller de s'interroger sur les effets de sa pratique.

Une donnée nous paraît néanmoins véritablement probante, si l'on considère son poids statistique, comme étant révélatrice d'éléments de la structure sous-jacente. Elle concerne les « 52 choix » de se placer à gauche de l'utilisateur, positionné de ce fait à la droite du conseiller, comparés au « 3 » cas inverses. Si nous ne sommes pas en mesure d'émettre une explication précise, qui par définition nous échappe, nous relèverons néanmoins que d'un point de vue symbolique (Seringe, 1988), la droite, le « bon côté », est liée traditionnellement à la précision, aux activités honnêtes, bénéfiques ou même sacrées. Mauss relève qu'un pieux musulman fera l'impossible pour ne se servir que de sa main droite pour manger, et qu'il ne doit jamais toucher la nourriture avec sa main gauche ou certaines parties de son corps avec la droite (Mauss, 1968). Selon les cultures, de son côté, la gauche renvoie à une gestuelle imprécise, « frauduleuse », « impure », voire maléfique, mais aussi à l'errance et à l'incertain, au profane, à la mort, à la destruction, ... « Positionner » l'utilisateur à sa droite reviendrait à aborder l'accompagnement sous les meilleurs augures, dans le respect d'un rapport « favorable » au sacré. Et c'est ici que la description de l'Hexis par Pierre Bourdieu trouve un exemple :

L'exis est le mythe réalisé, incorporé, devenu disposition permanente, manière durable de se tenir, de parler, de marcher, et, par-là, de sentir et de penser ; c'est ainsi que (ici l'éthos considéré ⁽³⁴³⁾) se trouve à la fois symbolisée et réalisée dans l'exis corporelle. (Bourdieu, 1972).

2.2.5. Les techniques du corps chez Mauss

La mise en œuvre de ces techniques peut être observée chez les conseillers, tel que ceux en charge d'animer des ateliers collectifs.

Nous en avons pu en observer 4 principales ainsi que des « hybridations » :

³⁴³ « Toute la morale de l'honneur » dans le texte original.

- Etre debout, « au paperboard », à la manière d'un instituteur ou d'un professeur rencontré pendant le parcours scolaire, soit dans une tenue décontractée, soit en « costume-cravate » pour les hommes et « tailleur » pour les femmes.
- Etre assis en bout de table, présider à la réunion.
- Etre assis, a priori à une place indifférenciée au sein du groupe. Une observation plus précise pourra permettre de remarquer des jeux d'alliance avec certains usagers ou une distance calculée avec un participant manifestant par exemple des signes d'hostilité.
- Alternier position assise et debout pour créer plus d'intimité et/ou impulser un effet de remobilisation et/ou signifier l'importance de propos.

Dans sa qualité de précurseur, Mauss sut, dès 1921, voir dans les variations des gestes et les techniques du corps, dans l'espace et le temps, fussent-elles des plus banales, l'empreinte des sociétés et des cultures.

À partir d'exemples tirés de ses lectures et expériences, il montre par exemple que les manières de courir, de nager ou de porter apparaissent comme résultat d'une éducation qui institue les façons dont, société par société, femmes et hommes apprennent, soit explicitement, soit par mimétisme, à utiliser leur corps. Inscrites dans les pratiques et les usages quotidiens, elles relèvent d'une histoire (Mauss, 1995). Si ces « schèmes moteurs » ont les apparences du naturel et de la spontanéité, ils ne font pas appel à des connaissances pleinement conscientes des actes produits, et décomposer mentalement les phases d'une course paraît d'emblée voué à l'échec :

Si nos techniques du corps répondent efficacement aux sollicitations de notre milieu, ce n'est pas parce qu'elles y sont naturellement adaptées, mais plutôt parce qu'elles ont été constituées en habitudes motrices, elles-mêmes instituées au sein des sociétés et des cultures en raison de leur efficacité pratique. (Memmi, 2009)

Mauss, tout comme Bourdieu plus tard, part en effet du principe que les habitudes s'inscrivent dans les corps comme les effets impensés de cultures au point d'apparaître à l'observateur extérieur sous l'aspect d'une seconde nature, une nature précisément culturalisée. (Memmi, 2009) Nous retrouvons ici la notion d'habitus, débattue depuis Aristote, Saint Thomas d'Aquin et Saint Augustin, et que Mauss a intégré dans son concept d'« Homme total ».

2.2.6. La contribution de Norbert Elias : du corps et de la normalisation des pratiques sociales

Dans les limites spécifiques de sa pensée, qui voit l'action surtout sous la loupe des relations interindividuelles même si celles-ci produisent des "configurations" stables, Norbert Elias, est certainement un représentant important de la manière de voir l'action » qui considère qu'« il n'y a pas d'individu autrement que comme individu qui incorpore du social. (Lahire, 2013).

Pour rester dans l'exemple précédent, chaque animation de groupe se déroule différemment suivant les participants, les rapports de domination en place, les velléités des participants pour chercher à les modifier, la taille du groupe, la proportion d'hommes et de femmes, la présence éventuelle d'un observateur ou d'un évaluateur « Pôle Emploi », d'un stagiaire en formation ainsi que de nombreux autres facteurs. Si le conseiller « est réputé » animer le groupe, c'est tout autant le groupe qui l'anime. Cela influera sur l'adoption de la position debout/assis, son timbre de voix, son débit verbal ou sa respiration, l'adoption de croisement de bras, une éventuelle sudation, ses déplacements, la recherche de proximité d'une porte, d'une fenêtre, d'un radiateur ...

Elias a élaboré, dès 1978, le concept d'« embodied agency » qui lui permet de parler de l'émotion incorporée fonctionnant dans les processus sociaux comme base de l'agentivité. L'idée sous-jacente est que corps passe d'un statut de corps à celui d'agent car il est perçu comme agent social faisant l'expérience d'un monde phénoménologique (Elias, 1978), l'individu n'étant lui-même qu'« un nœud de relations résultant d'un tissu de relations et d'interdépendances ». Corps, émotions, « productions sociales » et actions sont étroitement associés.

De manière plus globale, ses travaux sur le processus de civilisation apportent un éclairage important sur la question des pratiques au prisme de la sociogenèse de l'Etat occidental et de ses effets en matière d'évolution de normes intériorisées par les individus. Ces normes occasionnent des « productions sociales », des usages qui prennent corps et se manifestent dans les pratiques et les comportements.

La « loi du monopole », mécanisme à l'origine de la genèse de l'Etat et la différenciation croissante des fonctions sociales développe l'interdépendance entre les individus. Mais se pose le problème de la pacification des relations sociales. L'évolution des comportements pour tendre vers « la civilisation » nécessite de passer de la contrainte extérieure, de la peur de voir sa situation sociale se dégrader à des comportements relevant de l'autocontrainte et de pratique rationalisée où l'individu assure lui-même le contrôle de sa propre violence. Ces processus ne sont pas linéaires et peuvent connaître des régressions ou des inversions.

Dans « La dynamique de l'Occident » (Elias, 1977), Elias met en évidence comment les pratiques visent à entretenir ce processus, les individus « *étant amenés sans état de conscience à des pratiques préservant l'Etat* » dans un contexte où l'Etat est détenteur du monopole de la violence et « du même coup de la relation pacificatrice de l'espace social ». Dans ses travaux sur la société de cour remontant à 1933 (Elias, 1985), il relève qu'au 16ème siècle déjà, les pratiques, manifestations corporelles, résultent des normes développées par l'aristocratie (courtoisie, sensibilité, éloquence, conversation) et deviennent celles de la bourgeoisie inféodée à la cour puis celles de la société entière, marquant ainsi un lien entre pratiques, et situations sociales et historiques.

Aujourd'hui, ces situations sont caractérisées par une crise de l'emploi, un nombre important de chômeurs et la difficulté rencontrée par l'Etat à trouver les moyens et ressources pour remédier à la situation. Qu'il le veuille ou non, à travers la prescription émanant de l'Institution, le conseiller se voit attribuer, cette part d'agentivité destinée à protéger l'Etat avant les chômeurs, à rechercher par sa pratique et son action les « configuration stables » évoqués par Lahire. Nous retrouvons ici la notion de « corps incarnation de l'Institution », et à travers elle incarnation de l'Etat, posture à l'origine hiatus, de tensions entre mission prescrite et idéaux d'un l'engagement social « revisité » par certains conseillers.

2.2.7. Rapport au corps des CIP : apport des travaux de Thomas Csordas

Nous avons, au fur et à mesure de notre travail, indiqué notre préoccupation de rester à le plus à l'écart des oppositions « classiques » corps/esprit, sujet/objet ou perception/pratique.

Le concept d'embodiment développé par Thomas Csordas nous paraît contribuer largement à cette volonté.

C'est un peu par hasard, que nous avons « repéré » cet anthropologue. Nous considérons aujourd'hui comme un auteur important. C'est tout d'abord par le remarquable mémoire de maîtrise d'un jeune anthropologue canadien, Maxime Doran-Plante, portant sur le travail de reboiseurs en charge de régénérer la forêt canadienne, que nous avons « fait sa connaissance ». Puis, nous l'avons alors retrouvé chez un autre anthropologue, Jacques Galinier (Galinier, 1996), ainsi qu'à travers quelques furtives références (Beauchez, 2011). Csordas, dont les travaux portent par exemple sur l'anthropologie médicale et religieuse, propose une anthropologie qui n'est pas simplement « à propos du corps », mais où la culture est véritablement ancrée dans le corps humain, le corps étant perçu comme un point stable dans un monde de significations décentrées : un corps sujet de culture, mais aussi un corps objet d'ancrage de la culture et des pratiques. Cette approche phénoménologique postule que :

Le corps n'est pas un objet qui doit être étudié en relation avec la culture, mais doit être considéré comme le sujet de la culture, ou en d'autres termes comme le substrat existentiel de la culture. (Csordas, 2002)

Le terme « corps » est utilisé ici dans le sens de « corps propre » (Leib), cette notion husserlienne qui réfère au corps vivant, au corps sensible lieu des sensations et des émotions.

Csordas tient en considération les affects et émotions, et cette sociologie prend progressivement place dans la compréhension de l'action. Des affects, tels que la fierté, la honte, l'envie ou le mépris sont intériorisés en étant valorisés positivement ou négativement par les groupes d'appartenance. L'individu apprend ainsi à partager les

valeurs, intérêts et traditions que le groupe prône ou condamne. Il s'imprègne d'une culture et « déduit » ce qu'il convient ou non de penser, de sentir, de dire ou de faire dans un contexte d'action (Galinier, 1996).

Dans les situations de préparation de chômeurs aux entretiens d'embauche, en complément de la notion d'argumentaires sur la candidature et de réponses aux questions jugées déstabilisantes, le conseiller pourra sensibiliser à différents aspects de l'attention à porter sur la présence physique ; face au recruteur et sur ce qu'elle est susceptible de révéler d'un candidat à travers la distance à l'autre, la position sur sa chaise, par rapport à une table ou un bureau, les interprétations possibles du placement et des gestes des bras, des mains ou des jambes, les lectures possibles du sourire ou du regard,...⁽³⁴⁴⁾ A ce moment, ce que cherche à opérer le conseiller est d'amener à l'état de conscience formelle un habitus de comportements.

Dans un ouvrage collectif de 1996 (Galinier – Csordas 1996), douze contributions sont reliées au fait selon les auteurs que « l'assomption existentielle de la culture est étroitement liée au phénomène d'embodiment, de « corporéisation des affects » dans leurs double jeu du côté du somatique et de la construction sociale du self.

Le parallèle qui peut être établi avec notre terrain est qu'il s'agit également pour le conseiller d'accompagner et « entraîner » le candidat dans la mise en scène de l'expression d'affects susceptibles d'être jugés positivement par les décideurs quant à sa détermination à intégrer l'entreprise auprès de laquelle il candidate ; et d'une l'affirmation de son self orientée vers un bénéfice pour l'entreprise.

Csordas dénonce alors la fracture qui sépare la sémiotique, centrée sur les représentations, de la phénoménologie, attachée à restituer l'expérience de l'« être-au-monde ». On se détournera donc du corps comme simple objet empirique ou thème analytique, pour aborder le processus d'embodiment « *as the existential ground of culture and self* », littéralement « *Comme le terrain existentiel de la culture et de soi* ».

L'expérience renvoie aussi au corps, puisque c'est le corps qui perçoit le monde à travers elle. Csordas la considère comme étant à la fois l'action posée par l'acteur et le sens qu'il lui donne.

Le mot d'« incorporation » a été proposé sans succès pour remplacer cet anglicisme. Issu des psychologies sociales et cognitives, ce concept fait référence aux pensées, sentiments et comportements basés sur notre expérience sensorielle et nos positions corporelles et

³⁴⁴ Dès 1959, E. Hall dans son « bestseller », « le langage silencieux » relève notamment en quoi la proxémie peut être source de communication comme de quiproquos culturels.

est utilisé pour penser les pratiques. Il s'agit d'un processus constitué par deux modes de fonctionnement :

- Le premier, remontant, fait ressortir la manière dont les informations provenant du corps tels que les expériences sensorielles, les positions corporelles ou le processus perceptuel influencent les cognitions faites de pensées, de sentiments, de conceptualisations ou de comportements.
- Le second, descendant, explique la manière dont notre cognition va influencer sur nos mouvements corporels.

S'il y a sinon congruence mais au moins recherche d'affinités entre les deux, le travail du conseiller pourra s'avérer bénéfique pour le chômeur mis en situation de mettre de « valoriser » sa candidature. Au cas contraire, le travail sera probablement vain.

2.2.8. Du corps dans l'analyse des pratiques - Conclusion

Ces différentes approches, et tout particulièrement celle de Mauss, Elias ou Csordas nous confirment, tant les possibilités de prismes sont nombreuses, que la question de l'entremise des corps est indissociable de l'appréhension de l'exercice professionnel du conseiller, ceci selon deux axes complémentaires :

- Dans sa dimension d'axe de relation à la pratique, un processus de « coordination par corps » (Déchaux, 2015) participe à ce qu'elle prenne consistance entre visages singuliers d'un conseiller et d'un usager au filtre de leurs éthos respectifs ; qu'elle puisse être mise en mots, en images, en gestes, nous le verrons plus loin en sensations ou en sentiments, et « alimenter » les registres de l'élaboration des représentations et de la rationalisation de l'action.

Dans ce processus, les corps diffusent et font l'objet de multiples phénomènes sociaux et culturels, dont celui d'être ou de se « situer » par rapport à un regard évaluatif dans lequel s'instancient les pratiques. Ce regard est tributaire de systèmes de croyances et d'ordres symboliques, phénomènes qui se croisent, se tissent, se « heurtent » ou s'« évitent » pour finalement aboutir à une élaboration de sens et de valeurs justifiables et acceptables au regard de l'objectif recherché de « reclassement », idéalement au sein du « groupe social » d'appartenance .

- Dans la dimension de relation au métier et du choix de son exercice, à travers le processus qui conduit à la « construction » d'une « conscience voulue de soi », d'un « soi professionnel idéalisé » de l'impétrant incarné dans le « corps physique de conseiller ». Celui-ci est matérialisation de la rencontre d'un éthos et de « structures » sous-jacentes incorporées, autrement dit d'un habitus avec une catégorie symbolique, ici un métier ; figure tutélaire susceptible de « correspondre » à la représentation d'un des rôles professionnels « valorisés » et « valorisant » au sein du « théâtre intérieur » du conseiller.

Assez habituellement, les individus se caractérisent ou sont caractérisés en référence aux questions de l' « être » et de « l'avoir ». Ici, elle s'opère autour de la mise en mouvement, du « faire » en lien avec dispositions et éthos ; A ce moment la « rencontre » des corps est axe de relation entre le conseiller et l'usager, à la fois lieu et temporalité où la pratique prend corps sous l'effet d'une rencontre singulière entre 2 individus.

2.3. Les émotions comme fait social au centre des pratiques

Nous venons d'examiner des conceptions et notions interrogeant le fait social du corps dans la pratique du CIP.

Le même travail s'avère possible concernant la place des émotions. En effet, et comme le propose Dumouchel, émotions et sentiments seraient à la fois, constitutifs du social et de notre « nature » d'êtres sociaux (Dumouchel, 1999).

Plus encore, considérer les questions du corps et des émotions comme indissociables peut être abordé comme une « évidence » si l'on considère par exemple la proposition de Paul Schilder (³⁴⁵) :

« L'image du corps est construite à travers l'expérience sensorielle et émotionnelle (...). Ainsi, si elle est une expérience sensorielle, l'image posturale du corps autorise des attitudes émotionnelles inséparables de l'expérience. » (Schilder, 1968).

Mais il n'en a pas toujours été ainsi.

Aussi, et après avoir précisé dans un souci de clarifications notre acception des notions de sensation, émotion, affect et sentiment, nous nous arrêterons sur la question de la marginalisation des émotions en sociologie. Le schéma explicatif traditionnel, selon lequel l'action serait orientée par les passions et réglées par la raison, n'évolue que graduellement sous l'effet d'une reconnaissance progressive de la place des émotions dans les processus de cognition.

Dès lors, s'ouvre pour nous la perspective d'exploration de l'actions du conseiller dans une triangulation conceptuelle « corps - émotions - cognitions sociales ».

Pour ce faire, nous examinerons la question des émotions dans l'analyse de la pratique et des phases du travail du CIP à partir de trois thématiques :

- De la « composition » avec le flou comme protection contre le dilemme possible entre injonctions de travail et dispositions affectives du conseiller,

³⁴⁵ Psychiatre et psychanalyste autrichien considéré comme initiateur de la notion d' « Image du corps » (1968).

- L'empathie envisagée comme gage d'engagement ou comme ficelle technique de métier,
- La notion d'empathie et la situation de confrontation à la souffrance de l'utilisateur. Nous chercherons également à établir des liens avec trois questions théoriques :
- L'activité de coordination des émotions comme donnée de la vie collective,
- Le partage symbolique et les prescriptions normées des sentiments,
- L'inscription corporelle des affects comme composante du marquage somatique de l'environnement social.

2.3.1. Sensation, émotion, affect et sentiment

Les 4 mots principaux que nous utilisons pour exprimer le « vocabulaire du ressenti » présentent le risque d'être considérés comme synonymes : sensation, émotion, affect et sentiment. Nous commencerons par situer à quoi nous les relions et en quoi ils constituent des éléments d'un processus cognitif conduisant à la « constitution d'un sens, d'un avis », sur une situation.

Sensation dans une acception d'origine d'une réaction émotionnelle:

La sensation, réaction à un stimulateur externe ou interne, première étape d'une chaîne d'événements allant du stimulus énergétique d'un organe sensoriel à la perception et réception d'informations par nos sens. Celle-ci varie selon la physiologie mais aussi le contexte culturel de l'individu.

Se référant à Leriche, le Breton prend l'exemple de la douleur :

L'attitude en face d'elle de l'acteur, et même le seuil douloureux auquel celui-ci réagit, sont liés au tissu social et culturel où s'insère avec sa vision du monde, ses croyances religieuses, c'est-à-dire la façon dont il se situe face à sa communauté d'appartenance. (...) C'est l'homme qui fait sa douleur à travers ce qu'il est . (Le Breton, 2016).

Émotion dans une acception de manifestations de réactions affectives:

En biologie, « Les émotions se caractérisent par des modifications d'apparence, notamment dans l'expression faciale, des actes caractéristiques (cris, fuites ou attaques) et des bouleversements à l'intérieur du corps (battements de cœur, pression artérielle, irrigation sanguine de la peau et des viscères, sécrétion d'hormones...) ». (Vincent, 2014.) C'est une réaction affective qui se traduit par des manifestations physiques et/ou un ressenti. Elle est souvent brève mais intense.

Nous nous attacherons, dans la présente partie, à la définir sur le plan sociologique et anthropologique

Affect dans une acception d' « états d'esprit » en lien avec une ou des émotions:

Symptôme ou illusion, l'affect correspond à un « état d'esprit », un état « général inscrit dans la durée et résultant de la manifestation d'émotions. Les humeurs (déprime, optimisme, anxiété, ...) sont des affects où sont présentes des dimensions affectives.

Pour Freud, *l'affect est un processus de décharge de l'énergie pulsionnelle qui constitue l'une des deux manifestations fondamentales d'une pulsion, l'autre étant la représentation.* (Laplanche, Pontalis, 1967).

L'affect est caractérisé par 3 dimensions :

- Sa valence ou axe de jugement : bon/mauvais, bénéfique/nocif, agréable/désagréable...
- Sa force ou son intensité,
- Sa couleur, distinction entre sentiments différents de même valence.

Sentiment comme forme de « stabilisation » d'une émotion et des affects qu'elle suscite:

Dès 1884, William James, psychologue et philosophe américain, écrivait « *Le sentiment est la perception du corps réel modifié par l'émotion* » (James, 1884).

Composante qui implique les fonctions cognitives, le sentiment résulte de la prise de conscience d'un état émotionnel et des affects qui l'accompagnent.

Un sentiment représente un état affectif qui peut évoluer avec le temps. Plus durable et de plus faible intensité qu'une émotion, il naît, grandit et finit parfois par disparaître. Il est dirigé vers un "objet" (personne, situation, animal, ...) même en son absence.

Amour, haine, confiance, méfiance, insécurité, bonheur en constituent des exemples.

A titre et par exemple Erica, Anna et Rebecca explicitent chacune un lien qu'elles opèrent, dans des plans différents, entre sentiments générés par les conditions d'exercice de leur travail et incidence sur leur pratique ou leur engagement:

- « *Mais si on a choisi un boulot qui est sensé nous plaire et que l'ambiance est bonne, moi je trouve que cela développe tout ce que l'on peut donner.* »
- « *Je ne suis pas quelqu'un de froid même si j'ai l'air un peu comme cela, un peu distante, un peu crâneuse. En réalité je sais très bien comment je suis. Si je ne me sens pas bien, voilà, mon corps, mon esprit, je ne vais peut-être pas donner le meilleur de moi-même.* »
- « *On n'a pas de visibilité sur l'avenir. C'est vrai qu'on est toujours à échéance de 3 ans, le renouvellement des marchés. C'est inconfortable de ne pas avoir une certaine stabilité, une certaine sécurité dans l'exercice de son travail.* »

2.3.2. De la marginalisation à la prise en considération progressive des émotions en sociologie

En privilégiant les composantes « *qui se prêtent le mieux à une reconstruction rationnelle des raisons d'agir* » (Déchaux, 2015), et mis à part quelques exceptions, « *La sociologie semble se détourner de la question des émotions et ce depuis ses origines* » En effet,

émotions, affects et sentiments interindividuels, se révèlent souvent réduits à une dimension irrationnelle et peu examinée par les enquêtes.

Cet état de fait relèverait de la vieille antinomie de la philosophie du 18^{ème} siècle, entre Nature et Raison, discussion qui deviendra, chez Lévi-Strauss, l'opposition entre Nature et Culture, les émotions étant situées du côté de la Nature (Favret Saada, 1994) ⁽³⁴⁶⁾.

Néanmoins la situation évolue.

Dans son plaidoyer « *Intégrer l'émotion à l'analyse sociologique de l'action* » (Déchaux, 2015), Déchaux les considère comme paramètre à part entière de l'explication sociologique. Elles sont une donnée élémentaire de la vie collective, au cœur des processus normatifs et cognitifs, et entrent de ce fait dans le périmètre des faits sociaux utiles pour appréhender les articulations de l'action.

Les émotions sont, du point de vue de l'analyse sociologique de l'action, avant tout des caractéristiques morphologiques ou cognitives du système d'action plutôt que des propriétés de la psyché individuelle. Leur prise en compte renseigne sur la manière dont les raisons d'agir des acteurs sont informées, instruites, paramétrées par l'environnement social. (Déchaux, 2015).

Certes Durkheim, Weber, Simmel ont introduit la question des émotions dans l'étude des conduites sociales. Malgré des objets de recherche éloignés, Durkheim et Weber se sont accordés pour leur attribuer une place dans l'analyse de l'ordre et du changement social, ceci avant qu'Elias tente à son tour de décrire l'évolution de l'« économie émotionnelle » dans le processus de civilisation des sociétés occidentales (Elias, 1973).

Nous avons abordé l'herméneutique wébérienne face à l'appréhension du dilemme du rationnel et de l'irrationnel dans l'examen du rapport à la pratique, plus particulièrement sur le plan de la subjectivité des individus et rationalisation de l'espace d'action ⁽³⁴⁷⁾. La question des émotions en est une composante, Weber estimant que l'action « affectuelle » se situe à la limite du champ de l'action sociale auquel doit s'intéresser le sociologue. Cette position théorique traduit cependant un certain embarras et une propension à considérer que l'émotion, « *comportement réactif donc dépourvue d'orientation significative* », est forcément du côté de l'irrationalité et de l'obscurité. (Déchaux, 2015) :

³⁴⁶ En psychologie des émotions, le courant dit évolutionniste, trouve son origine dans les travaux de Darwin sur les fondements de l'expression des émotions (Darwin, 1872). Il les décrit comme étant innées, communicatives et universelles.

³⁴⁷ ANNEXE 2 : Herméneutique wébérienne et sociologie compréhensive : Dilemme du rationnel et de l'irrationnel dans l'appréhension des pratiques.

L'ascèse puritaine – comme toute espèce d'ascèse rationnelle – a travaillé à rendre l'homme capable d'affirmer et d'agir selon ses "motivations constantes", tout spécialement ces motivations que le fidèle, par la pratique de l'ascétisme, a forgé contre les "émotions". (Weber, 1989).

A contrario, ce que Weber récuse est l'assimilation « irrationnel – inintelligibilité » (Freund, 1991). Weber serait-il, alors et malgré lui, confronté au paradoxe d'avoir pratiqué cette assimilation en situant l'affect du côté de l'irrationnel, c'est-à-dire du côté de l'expérience incompréhensible faute de pouvoir la rendre intelligible ?

Depuis, les traditions de la sociologie et de l'anthropologie ont souligné d'autres aspects tels que « *l'expression obligatoire des sentiments* (Mauss, 1921) ou *le soubassement affectif des rapports de pouvoir et des goûts propres aux différentes classes sociales* (Bourdieu, 1979) ». Mais ces études se sont souvent limitées à montrer qu'ils relèvent d'une construction collective, ou d'une contrainte culturelle ou sociale (Pettier, 2013).

En parallèle, et à partir des années 75, l'anthropologie, analyse les « *émotions comme des artefacts culturels* » (Geertz, 1973) ou « *l'influence de la culture sur leur modelage* » (Kitayama et Markus, 1994), et complète les observations sur la mise en valeur ou, a contrario, le contrôle des émotions dans les différents groupes sociaux.

Après une période influencée par la psychanalyse et le structuralisme, une nouvelle génération d'anthropologues ont repris des recherches sur les façons dont les émotions sont conceptualisées, vécues, exprimées dans différentes cultures. (Lutz et White, 1986 ; Rosaldo, 1980).

2.3.3. Des émotions dans l'analyse de la pratique et des phases du travail du CIP

Nous voulons interroger ici à la question des émotions inhérentes à la pratique et à des phases de travail du CIP. Nous nous baserons sur un relevé, non exhaustif de conceptions et notions concernant cette approche.

Au préalable, nous nous arrêterons sur un des éléments du climat « émotionnel » (conditions de travail dans un mode pragmatique) du travail des conseillers, issu de la confrontation entre injonctions contradictoires de travail et « éthos devenu dispositions affectives ».

Puis nous traiterons de la question de l'empathie et de la confrontation à la souffrance, composante essentielle de la pratique des conseillers. Nous la situerons dans sa dimension relationnelle et opérationnelle dans le rapport avec les usagers.

Enfin, et de manière élargie, nous proposerons quelques liens entre revue de littérature et pratiques des conseillers

a) Injonctions paradoxales et dissonance cognitive chez le conseiller :
« composer » avec un contexte de « flou » comme processus de protection et de stabilisation émotionnelle

Nous avons évoqué en préambule de cette thèse, ainsi que dans l'élaboration et la formulation de nos hypothèses de travail, la question des tensions et injonctions contradictoires du champ de l'activité du conseiller.

Nous nous appuyons ici sur l'approche de Bateson (³⁴⁸) pour qui la notion d'éthos s'accompagne de comportements-système normalisés, d'attitudes affectives constitués de ressentis et de désirs.

L'éthos collectif est alors expression d'un système culturellement standardisé d'organisation des instincts et émotions des individus (Bateson, 1958) (³⁴⁹).

Nous nous intéressons à cette notion, dans la mesure où les conseillers travaillent dans un contexte où les injonctions reçues de la part de l'Institution, des usagers et des employeurs, sont souvent de nature à se contredire et se disqualifier mutuellement.

Pour certains d'entre eux, se rajoute une confrontation entre « prescriptions de travail » et « croyances et éthos ». Plus que les différences de contenus prescriptifs objectifs ou subjectifs de ces injonctions, ce sont les émotions constitutives du ressenti, dans un tel moment, qui peuvent leur poser difficulté.

En effet, s'il est possible d'« accéder » intellectuellement à une compréhension et relativisation des enjeux du champ, ce n'est pas pour autant que leur structure normative incorporée, leur éthos, « se détachera » des dispositions affectives qui leur servent d'ancrage.

Le dilemme est alors de privilégier un des « éléments du paradoxe », au détriment des autres. Ce ne sont pas les différences de sens et de registres de rationalisation des différentes injonctions qui constituent la tension, mais le ressenti de l'état émotionnel propre à l'impossibilité de donner réponse pratique satisfaisante à une représentation de la professionnalité.

➤ « Ça me mettrait dans l'embarras de ne pas accomplir ce que l'on me demande, tout simplement de me sentir incompétente (...) C'est en même temps de la débrouille, on doit s'en sortir » propos rapporté par Line, conseillère.

³⁴⁸ Bateson, membre fondateur de l'école de Palo-Alto à l'origine du courant de l'analyse systémique, est avant tout connu pour ses travaux sur les effets de la double contrainte, injonction paradoxale ou double bind. C'est à partir de travaux sur l'étiologie de la schizophrénie envisagée comme mode d'adaptation à une structure pathologique des relations familiales, qu'il développe cette notion. (Bateson, 1956).

³⁴⁹ Cf. ANNEXE 2.

➤ **Y a-t-il des situations de travail où vous ne vous sentez pas très bien ?**

« Quand je commence à sentir quelqu'un qui est en attente de quelque chose d'autre que ce que je peux lui apporter. Ça oui, cela peut me mettre mal à l'aise. Parce que je sais que je ne peux pas. » **Armelle**, Conseillère.

Le rappel permanent « à la loi », en l'occurrence « aux cahiers des charges définis par l'Institution Pôle Emploi », mais aussi la « forme » des relations entretenues par l'Institution pour encadrer les pratiques attachées aux différentes prestations met le conseiller en situation de dissonance cognitive (Festinger, 1957) le conduisant soit :

- A se soumettre au cadre et à respecter tant bien que mal les « formes et règles imposées » au risque d'abandonner la recherche d'une efficacité pratique ; avec en toile de fond la vague sensation d'un travail inutile. L'adoption de cette posture, assez présente mais difficilement « avouable », est difficile à quantifier car rarement clairement explicitée.

Confrontés à cette situation, certains conseillers finissent par envisager, puis décider, un changement de métier.

« Personnellement, le manque de communication avec Pôle Emploi, leur manque de compétences et leurs attitudes à l'égard des prestataires sont les raisons principales de mon envie de changer de métier ». **Anonyme** Commentaire libre 1^{er} questionnaire

- A transgresser le cadre fixé « réputé non négociable », quitte à pratiquer de « petits (ou importants) arrangements avec la réalité ». Les répartitions des réponses à la question 28 de notre questionnaire en témoignent :

➤ **Y a-t-il des écarts entre le(s) cahier(s) des charges Pôle Emploi et vos pratiques ?** Oui : **75%** Non : **25%**

➤ **En cas de réponse positive à la question 28, ces écarts résultent-ils ?**

D'un choix délibéré : **21.3%** D'une impossibilité de faire autrement : **73.3%**

Ne se prononce pas : **5.3%**

Nous avons alors observé 2 cas de figure:

- √ Pour quelques conseillers, un travail exercé dans la crainte, sinon la peur de connaître la réprimande et la sanction, dont celle de la perte d'habilitation à conduire une prestation. Albina témoigne de la réalité de la « menace », telle qu'elle l'a vécu, dans un échange complémentaire au retour du 1^{er} questionnaire. :

« Un mal pour un bien, je dirai désormais. En 2014, j'ai vécu une déstabilisation de la part de Pôle Emploi. Il semblerait que certains de mes D.E se soient plaints de moi. Ce n'est pas agréable à penser, encore moins à dire, voire à écrire d'autant qu'on ne se connaît pas. Je ne peux donc plus travailler sur les prestations Pôle Emploi. J'ai très, très mal vécu cette sanction à mon sens complètement injustifiée car je n'ai jamais su qui s'était plaint ? et de quoi réellement ? Si ce n'est qu'une chose, je me suis toujours battue pour mes adhérents et faire aboutir leurs demandes de financement pour leurs formations entre autres. Et oui, j'ai sans doute dérangé à un moment donné les financeurs – car j'avais toujours gain de cause. Mais il est tellement facile de dire « ce n'est pas moi, c'est l'autre... » J'en termine, j'ai eu la chance d'avoir un employeur qui connaît mon fonctionnement, la qualité de mon travail et mes valeurs professionnelles. Aussi, il m'a

proposé d'emblée de travailler sur d'autres marchés privés et désormais j'en suis ravie. J'aimais tant m'occuper des D.E. (...) Voilà, vous savez tout désormais. (...) et surtout continuer comme si de rien n'était avec tous les regards inquisiteurs... Heureusement que je connais ma valeur. »

- √ A « composer » autant que possible, à opérer une véritable acculturation au fait de travailler dans un contexte caractérisé par la notion de flou tout en cherchant à se protéger. Pour limiter le « risque d'exposition à une déstabilisation personnelle », ceci demandera de s'appuyer sur ses raisons propres d'agir au nom d'un « engagement ».

« Alors la posture d'aider les autres, ou d'être utile, ou d'aborder quelque chose aux autres, peut-être que cela a motivé que je poursuive dans ce chemin. Même si au départ, il y a eu une zone de flou. » Anna, conseillère

Celui-ci justifiera le fait de se « détacher » ou de déroger aux injonctions « intenable » circonscrites par la doxa institutionnelle au nom de l'« intérêt supérieur » de l'utilisateur, du service qui lui serait dû mais aussi des « devoirs » du conseiller; et de préserver au mieux une possibilité pour lui de réaliser un travail avec « humanité ».

- **Peut-on dire que vous instaurez un style personnel par rapport au cahier des charges ?**

« On est obligé, on est des humains. » Sophia, conseillère

- *« J'ajoute, que les métiers de consultant en reclassement, conseiller en insertion professionnelle doivent être fait par vocation. Nous sommes au cœur de l'humain, nous côtoyons parfois la précarité, des personnes en fragilité. A qui il faut pouvoir apporter à chacun le nécessaire écoute, empathie, qualité d'accueil (...) Il faut **aimer** les gens, profondément pour ne pas être usée par ce type de poste. » **Commentaire libre 1^{er} questionnaire***

Cette « option » sera rationalisée par l'élaboration d'un imaginaire palliatif, notion que nous discuterons dans la troisième partie. Se pose alors la question de savoir si cette stratégie, « pour être tenable », requiert de posséder un capital dispositionnel spécifique de la part du conseiller ou si c'est la préexistence de ce capital qui « induit » une telle stratégie.

b) L'empathie : gage d'engagement ou ficelle technique de métier ?

L'empathie désigne généralement l'attention cognitive portée aux états psychologiques d'autrui, tels que perceptions, intentions, pensées, sentiments et réactions affectives. Cette dimension, fréquemment associée « à un besoin d'aider », s'est révélée omniprésente dans nos questionnaires et entretiens, ceci au point de nous « poser un problème » pour opérer une analyse plus fine de cette catégorie générique à l'allure de « fourre-tout ».

36) **Ce métier requiert avant tout** (3 réponses possibles parmi 8 proposées) :

De l'écoute, de l'empathie : **92.2%**,

De créer les conditions pour que le bénéficiaire s'exprime sans tabou sur toutes les difficultés qu'il rencontre : **54.9%**

Une distanciation par rapport au bénéficiaire afin de garder avant tout du recul par rapport à la situation : **42.2%**

Il est possible de différencier deux manières de la considérer :

- Celle de l'empathie élément de causalité de la posture de travail du conseiller et conduisant à l'engagement,
- Celle de l'empathie « outillage » d'un processus opératif d'ajustement cognitif et de construction des pratiques impliquant notamment le fait d'une distanciation et d'un recul par rapport à la situation.

Carla se situe dans ce qu'elle appelle un juste milieu :

« C'est justement dans ce fameux juste milieu ou j'essaie de comprendre ce que ressent la personne sans me mettre à sa place, et du coup faire l'éponge et tout prendre pour moi, et non plus, sans être dans l'incompréhension totale, ou me rejet total de ce que va me dire la personne. Donc vraiment prendre le temps d'entendre ce que la personne dit et comment elle vit sa situation ».

- Empathie et engagement

Face à l'injustice, la peine ou la douleur de l'utilisateur, le conseiller pourra être lui-même affecté et être l'objet d'une resenti désagréable ou d'une sensation de mal-être.

Manuela en témoigne à propos de son choix de métier.

« J'ai toujours été assez sensible aux personnes qui font la manche »

Cette réaction « automatique » et « non intentionnelle », résulte d'un partage ou d'une contagion émotionnelle théorisée par les notions de partage « symbolique des émotions » ou d'économie des « émotions considérées comme prescriptions sociales normées ». Elle générera plusieurs réponses possibles où prédomineront par exemple :

- √ Le déni ou l'évitement consistant à « ignorer » la situation, « jouer de la dérision », ou « faire comme si de rien n'était »,
- √ Le rappel de l'utilisateur au factuel, au concret ou à la raison,
- √ Une posture d'engagement sensitif laissant place à un attachement émotionnel et une recherche de proximité affective dans la relation de travail. Sylviane illustre ce lien émotionnel, dans sa pratique, en ce qui concerne l'usage du prénom avec certains « bénéficiaires » par les différenciations qu'elle opère :

« Les plus jeunes, automatiquement, je les appelle par leur prénom. Les gens avec qui on ressent une petite affinité, je les appellerai par leur prénom. Par contre, pour d'autres, cela restera Monsieur ou Madame et le nom de famille. »

Dans le premier cas, il pourrait par exemple être question de registre maternel, dans le second, de registre plus conventionnel.

- √ Une posture d'engagement normatif stimulant le sentiment de devoir, d'obligation morale ou de responsabilité envers l'utilisateur,
- √ Une sollicitude bienveillante, respectueuse mais distanciée.

b.1 Empathie et technicité : de l'empathie à la co-construction des pratiques

La capacité offerte par l'empathie de se représenter les « états d'autrui », permet au conseiller de se transposer dans la position d'alter, d'opérer un décentrage ouvrant la possibilité de la conscience de soi-même et de la relation à l'autre.

L'empathie, ici un changement de « point de vue » et de « point de sentir » (Berthoz, 2004) favorisé par une expérimentation corporelle, permet une modification de perspective.

Pour engager une « activité de décryptage » et de coordination mutuelle des émotions, préliminaires de tout travail à entreprendre avec l'utilisateur, le conseiller, aura besoin de trouver des prises (Bessy, Chateauraynaud, 1992) qui constitueront autant d'instruments d'objectivation pour conduire la prestation avec l'utilisateur.

Carla explique comment une situation qui l'a longtemps concerné elle-même lui ouvre la possibilité de prise sur les usagers qui ne disposent pas du permis de conduire, état de fait quasiment rédhibitoire pour trouver un emploi tout particulièrement en zone rurale.

« Parce que moi, le permis je ne l'ai passé que l'an dernier. Donc, j'ai longtemps été sans permis et je sais ce que c'est. Voilà, je ne juge pas les gens qui n'ont pas de permis non plus. Et ça c'est pareil. Je le leur dis et souvent cela les rassure aussi. »

Pour Stéphane, autodidacte, la référence à la notion d'adaptabilité serait une autre manière de nommer l'empathie. Il considère que cette faculté constitue son principal atout et que de fait, son processus de professionnalisation est à rapprocher de sa trajectoire de vie :

*De manière iconoclastique, je suis de plus en plus convaincu que mon atout majeur dans ce métier est une vraie adaptabilité aux interlocuteurs de tous âges et de tous horizons. Or cette faculté est en bonne partie liée à mon parcours atypique et autodidacte, et ne dépend pas d'une formation. **Stéphane**
Commentaire libre 1^{er} questionnaire*

L'empathie fait alors fonction d'« outil sémantique » et fournit des indicateurs de base de l'action à conduire élaborée en co-construction.

Cela passe par le souci de penser la distance sans cesse reconstruite, entre éloignement et proximité, entre observateur et observé en faisant de l'activité corporelle et des expressions émotionnelles, partagées, le point de départ des échanges de travail. Cet espace d'échanges s'avèrera alors propice à l'instauration d'une confiance, sinon d'une sympathie, permettant d'aller « plus loin » dans la rencontre de travail.

b.2 Face à la souffrance de l'utilisateur : empathie et « besoin d'aider »

Les cas particuliers de « rencontres » de la souffrance, de l'expérience de la douleur des usagers sont omniprésents pour le conseiller. Faute d'espace collectif d'échange et d'« élaboration » de ce qui se joue dans ces moments sur le plan corporel, émotionnel et réflexif, et hormis quelques échanges informels avec des collègues de travail, il fait généralement sien et garde pour lui ses ressentis et ses réactions.

*L'importance du travail d'équipe, n'est pas assez reconnue je pense dans ce métier. On a besoin d'échanger sur nos pratiques, d'avoir des éclairages différents... Beaucoup reste trop sur le travail en totale autonomie, et se "coupe" des autres membres de l'équipe. **Anonyme** Commentaire libre 1^{er} questionnaire qui témoigne d'un manque en la matière*

Si le conseiller ne pousse pas forcément l'analyse au point de se demander ce qui le relie à l'utilisateur dans ces circonstances, ou en quoi et comment son corps éprouve, ou non, cette souffrance, il adopte, en imagination, un état mental censé correspondre à l'émotion éprouvée par la personne. Il le suppose identique ou fortement semblable à celui de son interlocuteur. C'est cet état qui fait l'objet d'une justification rationnelle ou de « hochet rhétorique » (³⁵⁰), attribution de causalité à un « besoin d'aider ».

La parenthèse ouverte en annexe sur les travaux de l'éthologue Franck de Waal (³⁵¹) laisse entrevoir un phénomène pouvant trouver son origine dans processus biologique. Mais ceci ne contredit en rien la possibilité d'un habillage culturel faisant de cette manifestation émotionnelle un principe socialement valorisé relevant de l'« humanisme » ou de l'« altruisme ». C'est ainsi que nous avons jusqu'ici considéré, dans l'approche des pratiques, l'empathie et le « besoin d'aider » comme relevant de la catégorie des « valeurs » ou comme composante de l'éthos, élément de causalité de la posture de travail du conseiller

Nous l'avons également envisagé comme « outillage » d'un processus opératif d'ajustement cognitif relevant cette fois du jeu des acteurs.

Les conseillers sont souvent peu disert sur la question de leur rapport à cette souffrance mais seront plus expressifs quant à la distance à garder avec l'utilisateur, la posture à adopter. Armelle l'évoque cependant :

*« Donc le côté humain est beaucoup plus important que de faire à leur place. Leur dire vous avez machin, vous avez ci, vous avez ça, OK, mais ça ne sert à, si la personne est au fond de son trou, commence à pleurer, qu'est-ce qu'elle en a à faire de tout ce qui existe. » **Armelle**, Conseillère*

³⁵⁰ Formule utilisée par Samuel Julhe, Cerep, URCA de Reims, lors de la soutenance de son HDR (22/09/2017) « Contribution à une sociologie des parcours professionnels. Engagement et transitions dans les métiers de l'expertise corporelle ».

³⁵¹ Annexe 22.

Néanmoins, et pour l'avoir expérimenté nous-même, le corps du conseiller est alors, et à la fois, lieu d'expérimentation du sensible et lieu de construction de perceptions permettant éventuellement de déconstruire des clichés qui lui sont propres, mais aussi les premiers discours ou paroles de l'utilisateur.

Ce processus s'appuie de lui-même sur la perception des manifestations corporelles propres à l'utilisateur accompagnant la succession et la progression des transactions sujet/social inhérentes au déroulé du travail : bégaiement, distance physique avec le conseiller, énervement, expression de maux de tête ou de ventre, nœuds de gorge, postures, pleurs, mimiques, mouvements de jambes, regards, rires, rythme et profondeur de respiration, sourires, tension musculaire, ton, toussotements, ...

S'ensuit en principe la constitution d'une intuition qui informerait le conseiller sur l'attitude à adopter pour composer dans un premier temps avec la vulnérabilité des personnes, les protéger et les épargner, avant d'initier, si cela s'avère possible, un travail de « reconstruction » de la représentation du « soi professionnel ».

*« Je dirais que c'est l'**empathie**, et puis, surtout pas de jugement, ce n'est pas facile, hein ? Et c'est de trouver cette juste distance pour accompagner la personne au plus juste de ce dont elle a besoin sans l'orienter vers une mauvaise voie ou sans aller dans le jugement, et du coup ne pas être objectif, et puis pas forcément l'accompagner correctement, enfin voilà. » Gaëlla, Conseillère*

Si certains conseillers vont alors eux-mêmes ressentir des tensions, voire de la douleur, ou vivre une contagion des larmes, ceci n'est pas une situation générale. Et il ne nous faut pas obérer le fait que d'autres restent hors de ce processus étant donné leur capacité à nier leur perception ou se protéger en restant extérieur à la charge émotionnelle propre à la situation ; ou encore suite à la nécessité de consacrer une part importante de leur action à se protéger des contraintes et tensions propres à l'« organisation générale de leur mandat ».

Cette souffrance apparaît non seulement dans le contact direct mais également lorsque cette propension à l'empathie et à la sollicitude est mise à mal, est contrecarrée par le comportement, les attitudes ou le profil des usagers eux-mêmes, les conditions d'exercice de l'activité ou la possibilité d'un regard négatif porté sur leur action.

c) Autres processus « émotionnels » au centre des pratiques

Nous avons relevé trois composantes susceptibles de compléter l'outillage pour analyser la place des émotions dans les pratiques et plus particulièrement dans ce qui « se joue » entre conseiller et usager ⁽³⁵²⁾:

- L'activité de coordination des émotions comme donnée de la vie collective,
- Le partage symbolique et les prescriptions normées des sentiments,
- L'inscription corporelle des affects comme composante du marquage somatique de l'environnement social.

c.1 L'activité cognitive de coordination des émotions envisagée comme donnée de la vie collective

Depuis les années 60, une hypothèse assez largement partagée consiste à attribuer aux émotions un rôle de « portée évaluative ». Elle s'est développée par des travaux qui attribuent la manifestation d'émotions ressenties à partir d'un même symptôme physique, aux caractéristiques d'une situation.

D'après les théories de l'évaluation cognitive ou « *théories de l'appraisal* », issues de la psychologie tout en s'inscrivant dans une approche interdisciplinaire, une émotion résulte des évaluations cognitives de l'événement qui initie l'émotion. Ces approches supposent le principe de mécanismes communs de genèse. Comprendre une émotion implique au préalable de saisir les évaluations que l'individu pratique au sujet des événements de son environnement. Ces évaluations qualifiées « d'automatiques » et « inconscientes » ont pour fonction d'évaluer les stimuli perçus sur la base de critères spécifiques et de pratiquer des « catégorisations » : pertinent ou non pour soi, attractif ou non, ... (Arnold, 1960).

Aborder la question de l'évaluation conduit à celle de catégories cognitives communes et de leur ancrage culturel (Levy, 1984).

³⁵² Sans pour autant les réfuter, nous ne ferons pas usage de deux approches utilitaristes, abordant l'affect comme symptôme des stratégies ou entretien d'une illusion face à la domination, Celles-ci proposent d'intégrer l'émotion au schéma explicatif de l'action et du rapport au pouvoir

Au motif d'une recherche d'exhaustivité, elles demanderaient des développements supplémentaires qui rajouteraient de la complexité et de la difficulté à la conduite intelligible d'une analyse déjà difficile à présenter de manière « claire ». De manière synthétique :

- Sous l'impulsion de Crozier et Friedberg (Crozier, 1971 ; Crozier, Friedberg, 1977), la première aborde les relations affectives comme un symptôme des relations de pouvoir. La démarche commence par le recueil auprès des individus des « sentiments » et du « vécu » relationnel. « L'étape suivante consiste à identifier, à partir de ce matériau et de la prise en compte des incertitudes, des contraintes, des ressources de pouvoir et des enjeux, les stratégies des acteurs » (Déchaux, 2015).

- Pierre Bourdieu, incarne la seconde. Lui qui ne néglige pas l'affect dans ses descriptions empiriques, le considère cependant comme une illusion, « une ruse de la domination, qui entretient une méconnaissance des vrais ressorts de la domination » au point de rendre « *les dominés complices de leur domination* ». C'est ainsi que dans ses travaux en Kabylie, il souligne le dévouement et l'indéfectible attachement des cadets au lignage familial (Déchaux, 2015).

Selon Thévenot « puisque les émotions s'apprennent à l'occasion d'échanges d'expressions, il semble assez naturel qu'elles aient un rôle dans l'établissement de liens collectifs » (Thévenot, 1993), comme chaque situation collective qui demande une coordination des intentions. C'est ainsi et par exemple :

Si le rôle des émotions est souligné dans la clôture des conflits – lorsque la résolution suit la tension paroxystique – il apparaît surtout qu'elles contribuent au maintien de l'intentionnalité de la discussion, de la négociation, du conflit. (Zirotti, 2010).

Les émotions sont alors des manières de juger, d'évaluer et fournissent des indicateurs de base de l'action (Déchaux, 2015). Elles sont, a minima, composantes du processus de la construction des schèmes de perception et d'analyse activant les dispositions. Peut-on aller jusqu'à les apparenter à des dispositions à part entière ?

Agir avec ou en présence d'autrui requiert ces activités de coordination qui constituent l'une des bases de la vie sociale. Les pensées et intentions d'autrui n'étant jamais sûres, les affects jouent un rôle d'indicateur pour soi et/ou pour les autres et permettent à l'individu de « décrypter autrui » à partir de ses émotions et de ses dispositions affectives (Déchaux, 2015).

Pour Armelle, « sourire et humour » constituent deux outils « de test » au travers des réactions qu'ils génèrent.

Meredith, consciente de pratiques différentes dans ces « activités de coordination » rajoute par rapport à Fouzia :

J'ai des personnes qui sont, qui arrivent dès le départ très hautaines. J'ai du mal. Ma collègue a plus de facilité (rires). Elle arrive à les détendre. Moi, j'ai du mal. Celles qui arrivent, oui, qui me prennent de haut... »

En synthèse et pour Coleman :

L'affect possède un contenu informatif et évaluatif. Il produit des règles d'action en rendant possible des inférences, des simulations, dans l'activité de coordination » et rajoute « Ce phénomène résulte de l'histoire de la relation. Il peut aussi découler de l'étiquette sociale de l'acteur, de son statut, de son pouvoir, de son groupe d'appartenance. (Coleman, 1990)

Pour le conseiller, de prime abord et au quotidien, les émotions interviennent comme « vecteurs d'expression sémantique » du « soi » professionnel et culturel de l'utilisateur ; composantes d'élaboration des schèmes de perception nécessaires pour « appréhender » et établir des liens, tenter de trouver des prises ou « évaluer » l'utilisateur. Cela peut tenir, par exemple, à la perception d'un sourire, d'un instant d'insécurisation ou d'une gêne, d'un détachement émotionnel, feint ou réel, ...

A ce moment, les émotions interviennent comme autant d'indicateurs qui vont orienter la pratique, mais également déclencher des réactions plus ou moins contrôlées, plus ou moins automatiques, parfois inattendues.

➤ « Ou, si je ressens que la personne se fiche de moi, je ne suis plus du tout, euh. Je vais être très rude. Me mener en bateau, ça non ! Alors là, je ne vais plus du tout être, là ça n'ira pas. Ça ce sont des choses qui vont me mettre en colère. **Erica**, Conseillère.

➤ « Face à l'agressivité, j'aurais tendance à prendre, houai, malheureusement peut être à me mettre en danger. Je suis aussi un peu nerveuse. C'est arrivé une fois quand j'étais conseillère chez Pôle Emploi. J'étais à l'accueil. Un monsieur est arrivé avec un sabre. Et ben je suis allée au-devant de lui, et j'ai gueulé plus fort que lui, et je lui ai pris son sabre. » **Méridith**, Conseillère.

Dans un second temps, la perception et la conscientisation des manifestations émotionnelles de l'utilisateur seront un préalable pour tenter de le « préparer », de « façonner » et « normaliser » ses rapports avec les employeurs. Ceci est tout particulièrement le cas lors de la préparation aux entretiens d'embauches, tant dans leur contenu que dans le contexte et les rituels qui les entourent.

« J'attire systématiquement l'attention des usagers qui entrent dans nos locaux sans s'essuyer les pieds les jours de pluie ou de neige et ceci sans le moindre état d'âme. Je cherche à leur faire comprendre qu'en agissant de la sorte lors d'un RDV d'entretien, il risque de provoquer chez leur interlocuteur, au-delà de l'évaluation de leur « éducation », un décalage émotionnel qui fera que cet entretien débutera sur de mauvaises bases et risquera d'être quasiment « perdu » d'avance. Il en sera de même pour un candidat qui viendrait à s'asseoir avant que la personne qui le reçoit ne l'y invite » **Louison**, Conseiller.

Nous pouvons également relevé que cette évaluation fonctionne à double sens et que pour l'utilisateur les émotions manifestées par le conseiller sont non seulement éléments d'appréhension et d'évaluation de son travail, mais surtout facilitateur ou frein du travail. En témoigne le poème sur « la bonne humeur de la conseillère » (Annexe 34).

A l'articulation de ce décryptage, de ce « dialogue », de cette recherche de coordination émotionnelle se créent, ou non les conditions favorables à un travail de co-construction, tel que le présente Sensevy dans ses notions d'action conjointe et de jeu didactique (Annexe 19).

c.2 Partage symbolique et prescriptions normée des sentiments : mise en œuvre d'une « grammaire affective »

En situation d'agir et concomitamment à l'« effet de disposition », les émotions peuvent être le produit d'« effets de cadrage », « c'est-à-dire résulter de la présence dans l'environnement social de scripts ou de grammaires affectives, disponibles et légitimes » (Déchaux, 2010).

Les affects sont alors examinés au double prisme, différents mais « imbriqués », des questions de « partages symboliques » et d'effet des « règles, standards et normes pour agir » soumis à la sanction positive d'une légitimation collective.

- Du partage symbolique des sentiments

En 1921, dans « *L'expression obligatoire des sentiments (rituels oraux funéraires australiens)* », Mauss examine la dimension sociale et culturelle des sentiments et de leur mise en forme dans le comportement des acteurs, « non pas des phénomènes exclusivement psychologiques, ou physiologiques, mais de phénomènes sociaux, marqués éminemment du signe de la non-spontanéité et de l'obligation la plus

parfaite ». Il illustre le processus de « partage d'une symbolique » par la création d'une « communauté émotionnelle » en prenant pour exemple une cérémonie funéraire au sein d'une société aborigène australienne et conclut :

On fait donc plus que de manifester des sentiments, on les manifeste aux autres, puisqu'il faut les manifester. On se les manifeste à soi en les exprimant aux autres et pour le compte des autres. C'est essentiellement une symbolique. (Mauss, 1921).

Dans le prolongement, Elias ajoute :

La sociologie peut s'attacher au repérage de ce savoir diffus qui traverse les manifestations affectives des acteurs et concourt à l'évidence du lien social grâce au partage d'une symbolique que chaque acteur traduit avec son propre style, mais dans une aire de reconnaissance mutuelle. (Elias, 1991)

A contrario, et à titre d'exemple, lorsque cette reconnaissance mutuelle ne se fait pas ou se « fait mal », le CIP peut être confronté à des difficultés à rapprocher d'un sentiment de déconsidération affective et d'un déficit de « symbolique de reconnaissance » ressenti par le chômeur. Le cas est régulier de demandeurs d'emploi vivant une expérience du chômage jalonnée de participations à des formations « dévaluées », de « pressions » exercées par l'Institution pour faire accepter des emplois qu'ils considèrent « déclassants » au regard de leur trajectoire professionnelle antérieure (dont il faut faire le deuil), de « tracasseries administratives », voire de déconsidération explicitement manifestée par des agents d'accueil des services de l'emploi. Cette expérience pourra alors entrer en résonance avec d'autres expériences propres à d'autres sphères de la vie sociale et être vécue comme déni de soi, déni de citoyenneté et/ou manque de valeurs morales ou professionnelle ⁽³⁵³⁾, expérience souvent articulée avec la « stigmatisation » ambiante dont la figure du chômeur fait l'objet. Dans ce cas, un sentiment de déconsidération ou de déficit d'empathie attendu de la part de ses interlocuteurs occasionne un déphasage émotionnel source d'affects de peur et de détresse, ceci au point que voir certains comportements « dérapier ». A ce moment, la porte est ouverte à des émotions exacerbées, parfois génératrices de comportements inadapés situés dans le registre de la colère ou de l'agressivité.

- Les émotions comme prescription sociale normée

³⁵³ Anomie au sens de Durkheim, formes pathologiques de la division du travail social, carence d'une réglementation sociale capable d'assurer la coopération entre des fonctions spécialisées (Durkheim, 1893).

Considérées comme résultats de *prescriptions sociales*, les émotions sont assimilables à des « perceptions de valeurs » voire à des croyances axiologiques (Deonna, Teroni, 2008).

Elles sont soumises au cadrage déterminé par des « scripts » constitués en grammaire légitimée de la structuration sociale :

Il peut s'agir de moments particuliers, comme les rites, mais aussi de relations plus continues qui font l'objet d'une réglementation morale spécifique, fondée sur des attentes de rôles auxquelles il est difficile de se soustraire. (Déchaux, 2015).

Cette analyse devenue classique commence par Durkheim, passe par Mauss (Mauss, 1921) et rejoint Hochschild sur la question des « règles » et du « travail émotionnel » (Hochschild, 2003)

Le "travail émotionnel" exigé de la part des individus, notamment dans l'univers professionnel, est l'un des aspects de la gestion quotidienne du sensible.

Si l'expression des sentiments est encouragée, voire exigée dans certains cas, dans d'autres les émotions font l'objet d'un travail d'effacement afin de maintenir l'idée de rationalité dans l'ordre moral. (Pettier, 2013).

Les émotions entretiennent avec les normes des rapports complexes et différentes questions se posent. Nous nous limiterons à les évoquer :

- Quelle contribution des émotions dans le jugement axiologique ?
- Quelle place au cœur de l' « organisation » normative ?
- Quel processus d'émergence et de « gouvernance » des sentiments sous l'effet des normes ?
- Y a-t-il possibilité d'une « contribution » des émotions à la transformation des normes ?

Le niveau d'engagement dans la recherche d'emploi, l' « attribution » au demandeur d'emploi de la responsabilité des échecs de sa recherche, les sentiments à l'égard du rôle des institutions en charge de l'emploi ou les questions de « réparation ou de solidarité nationale », constituent autant d'exemples de différences de légitimités affectives instituées, sujettes à négociation.

c.3 L'inscription corporelle des affects comme composante du marquage somatique de l'environnement social.

Si l'émotion est souvent vécue comme intellectuelle ou mentale, elle est avant tout inscrite et ressentie dans le corps qu'elle affecte. C'est ainsi, par exemple, que pour Ekman : « l'expression faciale est le pivot de la communication entre hommes » (Ekman, 1982). Lire sur le visage les mimiques qui donnent « corps » aux émotions participe des relations sociales de coordination corporelle interindividuelle. Cette « coordination par corps » (Déchaux, 2015) dans le cas relevé des expressions faciales, informe autrui, sauf artifices

stratégiques volontaires, de nos intentions, et des comportements que l'on attend de lui, et vice et versa.

James a théorisé l'émotion comme la « *conscience par le sujet de modifications corporelles que l'appréhension de certains objets ou faits déclenche* » (James, 1884). L'affect est vécu comme expérience qualitative qui met en avant sa dimension somatique : le cœur et la respiration s'accélèrent, la gorge se noue, les jambes deviennent de coton, ...

Ce « marquage somatique » est une forme d'anticipation qui laisse au corps la possibilité de se préparer à l'action (Damasio, 1995). A contrario, soustraire à ce moment le corps « *transforme le contenu même de l'activité de coordination* » (Déchaux, 2015).

Mais réévaluer la place du corps dans l'expérience émotionnelle ne conduit pas à adopter une vision naturaliste prisonnière des schémas binaires traditionnels : affect/raison, corps/esprit. Au contraire, le corps n'est pas dissociable de la pensée et les activations physiologiques constituent des « signaux d'alarme » pour l'activité cognitive (Déchaux, 2015) :

Il existerait ainsi une sorte de conscience, ou plutôt de « méta-conscience », du corps. Nous pensons autant avec notre esprit qu'avec notre corps : notre esprit « raisonne » et notre corps « résonne ». (Déchaux, 2015)

Pensée et corps se rejoignent dans le contenu sémantique des émotions. En les sollicitant simultanément, l'émotion s'avère alors indissociable d'une activité de sens : « *Un homme qui pense est un homme affecté* ». (Le Breton, 2004)

Au niveau du conseiller, la manifestation corporelle des affects au niveau de l'utilisateur, constituera une composante d'élaboration et d'instanciation des schèmes de perception du « trouble » occasionnée, par exemple, par l'absence longue de travail ou une situation sociale particulièrement difficile.

Les manifestations corporelles associées au trouble provoqué par un sentiment d'injustice, de la peine ou la douleur occasionnée par ces situations, pourront affecter le conseiller et déclencher une posture d'engagement sensitif telle que l'empathie, la compassion ou la sollicitude.

2.3.4. Conclusion

Nous avons traité successivement la question du corps et des émotions alors qu'elles se révèlent indissociables. Aussi, cela nous conduit, sans réelle surprise, à une conclusion similaire à celle de la partie précédente. Le registre émotionnel, instrument d'objectivation participe de l'appréhension du bénéficiaire, des essais de « prises » sur lui, de la formulation d'hypothèses le concernant, ceci sans pouvoir être véritablement différencié de la catégorie constituée par le registre corporel.

Si nous « regrettons » de ne pas avoir interrogé explicitement les conseillers sur la question de leur rapport aux émotions des usagers, mais également du rapport à leurs

émotions personnelles, les quelques données recueillies confirment l'omniprésence de cette dimension.

C'est ainsi que dans l'exercice de la « table carrée », présenté précédemment, la consigne donnée différencie quatre contextes de travail sous tendus par au moins autant d'états émotionnels. Le constat de changements de place autour de la table établit de facto un lien entre état émotionnel propre au contexte en lui « associant » un « hexis approprié ». En nous arrêtant sur la question de la marginalisation des émotions en sociologie, et en la considérant comme fait social au centre des pratiques, nous avons pu constater leur importance dans l'appréhension des phénomènes cognitifs et normatifs en jeu dans la relation conseiller/usager ; et donc les considérer comme dimension « utile » d'appréhension de la pratique des conseillers.

Ne pas les cantonner, dans leur définition, à des propriétés de la psyché individuelle, renseigne sur les processus d'informations des acteurs à travers un « paramétrage organisé » de l'espace social. Aussi, dans leurs dimensions de caractéristiques morphologiques à l'œuvre dans les pratiques, les émotions constituent une des facettes, et des leviers, de l'action du conseiller au sein d'une triangulation opérationnelle « corps - émotions - cognitions sociales ».

Nous avons pu constater, par exemple, que ce sont elles qui vont :

- Favoriser le processus d'entrer en relation, d'évaluation et d'ajustement avec les usagers,
- Manifester et extérioriser une posture particulière d'engagement tout en constituant une pratique de métier,
- Faire office de « média » dans les moments délicats de confrontations à la souffrance et à la douleur des usagers.
- Comme abordée ci-dessus (³⁵⁴) et dans un registre différent, permettre de percevoir mais également de chercher à « composer » avec le flou résultant de cadres sociaux inconstants et d'un ordre normatif institutionnel en perpétuelles évolutions,

³⁵⁴ 2.3.3.a) Injonctions paradoxales et dissonance cognitive chez le conseiller : « composer » avec un contexte de « flou » comme processus de protection et de stabilisation émotionnelle.

2.4. Croyances vocationnelles et culture de métier – Recherche de professionnalité et construction d'un imaginaire palliatif

La question de l'historicité et la prise en compte des changements de contexte politico-économique s'est révélée importante pour retracer le processus d'émergence et de différenciation du métier de conseiller. Nous avons ainsi observé dès le début de son histoire et de son contenu, des transformations et une reconfiguration régulière de l'activité. Cela tend à nuire à l'apparition d'une visibilité sociale, d'une possibilité de reconnaissance, d'une légitimité symbolique et, en conséquence, d'une place visible et définie dans la division du travail. (Cléach, Tiffon, 2017).

Comment dans de telles circonstances pouvoir prétendre à une reconnaissance explicite de la qualité de « bon » professionnel par une entité extérieure ?

Au contraire, nos interviews font ressortir plusieurs thématiques témoignant des doutes de conseillers quant à la considération accordée à leur travail, et en conséquence, à leur personne. A la fois objet du travail et contraintes de son exercice, certaines sont tangibles, d'autres relèvent d'une « interprétation » consécutives à des manques observés ou vécus :

- Absence de prise en considération de la charge émotionnelle et des souffrances inhérentes au travail
- Difficulté à obtenir l'implication et la coopération de certains bénéficiaires ou à faire face à des comportements agressifs.
- Difficulté d'adaptation des pratiques à certains publics,
- Attentes « démesurées » de la part l'Institution et de certains usagers,
- Incohérence de la commande institutionnelle, injonctions multiples et contradictoires manquant de réalisme, rapport au quotidien parfois difficile avec certains conseillers Pôle Emploi,
- Nécessité d'être « homme ou femme orchestre », de faire face, seul ou seule, dans de nombreux types de situations,
- Manque de moyens, présence de nombreux obstacles à la recherche d'emploi ⁽³⁵⁵⁾,
- Déficit de contre dons : précarité du statut, conditions salariales comme en le rapporte Marc :

³⁵⁵ Avec comme exemple le financement des entrées en formation de chômeurs.

« Dans nos métiers, tous les jours nous recherchons la qualité de communication, la qualité d'évolution personnelle et professionnelle pour autrui ; nous conseillons les entreprises sur le bien-être de leurs salariés, mais la plupart du temps les conseillers sont mal payés, voire très mal payés : avoir un bac plus 5 et être payé 1300 € net par mois fait pleurer. Et puis les conseillers sont si souvent en situation précaire. »

Dans ce chapitre, nous voulons nous arrêter sur la possibilité d'une culture de métiers qui fasse lien entre les différents conseillers et leurs pratiques respectives qui permettent de composer avec ces difficultés; pour repérer des indices ⁽³⁵⁶⁾ et éléments de régularité corroboratifs d'un tel processus, notre questionnement portera cette fois sur les processus de rationalisation fondés sur un sens subjectif et des croyances partagées, les intentions ou logiques d'action afférentes, ainsi que les « stratégies adaptatives » en rapport.

Nous examinerons la possibilité de cette hypothétique culture de métier susceptible d'argumenter en faveur de la constitution en « groupe » professionnel, envisagerons la place d'un « éthos » spécifique agissant comme régulateur des pratiques et examinerons le mécanisme d'auto-attribution de missions symboliques pour « rendre acceptable » le réel.

Cette approche cherche à discuter l'hypothèse posée que contrairement à la possibilité d'un processus établi de professionnalisation, c'est l'émergence d'une professionnalité qui contribuerait à un début de « légitimation » de ce métier malgré, « voire grâce » au fait qu'il soit considéré flou.

La réflexion s'appuiera essentiellement sur le recueil d'indicateurs et reposera sur l'examen de :

- La rationalisation de l'efficacité objective et subjective du soi professionnel par les conseillers,
- L'identification d'éléments d'une culture commune : croyances, valeurs, sens et éléments de langage,
- La place faite à l'imaginaire,
- Des composantes énoncées par les conseillers et justifiant de l'engagement dans le métier.

Interroger ces différentes dimensions de la professionnalité, pose et continue de relier entre elles, de manière transversale, les questions du mode d'élaboration de ces valeurs et en quoi elles participent du développement professionnel :

- La représentation sociale collective du métier et d'une potentielle culture commune,

³⁵⁶ En sémiologie, un indice est un fait immédiatement perceptible qui nous fait connaître quelque chose à propos d'un autre fait qui ne l'est pas (Prieto, 1968).

- Les dynamiques et les postures mobilisées par les conseillers,
- Les processus de construction des repères et positionnements professionnels,
- Les dispositions requises pour être efficient au regard des exigences attribuées et agies,
- Le mode de développement et les moyens de mise en reconnaissance, dans l'environnement, des actes professionnels du sujet/conseiller.

Toujours en introduction, il nous faut rappeler que chercher à faire ressortir des régularités revient à opérer une « condensation » des données ce qui implique de faire le deuil d'une cohérence et donc d'une morale absolue, d'un tout totalisant.

2.4.1. Indices de l'élaboration d'une culture de métier

Nous postulons tout d'abord que c'est dans la population des CIP elle-même que se serait progressivement constituée une culture reconnue de métier ouvrant la possibilité d'une reconnaissance entre pairs. La diffusion des normes de professionnalité se ferait donc plus sous l'effet de la demande d'une recherche de reconnaissance et de valorisation d'une représentation sociale collective des conseillers que devant les exigences des donneurs d'ordre et partenaires de travail qui n'ont que peu de connaissances de la réalité du travail. Résultat d'une transaction, individuelle et collective, entre « savoir agir » en situation et « sens donné » par les acteurs à leur pratique, cette qualité est le fruit d'un dialogue entre valeurs et normes de l'activité, d'une tentative de constitution de liens entre aspect éthique du métier et dimension d'expertise et de professionnalité :

- Individuelle dans une tentative de réduction des tensions entre habitus/éthos du CIP et réalités/paradoxes du champ de l'activité. La notion de « sens », selon une idée déjà avancée, comme énonciation de la recherche d'un « niveau d'accord » habitus et travail. Le tableau ci-dessous cherche à présenter ces sources de tension à partir du recueil d'entretien. Pour le construire, nous avons effectué un relevé exhaustif des exemples et indices de sources de tension exprimés à la suite d'une question explicite sur ce point. Puis nous avons opéré un regroupement autour de 4 thématiques que nous considérons susceptibles de « couvrir » et « rendre compte » de l'ensemble des différents facteurs relevés : « comportements et attitudes des usagers », « profils des usagers », « conditions de la pratique » et « regard sur la pratique du conseiller ». Enfin, pour chacun d'entre eux, nous avons fait figurer les verbatim correspondants aux « sources » susceptibles d'être considérées comme origines causales de la tension incriminée

Dans une situation d'entretien de face à face centrée sur les pratiques, ce sont les comportements et difficultés liées aux profils des usagers qui sont le plus évoquées. A l'inverse, dans les questionnaires, tout particulièrement pour les questions ouvertes ou la partie d'expression libre, ce sont en premier lieu des points liés à la mise en œuvre de la commande institutionnelle qui sont relevés. Nous pouvons nous demander si cette

différence tiendrait à notre profil d'employeur/praticien qui induirait des réponses différentes lorsqu'elle bénéficie de l'anonymat.

- Collective par la conscience de ce qui peut « relier » les conseillers, présenter un sens et des choix interprétatifs partagés, dénoter une acception d'un système de valeurs et de croyances commun et des comportements susceptibles d'en résulter. Elle est supposée correspondre à la fois à un « idéal de service » et une « légitimité culturelle » basés sur un service rendu à la collectivité tout en « produisant » des représentations sociales d'« accomplissement de soi » pour les conseillers. Elle concerne notamment l'appréhension globale des processus de cognition sociale et les effets des représentations du demandeur d'emploi engagé dans le « jeu » des interactions propres au marché de l'emploi.

Sans perdre de vue qu'au-delà des contenus de travail et des phénomènes de dissonance cognitive rencontrés par les sujets, cette élaboration de représentations, le besoin de se donner des finalités et des motifs a pour autre finalité de lutter pour des « places », des « espaces » ; de prendre des distances avec les rhétoriques normatives de Pôle Emploi et plus globalement d'accéder à une place plus visible.

D'autre part, nous avons soumis la question de la représentation d'une culture commune à notre panel de conseillers en lui soumettant 10 propositions portant sur la manière de considérer des éléments de pratique, le public, l'Institution Pôle Emploi ou certaines situations de travail.

55) Quels éléments d'une culture commune, partagez-vous avec vos collègues de travail, ou avec les personnes exerçant ce métier et que vous pouvez être appelé(e) à côtoyer :

<i>Manière de penser la pratique :</i>	85.1%
<i>Façon d'effectuer une prestation :</i>	69.3%
<i>Manière de penser les rapports à l'institution Pôle Emploi :</i>	68.3%
<i>Manière de considérer les chômeurs :</i>	66.3%
<i>Manière de ressentir la réussite d'un reclassement :</i>	65.3%
<i>Manière de considérer les « livrables » :</i>	64.4%
<i>Façon d'entrer en contact avec un chômeur :</i>	62.4%
<i>Manière de parler du métier de conseiller :</i>	60.4%
<i>Manière de penser la question du chômage :</i>	57.4%
<i>Manière d'agir face aux imprévus :</i>	57.4%

Les choix effectués font ressortir un niveau d'accord important autour de l'ensemble de ces propositions, alors que les choix sont a priori particulièrement subjectifs, la question n'étant appuyée sur aucun élément explicite d'objectivation. On peut se demander s'ils reposent alors sur des occasions de discussion et d'échanges informels de pratiques effectués au quotidien entre conseillers.

Il s'avère nécessaire d'approfondir cette question et de croiser les résultats pour tirer des conclusions.

Nous l'aborderons ci-dessous à partir de 3 natures de données :

- Des éléments objectifs et subjectifs sur cette culture, recueillis lors des entretiens,
- Un « lexique de métier » extrait de l'ensemble de notre recueil de données,
- Des éléments de croyance et d'interprétation

2.4.2. Éléments objectivés d'une culture de métier – attribution de la qualité de bon professionnel

Pour « recentrer » la discussion, nous serions enclin à aborder la question de la culture de métier à partir d'une tentative de définition synthétique de la pratique du conseiller : *« développement d'un ensemble d' « activités » à travers lesquelles l'usager appréhende, organise ou réorganise ses représentations de la réalité physique et des jeux du marché de l'emploi comme de ses métiers; pour se situer, et en conséquence, pouvoir développer des actions « adaptatives, adaptées » favorables à son insertion professionnelle ».*

La reconnaissance des normes de professionnalité inhérentes à ces activités passe par une prise de conscience des mécanismes des postures et ajustements d'attitudes mobilisées, ainsi que par une représentation sociale collective des processus de construction des repères et positionnements professionnels. Combinaison entre le savoir agir en situation et le sens donné par l'acteur à l'activité, elle relève d'une capacité à observer et faire vivre « l'étoffe du réel » dans le cadre d'une conception considérée éthique de l'action menée. Cette reconnaissance est susceptible de contribuer à « lutter » contre un sentiment d'aliénation, de dépossession du soi individuel au profit d'entités institutionnelles extérieures, et par conséquent, de perte de maîtrise des finalités de l'activité ; car devenu « rouge interchangeable » et privé de contrôle de soi-même et de son « humanité ».

Le tableau suivant constitue un récapitulatif des éléments relevés à travers l'ensemble du recueil de données. Il est construit à partir des dix éléments, de culture commune quant à diverses représentations, précédemment cités. A chacun d'entre eux, et par rapport à 4 catégories que nous considérons comme étant complémentaires pour tenter de spécifier cette culture, nous mettons en correspondance les éléments relevés dans notre recueil de données. C'est ainsi que nous avons distingué :

- L'explicitation objectivée d'une logique d'action (actantielle) considérée comme norme de professionnalité,
- Sa traduction en postures et attitudes de travail
- L'objectivation des intentions et de la rationalisation qui en est faite
- L'explicitation de la dialectique de la représentation sociale du positionnement professionnelle du collectif

En prenant la forme de pratiques, postures, activités réflexives et élaborations dialectiques de l'action, ces catégories, éléments de sens attribué devenus normes de l'activité ⁽³⁵⁷⁾ paraissent suffisamment homogènes pour y voir des éléments constitutifs d'un début de culture professionnelle,

En effet, en détaillant les réponses au questionnaire prises en compte pour construire ce tableau, nous avons constaté que les thématiques de sens abordées individuellement par les acteurs, dans leur souci de rationalisation de leur logique d'action, se recoupent largement entre-elles. Les mots, les rhétoriques et la perception des « besoins » des usagers sont identiques ou proches, au point de constituer une forme de « représentation sociale collective de la mission ». Cela plaide en faveur du constat de l'existence d'un socle de culture partagée, « force de relation supérieure » qui s'imposerait à des conseillers « agis et rapprochés » par leur conception du social traduite en éléments de professionnalité.

Cette culture constitue le « point d'ancrage » de l'attribution de la qualité de « bon professionnel » entre pairs. Nous voyons donc des signes d'une professionnalité qui intègre notamment la définition de « l'engagement » des conseillers, mais également une composante d'un processus de professionnalisation, certes peu visible, mais réel.

A une autre échelle, il y a également lieu de relever un processus de travail qui n'est pas uniquement orienté par la logique marchande/libérale, et laisse la possibilité d'une posture d'individu/citoyen acteur d'une société dans laquelle le « sens moral » pourrait continuer à s'afficher comme « surmoi de la culture ».

³⁵⁷ Eléments développés dans la prochaine partie.

Tableau 36 : Eléments objectifs d'une culture de métier (*)

Eléments partagés de culture	Normes de professionnalité /Logique d'action	Postures et ajustements Des attitudes mobilisées	Sens et rationalisation /Intentions objectives	Représentations sociales collectives du positionnement professionnel
Manière de penser la pratique :	Être pédagogue et Coach, Accompagner une "élaboration stratégique", Être expert d'un bassin d'emploi, Travailler des attitudes et comportements, Co-construire	Être "Facilitateur du changement", Approche individualisée, Transmettre quelque chose de sa propre expérience, Rester critique, S'appuyer sur l'expérience (79,4 % des conseillers), Faire preuve d'un sens de l'éthique (78,4%),	Mettre en éveil, Lever des freins, Apporter, Etablir des liens, Contribuer à l'accès à l'autonomie, Rationalisation des pratiques répartie entre "finalités", "valeurs" et "affectuel", Effectuer un travail qui a du sens (94,1%)	Conseiller = Médiateur et intégrateur social, Mandat identique pour tous mais fait de façon différente
Façon d'effectuer une prestation:	Faire ressortir des priorités, Poser un cadre, Investiguer, Objectiver, Outiller, Apporter des savoirs, Conseiller, Donner des informations, Répondre à des besoins, Proposer des solutions, selon les conseiller : Attente de 78,4 % des DE, Point fort de 73,5 % d'entre eux (autoévaluation)	Animer, Conduire, Former, Guider, Imaginer, Montrer le chemin, Partager, S'Adapter, Travailler les représentations. Travail individuel et en groupe, Faire preuve d'altruisme (78,4% des conseillers - autoévaluation)	Orienter/Reclasser	Faciliter l'insertion professionnelle 2 styles de pratique : - Expert maîtrisant un référentiel de compétences techniques : 53.9% - Quelqu'un de débrouillard qui connaît bien « le terrain » et fait preuve d'imagination pour trouver des solutions : 46.1%
Manière de penser les rapports à l'institution Pôle Emploi :	Accorder du temps aux usagers, respecter leur liberté de choix	"Cultiver " la différenciation : "Aiguilleur" et "Technicien", Vigilance quant au respect des procédures et normes administratives (73,5% - autoévaluation), Connaissance du terrain	Faire reconnaître la différence de posture, « Ne pas traiter les usagers comme des numéros », Ne pas être assimilé à un "service qui ne sert à rien" et géré par une direction qui manquerait d'humanité, Cahier des charges considéré comme ne correspondant pas aux besoins + Ecart de pratique avec ces cahiers (75%) et Incapacité forcée à les respecter (73,3%) , Acceptation des règles et normes fixées par Pôle Emploi (53/84 - dernière position du classement),	Face à la représentation d'une perception dévalorisante des conseillers du privé, forme d'accord sur Manque de dialogue et de retour, un Constat d'"attente" de soumission de la part de certains conseillers, des prescriptions inadaptées et "intention de se débarrasser ou se délester de certains "cas" de la part de l'Institution,
Manière de considérer les chômeurs :	Faire preuve d'attention, de Bienveillance, de Valorisation, Confiance (66,7 % en autoévaluation), Sollicitude (64/84 en autoévaluation)	Ecoute active, Recherche d'empathie, Recherche du consensus et de l'approbation, Dialogue, Se mettre "à niveau", Chercher à se comprendre,	Altruisme, Se montrer "Humain"	"L'Ecoute prime sur résultat"
Manière de ressentir la réussite d'un reclassement :	//	"Intégrer la possibilité d'un reclassement différé"	"Partager", "En sauver quelques-uns", "Priser la possibilité d'une résilience", Pratiquer le « Donnant-donnant"	Résultat d'un effort commun, Devoir accompli, A contrario : Taux de placement connu par 44,4% des conseillers et indicateur pour 52,2 % d'entre eux.
Manière de considérer les « livrables » :	//	//	Être vigilant sur le respect des procédures et normes administratives 73,5%, Qualité des écrits et livrables Pôle Emploi : 13,7%, DE 0 %,	//
Façon de développer le contact avec un chômeur :	Accueillir, Activer, Booster, Donner de l'espoir, Ecouter, Impulser, Réconforter, Renforcer la confiance en soi, Responsabiliser	Accompagner, Absence de jugement, Adopter une approche holistique de l'individu, Aborder « l'esprit et le corps », Co-construire, Être Disponible, Observer, Ouvrir, Rassurer, Soutenir, Mettre à "l'aise"	Aider, Faire évoluer, Favoriser l'épanouissement de la personne, Créer du lien social, Apporter de l'énergie, Qualité de contact attente de 56,9% des DE, 73,5 % en autoévaluation,	Mission de Réduction des disparités sociales, Favoriser la Solidarité, Restaurer la dignité, Avoir une utilité sociale, Être "Artisan du lien social"
Manière de parler du métier de conseiller :	Ecouter (92,2% en autoévaluation), Atteindre un Résultat y compris dans la sphère privée, Pratiquer le Don et les Echanges, Exercer le métier "avec appétence » : (36,3% des conseillers déclarent avoir un attrait Moyen+ 36,33% et 52% un attrait Fort).	Empathie, Centrage sur la personne, donner pour recevoir, Créer les conditions de l'expression sans tabous sur les difficultés (54,9% - Autoévaluation)	Partager, Accéder à la Réalisation personnelle, Eprouver un sentiment d'Indépendance et de liberté, Prendre en compte des Valeurs (93%-autoévaluation) partagées, Garder le sens des réalités (53,9 % - autoévaluation), Trouver un sens (94,1 % - autoévaluation),	Métier d'engagement, Contribuer à améliorer les conditions du "vivre ensemble", Prévenir les risques de désaffiliation, Métier décrié, en marge, dévalorisé, difficilement palpable et peu visible, Difficultés des conditions de travail, Importance de la place des relations de travail avec les collègues (97,1% panel),
Manière de penser la question du chômage :	Aider à sortir de la précarité	Pratique du « Care », du "Soin", Exercice de la solidarité	Nécessité de Sortir les personnes de l'inconfort de leur situation, "Exercice d'un contre don dans la mesure où l'on peut se retrouver dans la même situation", L'hypothèse que le "Chômage soit oublié à horizon 4 ou 5 ans" est réfutée par plus de 80 % des conseillers,	Agir contre l'Injustice sociale, les disparités dans un contexte difficile
Manière d'agir face aux imprévus :	Être réactif, Organiser et Réorganiser	Traiter les demandes "utiles", Être Pragmatique, Polyvalent, Prime au Sens de l'organisation et de la réorganisation 68/84	Faire face à la variété des tâches	Capacité à de se "sortir " de l'essentiel des situations rencontrées (95,1%, - Autoévaluation)

(*) **Recueil de données** : pondération xx/84 pour celles relevées lors des Interviews, en pourcentage pour le questionnaire I

2.4.3. Éléments objectivés d'une culture de métier – déterminants de l'engagement dans le « jeu »

Nous venons d'examiner la culture de métier comme résultat d'un processus d'élaboration de « sens » entre pairs comme point d'ancrage de normes de professionnalité.

Un autre point de vue, envisagé non pas de manière dualiste, dichotomique, mais complémentaire, consiste à considérer la culture de métier comme étant subséquente au regroupement des habitus individuels des acteurs et de leur choix d'engagement dans le champ de lutte que constitue l'insertion professionnelle.

C'est alors la convergence des forces de relations sociales propres aux individus, telles qu'évoquées précédemment, et de leurs expériences vécues à l'origine de l'appétence des différents impétrants pour ce métier, qui « fait la culture ».

« Dire cette appétence » revient pour le conseiller à justifier l'engagement dans le jeu, « l'investissement » que représente sa propre « mise en jeu », sa manière d'appréhender l'économie de « distribution des capitaux » ainsi que des transactions sociales et symboliques entre ethos individuel et jeux d'acteurs du champ.

« Susceptible de réconcilier sens objectif et subjectif », ce n'est pas pour autant qu'il en aura claire conscience, une part du processus échappant à toutes velléités de contrôle car dans une approche où il est avant tout « sujet de culture ».

Quelques verbatim extraits des multiples exemples de sens subjectifs attachés par les individus aux enjeux des pratiques illustrent la diversité des approches. Notre proposition de typologie ⁽³⁵⁸⁾ d'idéaux-types trouve ici une correspondance ;

- « Pouvoir agir « pour les plus démunis », les plus paumés » », autre lecture de ce même verbatim cité précédemment. **Sophie**, Modèle Protéger/secourir : CIP « Pasteur »
- « Qu'ils sortent un peu moins con qu'en entrant » **Elisa**, Modèle Transmettre/doter : CIP « Formateur »
- « Parce que ce sont souvent des gens qui nous disent, « ben ouai, je n'ai pas travaillé depuis deux ans, je suis bonne à rien ». Et non, c'est leur montrer qu'aujourd'hui elles sont toujours capables de faire des chose ». **Gaëlla**, Modèle Transmettre/doter : CIP « Passeur »
- Mais aussi « Et puis, c'est aussi savoir dire, quand il n'y a pas forcément une solution sur le moment X ou Y, « ben, il n'y a pas de solution » quoi. Et peut-être, ce n'est tout simplement pas le moment, et voilà. Et ça, je trouve cela hyper important. » **Lina**, conseillère et encadrante Modèle Activer/normaliser : CIP « Producteur de services »

Se pose la question de la répartition des conseillers entre ces différentes approches et catégories. Nous ne disposons que de peu d'éléments sur ce point. Nous avons néanmoins

³⁵⁸ Partie 2, chapitre 1.

relevé que 19,6% des conseillers de l'échantillon déclarent avoir un engagement militant effectif. Dans 70% des cas, celui-ci est à « Orientation défensive » : Protection de personnes ou de « biens communs » /défense d'intérêts au sens large et 30% sont à « Orientation offensive/activiste » : Action / développement / luttes actives. Cet engagement prend à la fois la forme :

- D'une trajectoire faisant lien entre l'impulsion de départ résultant de l'habitus incorporé et l'idéal-type associé à l'incarnation du métier.
- D'une assimilation homologique entre habitus individuel, usages propres à des situations de travail et manifestations symboliques, manifestation et extériorisation sous la forme de pratiques, du sens subjectif conféré aux éléments de cette trajectoire ⁽³⁵⁹⁾.

L'entrée dans le jeu, une autre façon de nommer la professionnalisation, se résumerait alors de manière condensée, par l'acquisition préalable des dispositions, schèmes de perception et schèmes générateurs de sens pratique (Annexe 16) spécifiques à la culture de métier.

34) Le plus important pour pratiquer ce métier est de posséder (1 réponse possible) :

Des prédispositions personnelles : **66.3%** Des connaissances : **12.9%** Un portefeuille de compétences pratiques : **28.7%**

2.4.4. L'éthos régulateur des pratiques

Nous avons fait régulièrement allusion à l'éthos des conseillers comme régulateur des pratiques et point d'ancrage des valeurs subjectives.

S'intéresser à cette notion dans le cadre de notre discipline, demande de se limiter à sa face visible, aux éléments « conscientisés ». La frontière entre culture de métier et ce qui pourrait être « saisi » de l'« enracinement » de l'éthos individuel, s'avère suffisamment ténue et exposée à la critique pour ne pas si aventurer sans preuves tangibles, preuves que nous n'avons pas.

Nous croisons ici ce que nous avons abordé précédemment sur la « foi » qui anime les conseillers, en introduction de ce chapitre, concernant la place laissée au « fait religieux » et à l'utopie, a minima à la part d'idéalisme qui déterminent les pratiques.

³⁵⁹ Ce n'est qu'à posteriori que nous avons imaginé qu'il aurait été intéressant de recueillir le discours de rationalisation du choix vestimentaire des rares conseillers masculins, pendant et hors temps de travail. Il s'avère beaucoup plus contrasté que chez les femmes : « tenue décontractée » ou « costume cravate ». Mais au-delà du choix opéré par l'acteur et le sens qu'il lui donne, nous postulons que la trajectoire, associée à l'expérience, et la façon dont le corps perçoit le monde à travers elles, serait tout autant déterminante.

S'il se réfère à la place de l'éthos comme « esthétique de valeurs à l'état pratique », et se révèle enclin à développer une « conscience fière de son métier », le conseiller rationalise, dans son discours, ses pratiques, mais aussi ses attitudes « affectives corporalisées, ressenties et désirées ». Cela prend la forme d'une explicitation de conceptions « morales », accompagnées de « croyances » mises en relation avec une représentation des attentes « prêtées aux usagers »⁽³⁶⁰⁾ au prisme de leur référentiel de valeurs.

4 conseillères ont illustré des indices de leurs conceptions respectives. Nous retrouvons de façon affirmée la place du modèle « protéger/secourir ».

- « Si on n'a pas de solidarité, quel est l'intérêt de vivre en communauté » **Sophia,**
- « ... Moi je crois en l'homme, c'est con de dire cela, c'est vraiment débile, parce que c'est facile, il n'y a pas besoin de quelqu'un qui fasse le rassemblement, ... » **Elisa,**
- « ... Moi j'ai quand même une vie, même si je ne suis pas extrêmement riche. J'ai un logement, j'ai un salaire, j'ai un travail, j'ai tout ce dont j'ai besoin, et c'est vrai que se dire, voilà, quand je passe à côté de quelqu'un qui est à la rue, et que je ne peux pas lui donner parce que je n'ai pas de monnaie, je me sens coupable de ne pas pouvoir lui apporter mon aide alors qu'en faites je pourrais le faire. » **Charline,**
- « Après, même si je ne suis pas du tout éduquée au niveau de la religion, mais c'est vrai, c'est le fait d'être positif, c'est le fait d'aider son prochain, voilà, il y a quand même cette culture qui me semble moins importante, et pas forcément dans le cadre de ma famille, je ne sais pas d'où ça vient. Pour moi, ça fait partie de ma personnalité. Je ne suis pas baptisée. Mon père est anti-catholique. C'est même pire que cela. On ne rentre pas dans une église. ... C'est assez compliqué. Ce ne sont pas des valeurs religieuses. Ce sont plus des valeurs citoyennes. C'est plus à ce niveau-là, au niveau de la République ». **Gaëlla.**

Le tableau qui suit est un relevé de croyances, énoncées lors des interviews et ainsi que dans le questionnaire 2. Il relève des attentes « prêtées » par les conseillers aux usagers. Dans la formulation que nous proposons, nous cherchons, dans le choix du premier vocable, à retranscrire « le poids », la valeur relative et/ou les effets escomptés des croyances exprimées.

³⁶⁰ Cf. Tableau page suivante.

Tableau 37 : Quelques croyances énoncées lors des Interviews et dans le cadre du "Blog de l'emploi" en référence aux attentes "prêtées" par les conseillers aux usagers

- Effet cathartique d'un « Guide spirituel »	- Nécessité d'une espérance, « y croire » comme croyance
- Egalité Conseiller-Usager	- Nécessité de la « lutte », de « se battre »
- Existence « d'un soleil », de jours meilleurs, de solutions	- Nécessité de saisir sa chance, son destin, effet du positivisme
- Existence de « causes justes »	- Nécessité de "semer pour récolter", "on n'a rien sans rien"
- Formes de certitudes : responsabilité de l'usager dans l'hexis du conseiller, « compréhension de l'intérêt par l'usager »	- Place centrale de l'humain
- Importance de la responsabilisation	- Possibilité d'un nouveau départ, de modifier sa trajectoire
- Importance de la sécurité affective	- Possibilité de gratuité de l'acte, désintéressement
- Importance de la solidarité et du soutien	- Possibilité de « miracles »
- Importance du "Care"	- Possibilité de « rendre acteur »
- Importance du secret et de la réserve	- Valeur d'une société confraternelle, espérance de monde meilleur
- Importance du travail pour suivre son destin, maîtrise du dessein (3)	- Valeurs des idéaux
- Importance d'une bonne entente et valeur symbolique positive de la proximité physique lors d'entretiens	- Vertus de la prudence
- L'Individu est « acteur de sa vie »	- Vertus des mots
- Nécessité d'une constance dans la posture physique de travail	- Vertus et valeur du lien social

Figurent à plusieurs reprises les vocables « importance », « nécessité », « possibilité », « vertu », « valeur ». Ils circonscrivent un cadre de référence susceptible, selon les conseillers, de favoriser une pratique considérée comme « exemplaire ».

Il y a cependant lieu de se demander si cet ensemble de croyances et valeurs « bien intentionnées », cette culture de la « bienveillance » et de la « sollicitude » ne recèlerait pas une part de recherche de bénéfices secondaires moins « avouables » car contraires à la « profession » de foi de départ. Sous couvert de conscience morale, et au filtre difficilement critiquable d'une « contribution à un processus de civilisation », une telle rationalisation reviendrait à défendre, sans le dire, une part d'intérêt pour celui qui « s'en réclame » ».

Le tableau qui suit reprend l'inventaire des valeurs et composantes de rationalisation afférentes recueillies dans le cadre de notre premier questionnaire ainsi que le nombre d'occurrences présentes. Il constitue une ébauche de référentiel de traductions en actes et postures de cet éthos.

Tableau 38 : Inventaire des Valeurs et Composantes de rationalisation de l'Éthos - 1er questionnaire - question ouverte	Nombre d'occurrences
Respect	38
Empathie, écoute, bienveillance, compréhension	35
Aide, soutien, solidarité et entraide , utilité sociale	35
Ouverture d'esprit, tolérance , absence de jugement et non-discrimination	31
Ethique, intégrité, équité, secret professionnel, honnêteté intellectuelle	23
Neutralité, juste distance professionnelle, confidentialité, Absence de réponses "toutes faites", autonomie de l'utilisateur	23
Humanité, "valeurs humaines", générosité,	13
Engagement, sens du service, travail , dynamisme, motivation	11
Altruisme, aimer les gens	10
Réciprocité, partage, échange, don	9
Expertise, conseil	7
Droiture d'esprit, sens de l'honneur et des responsabilités	6
Rigueur, fiabilité, conscience professionnelle	5
Self contrôle, connaissance de soi, patience, persévérance	5
Valorisation de la personne	4
Confiance	4
Objectivité, réalisme	4
Modestie, humilité	3
Sympathie, cordialité	2
Disponibilité	2
Esprit d'équipe	2
Performance	2
Valeurs républicaines (Liberté, égalité, fraternité)	2
Transmission des savoirs	1

2.4.5. L'illusion d'un langage commun, des mots « panneaux » et un langage polysémique au service de celui qui parle

Commande publique, prescription et la réalisation de la prestation, productions écrites afférentes prennent la forme d'émissions et d'échanges d'éléments de langage, d'une sémantique du champ.

Révélateurs de la culture et de la conception des pratiques, le « lexique de métier » utilisé au quotidien par les conseillers réunit autant d'indices que de mots caractérisant la pratique de métier. Par eux, sont signifiées les conceptions, valeurs, normes et préconceptions idéologiques de l'activité. Ils forment par ailleurs une tentative de constitution de liens entre dimension technique, éthos et professionnalité.

Indifféremment utilisés, au moins pour certains, par les prescripteurs, observateurs ou autres acteurs de l'insertion professionnelle, ils font fonction de mots ou thèmes « panneaux », c'est-à-dire « susceptibles » pour l'émetteur d'être compris instantanément car considérés comme signifiants d'un message univoque et partagé. Mais il s'avère que leur utilisation est souvent approximative car leur sens précis ou leur polysémie

échappe⁽³⁶¹⁾ au point selon les circonstances de constituer un véritable processus de babélisation. . Certains conseillers ne sont d'ailleurs pas à l'abri d'une contribution à un tel constat, sans pour autant qu'il paraisse possible de l'expliquer par une ancienneté dans le métier ou d'une origine de formation.

C'est sur ce processus que nous voulons nous arrêter car il constitue une difficulté pour la pratique.

Trois d'entre eux, très usités par différents acteurs, nous paraissent particulièrement emblématiques de ce fait : « Aide », « Motivation » et « Employabilité ».

« Aider » et « Motiver » s'avèrent être de véritables bouteilles à l'encre, donc opaques et peu clairs qui veulent à la fois « tout et ne rien dire ».

L'aide est à situer sur un continuum qui peut aller du soutien momentané au fait de faire à la place de la personne.

La motivation, un des « mot-clef » de la gestion « moderne » des « ressources humaines » en entreprise est particulièrement abscons. Elle renvoie à des notions de disposition individuelles, de caractéristiques d'un contexte, d'idéologie de la mobilisation, de la performance ou de la non-paresse (cf. note de bas de page 142), sans qu'il soit possible pour les utilisateurs de ce signifiant puisse se mettre d'accord une définition partagée. C'est ainsi que le « manque de motivation » est régulièrement émis comme « verdict couperet » par rapport aux candidatures de chômeurs pour un emploi donné.

Déjà, dans un article de 1990, Bernard Gazier, spécialiste reconnu du concept d'employabilité résume l'usage qui en est fait de ce mot(Gazier, 1990) :

L'auteur poursuit ici ses analyses du concept d'«employabilité », des usages qui en sont faits en France et aux USA, et de son évolution en fonction des fluctuations économiques. Ses conclusions, développées à partir des travaux du Colloque «Sortir du chômage... ? (...) montrent les difficultés du concept à faire la place, à la fois aux contraintes macroéconomiques (offres d'emploi disponibles et qualité de celles-ci) et aux capacités individuelles. Ce qui amène l'auteur à faire une critique d'une partie des stages mis sur pied par l'ANPE, qui tente de «remobiliser » les individus et de les rendre réemployables de leur point de vue sans pouvoir agir sur les débouchés qui les attendent.

A partir de notre recueil de données, de notre revue de littérature et de notre pratique quotidienne, nous avons répertorié un florilège de ces mots panneaux. Nous les avons regroupés dans le tableau ci-dessous en 5 thématiques (dont une subdivisée en 2 sous thèmes), objets de focales divergentes, qui s'affrontent ou s'ignorent selon son « utilisateur » :

³⁶¹ Leur champ sémantique.

- Mandat du CIP : Utilisés à chaque occasion où il s'agit d'expliquer ou présenter la pratique et le métier que ce soit par le conseiller ou le prescripteur,
- Techniques de métiers : Ils sont utilisés au quotidien avec les usagers.
- Nous différencions, de manière certes un peu arbitraire, les modèles Parcours/ « destinée » et Trajectoire/ « prédestinée », distingués précédemment, et repérés dans le lexique des prescripteurs ou des conseillers
- Caractéristiques du demandeur d'emploi : Ce vocabulaire est propre à l'établissement d'un profil de demandeur d'emploi ou à la description de sa situation notamment par un prescripteur,
- Les éléments propres à signifier le marché du travail, son état et à l'expression de ses besoins, particulièrement par les « acteurs économiques ».

Nous les présentons en liste, par ordre alphabétique.

Ce que nous cherchons à mettre en évidence, est la différence de langage, au service de la dialectique et des intentions de « celui qui parle », et devient fatalement cause d'incompréhensions, d'amalgames, de simplifications parfois excessives.

En « piochant » dans ce lexique, il y a moyen de reconstituer des exemples d'utilisations plus ou moins hasardeuses et pourtant réels de cette sémantique:

Une prescription de prestation par un conseiller « Pôle Emploi » pourrait être : « Il faut activer le D.E. pour qu'il retravaille sa lettre de motivation afin de mieux se vendre et fasse ressortir une offre de service ciblée démontrant ses compétences par rapport aux besoins du secteur des métiers en tension. »

À la suite de cette prescription, le plan d'action avancé par le conseiller pourrait être : « Une fois fait le deuil de son ancien emploi, nous sensibiliserons le bénéficiaire au fait d'avoir un projet suffisamment réaliste. Il nous faudra l'accompagner pour qu'il gagne en autonomie et devienne capable de démontrer sa volonté de s'engager pleinement dans un nouvel emploi. Nous l'entraînerons également aux tests de recrutement .»

Le second exemple peut apparaître comme déclinaison du premier. En fait, le premier est centré sur l'entreprise et ses besoins, le second sur le bénéficiaire et sa préparation pour « aborder » les réalités du marché du travail.

Tableau 39 : Lexique de Métier du CIP

« MANDAT » CIP	« TECHNIQUES » CIP	MODELE « PARCOURS »	MODELE « TRAJECTOIRE »	CARACTERISTIQUES DEMANDEUR d'EMPLOI	EXIGENCES et PARTICULARITES du MARCHÉ du TRAVAIL
Accompagnement	Adaptation du comportement	Actions	Adaptation	Activités	Adaptabilité
Accompagner	Aptitudes	Changement	Appartenance professionnelle	Age	Auto-entrepreneur
Acte positif de recherche	Attitudes	Concurrent	Aptitudes	Capabilité	Besoin de compétences
Activer	Bilans professionnel	Destinée	Autonomie	Compétences comportementales	Codes sociaux
Aider	Candidature spontanée	Evoluer	Cible	Compétences techniques	Créateur d'entreprise
Animation Cellule	Communication recrutement	Evolution professionnelle	Confrère	Compétences transférables	Culture entreprise
Chercheur d'emploi	CV/Historique	Expérience	Disposition	Démission	Disponibilité
Chômage	Enquêtes professionnelles	Gérer une carrière	Efficacité	Diplôme	Marché de l'emploi
Conseil	Entraînement tests	Gestion de carrière	Emploi/appel vocationnel	Dispositions	Marché fermé
Demandeur d'emploi	Préparation entretien	Intérêts	Engagement	Employabilité	Marché ouvert
Deuil	Formation	Mérite	Ethos ascétique	Fin de contrat court	Métiers en tension
Emploi	Lettre motivation	Orientation	Motivation	Genres	Offre d'emploi
Instance professionnelle	Outils de recherche	Orienter	Offre de services	Handicap	Profil de poste
Job alimentaire	Photo	Parcours professionnel	Participation volontaire	Licenciement	
Métiers	« Point conseil »	Performance	Perfectionnement	Mobilité	
Monde du travail	Points forts et faibles	Pro-activité	Perfectionnement	Non verbal	
Out placement	« Preuves »	Rebondir	Placement	Personnalité	
Profession	Rassurer l'employeur	Ressources	Pratique	Présentation	
Professionnalisation	Réseaux documentaires	Stratégie	Prédestinée	Profil de candidature	
Professionnalité	Ressources	Tremplin	Reclassement	Projet réalisable	
Reprise d'emploi	Se vendre		Reclasser	Projet réaliste	
« Se battre »	Sources d'informations		Tactique	Recrutabilité	
Trouver un emploi	Tenue vestimentaire		Talents	Qualités et défauts	
	Tests		Travail/Beruf	Valeurs	
	Validation acquis de l'expérience		Trajectoire		
			Trouver une situation		

2.4.6. L'auto-attribution d'une mission « qui fasse ou modifie perception et sens attribué »

Nous avons déjà largement relevé les contradictions, paradoxes où la complexité caractérisant le contexte des pratiques, ainsi que leurs conséquences en termes de ressentis.

Line dans son rapport à sa pratique considère que le travail du conseiller est méconnu et « réduit à des basiques » par son encadrement. Elle se trouve alors en position de revoir sa mission pour en « relever le contenu », implicitement le « niveau » et lui trouver un sens en allant « au-delà » :

« Donc la mission qui est prescrite par le cahier des charges, ce n'est pas ce que vous faites ? »
Non. Je vais au-delà, tout compte fait.

Vous allez au-delà. C'est vous qui vous créez votre mission ? *Oui. Après, un cahier des charges, on va être vraiment sur du basique : élaborer un CV, le mettre dans l'espace personnel Pôle Emploi, et puis c'est tout. L'insertion professionnelle, ils ne savent même pas ce que c'est.*

Dans le cadre de notre 3ème hypothèse (³⁶²), nous voulons traiter du rôle de l'imaginaire ou de l'attribution de « missions supplémentaires » dépassant le périmètre de la commande publique, comme « recours » ou « stratégie adaptative » susceptible de rendre le travail « supportable » dans la durée.

Nous commencerons par examiner en quoi et comment, cette forme de « reconstruction subjective de la mission », cette manière de surseoir à ce qui est perçu comme une vacance de « sens » inhérente à l'environnement décrit, contribue à « garder en tension » et « maintenir à flot » le soi professionnel.

Nous nous sommes déjà référés précédemment au travail de Maxime Doran-Plante (Doran-Plante, 2006), que nous trouvons remarquable quant à l'originalité de son approche de la question de l'élaboration de cet imaginaire. Il porte sur la pratique de reboiseurs en charge de « régénérer » la forêt canadienne à la suite des coupes d'exploitation(³⁶³). Cet auteur interroge le processus relevant de l'imagination, pour supporter la souffrance physique associée à ce travail. Ceci passe par un « aménagement » du rapport au réel grâce un processus spécifique d'attribution de sens. Dans cette approche phénoménologique, Doran-Plante s'appuie sur une théorie de l'action où les pratiques sont ancrées dans le

³⁶² Face aux enjeux individuels et collectifs du champ de l'activité, pour exercer et pratiquer le métier dans la durée, une des réactions adaptatives du CIP serait de « soutenir » et « renforcer » la dimension de professionnalité par le développement d'un imaginaire palliatif d'auto-attribution d'une mission sociale qui dépasse le périmètre de la commande publique.

³⁶³ Cf. 2.2.7. Rapport au corps des CIP : apport des travaux de Thomas C ».

corps sujet de culture et fait référence au concept d' « embodiment » de Thomas Csordas, mais également d'habitus chez Bourdieu et de « pré-objectivité » chez Merleau-Ponty.

Cette analyse socio-anthropologique, dans sa discussion, nous paraît partiellement transposable. Si la difficulté pour les conseillers se situe plus dans l'écart entre contraintes normatives du contexte de travail, flou de la mission, et production de valorisations conformes à leurs yeux sur la conception d'un travail social organisée autour de la médiation, la réparation, la restauration ou la régulation du lien social; ceci dans le sens d'une émancipation devant leur permettre de devenir « ce qu'ils sont », ou « ce qu'ils croient être » en tant que sujet agissant sous l'effet d'une recherche de « socialisation de tensions » à faire « passer » dans le réel.

La culture incorporée et ancrée dans le corps, est perçue comme point stable pour la situer dans un monde de significations (Csordas, 1994).

Cette approche phénoménologique cherche à saisir le moment où l'expérience perceptive permet de trouver un ou du sens à ce que vit le conseiller, l'expérience étant à la fois l'action posée et la signification qu'il lui donne.

Il est un tout, entité de corps, d'émotions et de pensées, dont la complexité individuelle, sociale et culturelle relie présent, passé et futur. Sujet des sensations, de l'expérience et du monde, il ne ressent pas la difficulté comme un fait isolé ou concret, puisqu'à ce ressenti viennent se mêler des sentiments de peur, de doute, d'inutilité, voire de colère, face au hiatus occasionné par le jeu institutionnel et politique.

L'imagination, devient réalisation d'un désir d'expression et fait intervenir des expériences passées, en cours, ainsi que des expériences anticipées qui participent à une « reconstruction du vécu », une « actualisation » des perceptions et du sens qui l'accompagne.

Comparable au mécanisme de l'« illusion biographique », si ce n'est qu'il est simultané et non postérieur à l'action, par lui, les aspérités de l'expérience professionnelle sont rendues cohérentes avec les éléments de détermination sociale et d'acquisition d'un capital dispositionnel à l'origine de l'entrée dans le métier. Façonné et réactualisé au gré des contextes, cet imaginaire facilite la possibilité d'incarner et d'investir la figure tutélaire professionnelle de travailleur du social, « histoire et éthos du sujet fait métier » ⁽³⁶⁴⁾.

Il nous faut donc expliciter en quoi l'imagination contribue à l'élaboration du sens de l'expérience vécue par le conseiller, en quoi un corps agissant comme centre de la

³⁶⁴ Voir ANNEXE 11.

perception sensorielle génère l'expérience imaginative, conjonction d'une action et du sens qui lui est attribuée. Une perception « satisfaisante » peut être constituée à partir :

- D'un rapport du conseiller à sa pratique qui intègre une dimension de l'imagination en rapport avec son histoire, ses schèmes de référence et des « référents généraux » auxquels il a eu accès ; eux-mêmes constitués en « expériences-références » connectées avec le contenu culturel dont il est imprégné. A l'origine de son capital dispositionnel, ces expériences peuvent alors être valorisées à ses propres yeux. Lisa, conseillère, développe cette « conversion » de sa représentation d'elle-même, « petite » et « adulte », au fil de sa trajectoire de vie, et fait le parallèle entre ce qu'elle imagine de son métier et les « représentations extérieures négatives » au groupe des professionnels :

« Quand tu es enfant, tu souffres de ne pas être dans le bon groupe, parce qu'on te met en dehors du groupe, parce tu n'as pas les bonnes chaussures, parce que tu es habillée de travers, parce que tes parents ne sont déjà pas dans le bon groupe » (...) *« Quand tu deviens adulte, tu penses que c'est une richesse de ne pas avoir été dans le bon groupe, de ne pas avoir été un mouton, peut-être, effectivement (...) La difficulté à dire qui tu es, finalement, là, aujourd'hui, en tant que professionnel, qu'est-ce que tu fais comme boulot ? (...) Tu es un peu en marge, tu as le sentiment d'être un peu à côté, quoi. Je ne dis pas que je préférerais être caissière, ce n'est pas ça que je veux dire, mais j'assume, complètement. Mais ça contribue au fait que c'est difficile à expliquer, je pense parce qu'on est un peu en marge, d'une profession qui est en marge, qui n'est pas connue. Quand on en parle c'est pour dire des choses négatives »* **Lisa**, Conseillère.

Annette nous confiait avoir vécu son enfance avec une perception d'elle-même de « vilain petit canard ». Aujourd'hui, elle trouve du plaisir à « aider d'autres « canards boiteux » en difficulté, en situation de précarité, et leur apporter du réconfort, du soutien, notamment aux personnes isolées ».

A contrario, en référence à des expériences sensorielles passées associées à de « l'agréable », des événements antérieurs pourront aussi être repensés, « revisités » et « transformés », comme si l'on cherchait à leur donner un sens qui conviendrait davantage à ce que l'on est devenu au fil des ans, l'imagination permettant de « faire du nouveau avec de l'ancien ». Ce mouvement permet de concrétiser une représentation jugée agréable et qui devient élément de raison d'être dans ce travail difficile.

Fouzia, conseillère s'interroge à ce sujet et sur la possibilité d'un processus d'introjection d'une « rencontre marquante » dans son histoire :

« Je me rappelle à ce moment avoir rencontré une assistance sociale qui avait fait beaucoup pour moi. Elle avait démarché tout ce qui pouvait être démarché, pour remédier, cette année-là à l'absence de bourse, et vraiment elle avait tout fait. C'était vraiment un élément très positif pour moi. Est-ce qu'elle m'a impactée ? » **Fouzia**, Conseillère.

- La négation des perceptions : autant la précédente notion engage un rapport au passé, celle-ci « se joue » au présent. Elle revient à « s'arrêter » de percevoir la situation dans

laquelle le corps évolue, manière de le mettre à distance pour ne pas en subir les « désagréments », mais aussi l'activité cognitive qui accompagne ces perceptions. Armelle nous explique que cela est parfois « indispensable » pour pouvoir continuer de travailler. Cet exemple, déjà cité dans la partie concernant le corps, illustre son propos.

(...) Ah les odeurs ! .../... dans ma vie professionnelle, je crois que je n'y fais plus attention. Je suis arrivée à mettre, voilà, comment dire, comme si je mettais un masque par rapport aux odeurs. (Rires ⁽³⁶⁵⁾). (...) Quelque part, si tu mets un masque, pour ne pas te comporter comme tu te comporterais, pour pouvoir avancer justement, pour pouvoir travailler. Parce que sinon, tu ne peux pas travailler, tu subis des blocages. Avant je m'arrêtais aux odeurs, mais aujourd'hui, comme j'accompagne plus de personnes, tu ne le sens plus, tu mets, tu mets de façon mécanique un masque, et je comprends certaines autres personnes qui travaillaient avec moi avant, qui ne sentaient plus les odeurs. (...) »

Armelle, Conseillère.

- La projection, qui implique le temps du futur, dans une expérience comportant une dimension de sens, voire une forme de transcendance du fait de sa valorisation par la culture : Incarner un métier d'engagement et/ou de pratique vocationnelle, revient à vouloir participer à une certaine construction/reconstruction de l'environnement social. Dans ce processus, le conseiller est mis en mouvement et son imagination agit sur tout son être. S'opère en parallèle, une nouvelle élaboration du soi, comme si l'imagination s'harmonisait avec le mouvement d'incarnation éprouvé « physiquement ». En cherchant à exécuter une action sur le monde qui l'entoure, le conseiller en vient à faire correspondre une action sur lui-même où il « élabore » ce qu'il aimerait « être », « faire » et « vivre ».

Cette notion s'applique à l'imagination, plus particulièrement au moment où l'expérience présente se retrouve connectée avec cette projection, et correspond alors, et à la fois, à un moment de transcendance et à une manière de se protéger contre l'« adversité » en s'auto-adjugeant une « dose » de reconnaissance.

Gaëlla partage son ressenti sur cette question par des mots simples mais évocateurs.

*« Mais c'est surtout **le sentiment qu'on est bien, finalement d'avoir fait quelque chose de bien. Voilà. Cela apporte un certain bien-être. D'avoir réussi à accomplir quelque chose pour quelqu'un d'autre, c'est, voilà, de l'aider à s'en sortir, d'améliorer sa vie, même si c'est à un petit niveau, je trouve cela quand même intéressant.** »*

Dans la partie suivante, nous nous intéresserons à cette projection, en différenciant diverses formes d'idéaux-types qu'elle recouvre.

³⁶⁵ Ce rire constitue un exemple de manifestation corporelle en lien avec un ressenti émotionnel, ici à rapprocher de cognitions sociales attachées à la question des odeurs corporelles.

2.4.7. Conclusion

Nous avons introduit cette partie par le rappel du constat d'exigences normatives et situationnelles paradoxales au sein du champ de l'activité, de distorsions de la commande institutionnelle pouvant conduire au découragement, y compris pour les conseillers les plus déterminés. Cette situation crée un dilemme : persévérer ou renoncer, malgré ou face à la difficulté d'accéder à une visibilité sociale et à une reconnaissance explicite de la qualité de « bon » professionnel, gage d'une légitimité symbolique et d'une place visible et définie dans la division du travail. Ceci :

- Faute de processus établi de mise en reconnaissance « officielle » des actes professionnels
- Du fait d'une incapacité des opérateurs du métier à engager un tel processus et réussir à donner et rendre visible une légitimité d'acteurs des conseillers au regard de valeurs sociales, économiques et morales.

Aussi, nous avons cherché d'autres indices de construction des repères et positionnements professionnels, de pratique et actions individuelles et collectives favorisant le fait de persévérer.

Ils s'avèrent qu'ils relèvent de rationalisations fondées sur :

- Un sens subjectif basé sur des croyances et valeurs partagées,
- Des intentions, logiques de l'action et attributions de sens en rapport,
- Des « stratégies adaptatives » dont une place particulière faite à l'imaginaire.

Notre constat est qu'à la différence d'un processus de professionnalisation conçu comme « lutte » ouverte au sein de la division du travail, c'est l'émergence endogène d'une professionnalité, d'une culture de métier spécifique qui fait lien entre les conseillers et leurs pratiques respectives, qui permet de composer avec ces difficultés et le flou rencontré au quotidien.

Et il s'avère qu'un éthos spécifique, morale intériorisée faite pratique à travers une attention bienveillante et respectueuse portée à autrui, agit, au moins chez une partie des conseillers, et sans pour autant être exempt de contradictions, comme « force » d'engagement et de régulation des pratiques.

Il sous-tend les dynamiques et postures mobilisées, et le mécanisme d'auto-attribution de missions symboliques pour « composer » avec le réel.

Pour ce métier que nous avons caractérisé comme étant flou, nous abondons pour une inversion de raisonnement : Encore une fois, il ne faudrait pas voir dans cette notion des signes de « faiblesse » ou une « défaillance » d'un processus de professionnalisation resté inabouti, mais, au contraire, une « figure d'équilibre » où efficacité objective et subjective s'étaient réciproquement au service de la professionnalité.

Dans cette perspective, c'est bien cette caractéristique qui ouvre la possibilité d'une reconnaissance d'un « groupe » professionnel doté d'un processus de régularisation différencié, de sa propre culture de prise en compte et d'adaptation au réel.

C'est également elle qui pourrait permettre d'« ouvrir », de donner de la consistance et de rendre visible le processus d'émergence, de différenciation ou d'autonomisation de ce métier, avant de lui accorder des formes de reconnaissance et de protection plus en rapport avec celle d'un groupe professionnel reconnu.

CONCLUSION DE LA 3^{ème} Partie

Face aux exigences du champ et aux effets de distorsion créés par la commande institutionnelle, les conseillers développent des stratégies adaptatives, individuelles et collectives, pour se protéger et limiter la portée des contradictions institutionnelles.

Ces conduites se développent à l'articulation de deux natures de considération :

- La part objectivable des pratiques rapportée aux structures sous-jacentes du champ et de l'action sociale en général, ainsi qu'à la construction d'éléments qui une fois rassemblés peuvent être considérés comme étant constitutifs d'une culture élaborée au sein du groupe des conseillers.
- La lecture subjective qu'en fait les conseillers.

Si l'essentiel des CIP pratiquent et cherchent à persévérer dans le métier, c'est parce qu'une économie de la professionnalité se constitue en point stable pour un métier flou. Approfondir cette question nous a permis d'interroger ce qui fonde et oriente les pratiques. Nous avons relevé et analysé les principaux mécanismes.

Révélatrice à la fois « d'ordonnements silencieux » et de ce cadre culturel propre au métier, cette économie est au centre d'un processus de rationalisation alimentant chez le conseiller l'idée de se comporter, au moins pour partie, de façon « libre et autonome », ceci malgré un environnement caractérisé par des contraintes paradoxales, incertaines et changeantes.

Ces possibilités d'ajustement participent d'une dynamique qui alimente le processus de recherche de reconnaissance d'une expertise constituée par les attitudes et manières de faire avec les bénéficiaires ; dans le cadre d'une transaction entre situations rencontrées et éthos du conseiller.

Si elles sont moyens de se reconnaître entre praticiens, elles constituent également une manière de s'extraire du processus d'invisibilisation (Cléach, Tiffon, 2017) inhérent aux conditions de la commande institutionnelle.

Cette transaction est particulièrement difficile à appréhender dans sa consistance de « terrain » d'ancrage des différentes composantes de la professionnalité ; elle mériterait d'être encore plus travaillée et « clarifiée », moyennant un recueil de données complémentaires.

Dans la continuité du concept d'« homme total » développé par Mauss, nous avons pu constater l'existence de « morceaux » d'influences, « lieux d'instanciation, indissociables, des pratiques » :

- Une dimension anthropologique essentiellement organisée autour de la notion de don, mais également de mythes, de sites et de sacré faisant obstacle à la violence possible des usagers.

- Les composantes corporelles et émotionnelles comme fait sociaux participant au processus de construction individuels et collectifs des repères pratiques
- Une représentation sociale collective endogène du métier et des missions constitutives d'une esquisse de culture commune,
- Des éléments de croyances constitutifs de cette culture
- Mais aussi des stratégies de mise en reconnaissance, dans l'environnement, des actes professionnels du sujet/conseiller,
- Enfin, la place faite à une re-construction imaginaire a minima « acceptable », de la mission prescrite au sein du cadre institutionnel.

Essai de représentation du processus d'élaboration du sens des pratiques

Du fait que la vérité du monde social est un enjeu de luttes dans le monde social et dans le monde (sociologique) qui est voué à la production de la vérité sur le monde social, la lutte pour la vérité du monde social est nécessairement sans fin, interminable. (Bourdieu, 2002)

Nous sommes ici quasiment au terme de notre travail.

Après des considérations d'ordre général quant à la caractérisation de l'action, puis la présentation des principales tendances permettant d'énoncer, expliquer et comprendre les pratiques d'un métier au prisme de la place attribuée à l'individu dans le social, nous avons examiné les modèles théoriques de la sociologie compréhensive, dispositionnelle ou de l'anthropologie du don et des échanges.

A partir de la fenêtre ouverte sur l'anthropologie, nous avons fait une place dans ce panorama aux notions de « corps – dépositaire des pratiques », à la dimension sociale et culturelle des émotions ainsi qu'au concept de cognition sociale.

Tout au long de ce cheminement, nous avons été concerné par nombre de conceptions et d'analyses, restant dans une difficulté à trancher, et donc de répondre à l'injonction diffuse qui nous est faite de choisir entre approche phénoménologique basée sur l'expérience vécue par le sujet, structuraliste-holistique faisant place au déterminisme, ou structuro constructiviste cherchant à faire le joint entre dimension subjective et objective.

Vous sentez-vous marxiste, durkheimien ou wébérien ? — Je n'ai jamais pensé en ces termes. Et j'ai l'habitude de récuser ces questions. D'abord parce que, quand on les pose d'ordinaire, c'est presque toujours dans une intention polémique, classificatoire, pour cataloguer, katègoresthai, accuser publiquement... La logique de l'étiquette classificatoire est très exactement celle du racisme, qui stigmatise en enfermant dans une essence négative. (Bourdieu, 1987)

Nous avons pu mesurer la complexité, mais aussi la complémentarité des cognitions sociales engagées dans les pratiques examinées aux prismes des schèmes de signification herméneutiques et structuraux, du procès et de l'histoire de l'action ou des liens de dépendance entre facteurs originels et phénomènes observés.

Nous avons constaté comme il est difficile, sinon illusoire, de faire abstraction de l'environnement de disciplines proches, de s'en extraire pour considérer un système isolé. Nous abordons la pratique du CIP, et sa composante symbolique, comme conjonction d'une action déterminée par une structure, un fondement objectif, en deçà de la conscience et de la pensée, et le sens subjectif que lui attribue le conseiller. Nous avons essayé de faire ressortir des éléments de cohérence interne et des régularités sur un plan synchronique et diachronique, de les rendre autant que possible intelligibles puis de les confronter à la rationalisation qui en est faite. Considérer qu'il y a conjonction revient à envisager que le sens, organise à la fois la structure et permet de la décrire et de l'évaluer par le passage

du sensible à l'intelligible. Vu sous cet angle, nous répondons donc de l'approche structuro-constructiviste chère à Bourdieu et d'une sociologie dispositionnelle intégrant la démarche de l'anthropologie.

Bourdieu a longuement réfléchi à la démarche du chercheur, au rapport à son objet :

De toutes les oppositions qui ruinent le plus la science sociale, la plus fondamentale et la plus ruineuse est celle qui s'établit entre subjectivisme et objectivisme. (...) Une science du monde social ne peut se réduire ni à une phénoménologie sociale ni à une physique sociale.
(Bourdieu, 1984)

Avec nos moyens, nous avons relevé le « défi » de travailler à la jonction de l'objectif et du subjectif, d'adopter une conception non-dualiste « représentations subjectives/substrat de structure » :

- Sur les structures objectives capables d'orienter les pratiques et leurs représentations, objets indépendants de la conscience et de la volonté des acteurs pris dans des jeux stratégiques et/ou symboliques,
- Sur les représentations subjectives des acteurs sur leur pratique, produit d'une histoire dont il veut être le sujet, pour en faire ressortir l'objectivité. (Bourdieu, 1968)

Il poursuit :

J'ai aussi été très long à comprendre que l'on peut saisir la logique de la pratique que par des constructions qui les détruisent et ceci aussi longtemps que l'on ne s'est pas interrogé sur ce que sont, ou mieux, ce que font les instruments de l'objectivation, généalogies, schémas, tableaux synoptiques, plans, cartes, transcriptions écrites... (Bourdieu, 1980).

Concernant les instruments d'objectivation retenus, nous en avons essentiellement fait une présentation « en liste » qui peine à « rendre compte » de l'organisation d'ensemble que nous en retenons.

Aussi, avant de procéder à la conclusion générale, nous avons choisi de représenter les lignes principales de cette « contextualisation théorique » sous forme d'un schéma de synthèse, d'un bricolage syncrétique, élaboré « autour » de la question de l'élaboration du sens des pratiques et des principales notions abordées tout au long de la thèse.

Pour représenter ce processus nous avons distingué :

- Une économie du rapport au social à l'origine du besoin d'élaboration du sens (processus mentaux),
- Des processus d'occupation de l'espace et du temps (organisation du social),
- Des référentiels de données organisées (ordonnancements symboliques)
- Des liaisons (voisinage de concepts et de notions)

Les concepts et notions qui apparaissent dans ce schéma dépassent le cadre de la sociologie et relient des champs disciplinaires de la biologie, des neurosciences, de la psychanalyse, de l'anthropologie ou de l'économie.

Dans la conclusion, synthèse générale de nos résultats, nous l'appliquerons au traitement de chacune de nos hypothèses.

CONCLUSION GENERALE

Nous avons entamé cette thèse en nous intéressant aux enjeux de sens et aux raisons d’agir des conseillers en insertion professionnelle du secteur privé ; ce choix d’objet, soutenu par notre expérience de ce métier, visait à examiner la question du rapport entre pratiques et commande institutionnelle en pleine évolution, attentes des usagers, transformations du marché du travail et du cadre « social et économique ».

Cette interrogation n’intervenait pas par hasard à ce moment. Elle se situe dans un « instant particulier de l’histoire » et s’est posée à nous alors que l’« Etat providence » connaît ses derniers soubresauts et cède la place à une autre forme de gouvernance de plus en plus acquise à la doctrine et aux méthodes du libéralisme. Le premier se voulait égalitaire dans l’attribution et le traitement des « droits sociaux », la seconde dit rechercher l’équité dans la possibilité donnée aux individus d’affirmer « la responsabilité de leur devenir » selon la rhétorique du « tous acteurs ».

Partant de 3 hypothèses, nous avons cherché à décrire et illustrer les paradoxes de cette difficile acculturation des pratiques des conseillers à une nouvelle magistrature du social ; le tout sur fond contextuel d’une « illusoire et impossible promesse » de possibilité d’accès à l’emploi pour tous.

Les hypothèses interrogent la possibilité d’une professionnalisation atypique de l’activité, les trajectoires d’accès à ce métier, la place faite à la professionnalité et les stratégies d’adaptation au métier.

Nous avons constaté que cette transformation progressive, mais radicale, entre deux idéologies qui se confrontent, engendre une opposition des référentiels de signification accompagnée d’injonctions antithétiques, explicites ou non, complexifiant la possibilité d’une professionnalisation du métier ⁽³⁶⁶⁾, tout du moins par rapport aux critères généralement examinés.

³⁶⁶ Devant l’alternance régulière d’injonctions à la professionnalisation par les prescripteurs, suivies de décisions porteuses de déprofessionnalisation, nous avons d’ailleurs choisi de borner notre travail à la période 1985 – 2015.

Aujourd’hui, le métier incertain et vulnérable de conseiller a été de fait remplacé par « un autre », différent, répondant à d’autres modalités de jeu : l’heure est au tout numérique et le conseiller est devenu essentiellement un « initiateur » et « contrôleur » du recours et de l’utilisation d’applicatifs informatiques, abandonnant au passage sa pratique de la médiation sociale.

Pour le conseiller, la question serait plus de réussir une forme d'« inculturation »⁽³⁶⁷⁾ entre « unicité » des problématiques liées au chômage et diversités politiques ou culturelles de leur prise en considération ; processus complexifié par les tensions résultant du décalage entre contexte et dispositions individuelles, commandes institutionnelles, processus d'organisation et éthos individuel du praticien.

Nous avons relevé, chez « *ces bricoleurs de l'accompagnement vers l'emploi mis à l'épreuve du libéralisme* », différentes réactions adaptatives, individuelles et collectives », pour faire face à la situation.

Afin de procéder avec méthode, nous allons reprendre nos trois hypothèses et faire ressortir les principaux résultats issus de leur traitement:

Un premier examen de l'état de professionnalisation du métier de conseiller, considéré à l'aune d'une approche classique de la sociologie des professions fait ressortir un caractère incertain, réversible et vulnérable du processus en cours, sur la période considérée. Nous avons, par ailleurs, pu confirmer que le contexte de travail comporte des risques d'« empêchement du travail », et donc de « stabilisation » du métier.

Par notre 1^{ère} hypothèse, nous avons alors proposé une approche différente :

Au-delà de références à des connaissances, une technicité, ou une organisation du métier, la complexité des enjeux individuels et collectifs de la pratique des CIP favorise un processus « atypique » de professionnalisation

A la condition de ce changement de focale et d'un travail sur les représentations, il s'avère que les obstacles que nous avons tout d'abord considérés comme facteurs majeurs de résistance à la professionnalisation et à la « normalisation » de l'activité, créent les conditions et induisent des pratiques relevant d'un processus différent : la transformation de ce qui peut être désigné dans un premier temps comme faiblesse et défaut de « stabilisation » du métier, en une capacité des conseillers à travailler dans un univers incertain, peu déterminé et changeant, rejoignant en cela la catégorie des métiers flous. Nous considérons le travail de cette notion comme point central autour duquel s'articule notre thèse.

³⁶⁷ « L'inculturation, à la différence de l'acculturation, cherche à entretenir un rapport interactif entre unité de la foi et diversités des cultures » (Labbé, 2006).

Nous avons alors constaté :

- La « création » d'une valeur ajoutée de pratiques opérantes tenant à la nécessité pour le conseiller de s'ajuster en permanence au cadre contextuel et à ses transformations : « Composer avec les directives », « trouver des solutions en situations », « ajuster régulièrement les logiques de travail » constituent autant de « défis » permanents et deviennent normes d'action pour ne pas « perdre pied »,
 - Le retournement des « causes de tensions » en « objets de travail ». Affronter l'état actuel du marché du travail en est probablement l'exemple le plus parlant,
 - L'émergence de cette valeur ajoutée s'appuie sur la mobilisation de dispositions spécifiques dont celle de réussir à mettre en œuvre une « autonomie » professionnelle.
- Pour conduire ce raisonnement, il a fallu nous distancer de l'emprise des « catégorisations classiques » et passer d'une conception où l'organisation des professions est conçue comme un ordre négocié contingent, lié aux configurations d'acteurs comme à l'organisation des tâches, à celle de métiers définis à partir de leurs contenus et conditions de travail.

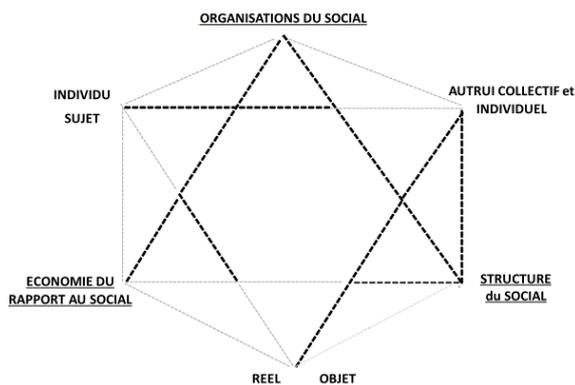


Figure 41 : Schématisation du processus d'élaboration du sens en jeu dans la 1ère hypothèse. Elle fait ressortir les axes la reconfiguration de l'ordonnancement symbolique du processus de professionnalisation du métier et de ses pratiques.

Dans la continuité de la première hypothèse, nous avons examiné les trajectoires et pratiques des conseillers au prisme de la sociologie dispositionnelle. Il s'agissait de :

- Rechercher des éléments de détermination sociale à l'origine d'un « capital dispositionnel » prédisposant à exercer en tant que CIP dans le contexte particulier du champ de l'activité,
- Différencier et décrire les pratiques « agies » des conseillers pour accompagner les usagers, dans l'appréhension du marché du travail, de celles « prescrites » par les institutions en charge de la problématique du retour à l'emploi.

D'où notre seconde hypothèse :

Au prisme de leur trajectoire personnelle et de leur capital dispositionnel, la pratique « agie » des CIP s'appuie sur la perception des « jeux » propres au reclassement professionnel et le travail des représentations du demandeur d'emploi engagées dans les interactions du champ.

Les conseiller(ères) sont très majoritairement des femmes, pour les 2/3 diplômé(e)s niveau I et II, de 40 ans d'âge moyen. Nous avons caractérisé comme régularités dans les trajectoires : de manière affirmée, la « place marquée des aînés » ; dans une moindre mesure un déclassement par rapport aux parents, les filles et fils de cadre étant sur-représentés dans notre échantillon.

La plupart dispose d'une expérience professionnelle significative avant de devenir conseiller, souvent dans plusieurs métiers. En conséquence, l'entrée dans le cette activité est souvent assez tardive et fait suite à l'expérimentation de différents horizons professionnels, chez un ou plusieurs employeurs.

L'expérience du chômage, plus particulièrement de longue durée, fait partie de l'essentiel des cursus de conseillers.

Une majorité de conseillers en contrat précaire aspire, au même titre que leurs « bénéficiaires », à une stabilité professionnelle, et n'envisage pas de changement d'orientation au moins à moyen terme.

Le constat de ces éléments ne permet pas pour autant de modéliser une ou des trajectoires types.

Au contraire, c'est leur multiplicité ou leurs parts d'« incertitude », qui pourraient « receler » l'émergence d'une capacité d'adaptation situationnelle supérieure à celle de populations relevant de trajectoires plus « typées ».

C'est en cela qu'elles prépareraient à l'exercice d'un métier flou.

Enoncer et rendre compte des pratiques, nous a permis d' « introduire » des hypothèses sur la genèse et les interactions des dispositions, puis d'établir des liens entre situations dans lesquelles elles ont été produites, processus d'instanciation et accomplissement dans l'« ici et maintenant », des activités.

Cette recherche de corrélations, a permis d'ébaucher un début de « cartographie », d'idéaux-types ou « styles » de pratiques.

Cet essai de modélisation des grandes orientations de travail s'organise en 3 composantes principales: Transmettre/doter, Protéger/secourir et Activer/normaliser elles-mêmes déclinées en 6 « portraits » : Passeur, Formateur, Pasteur, Thérapeute, Producteurs de services et Censeur.

Cette structuration de l'activité permet de rendre compte, que s'il est question de flou, ceci n'indique en rien la présence d'une dimension « anarchique » ou désordonnée du travail.

En parallèle, traiter cette hypothèse contribue à rendre compte de la difficulté d'établir d'un référentiel de métier, a fortiori de sa transmission académique. Ceci contribue à expliquer pourquoi que le processus de professionnalisation individuel des conseillers soit quasi exempt de formation initiale.

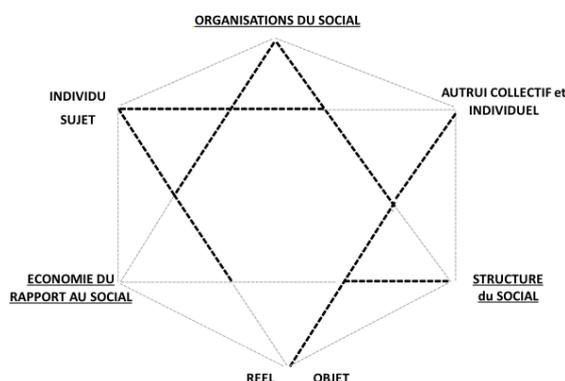


Figure 42: Schématisation du processus d'élaboration du sens en jeu dans la 2ème hypothèse. Elle cherche à relier l'instanciation des pratiques dans le processus d'« incorporation du social » et l'élaboration de la subjectivité chez le conseiller avec les prédispositions à pratiquer dans l'« ici et maintenant » des activités.

Enfin, la 3ème hypothèse interroge le processus qui conduit à exercer et persévérer dans ce métier tout en se protégeant des distorsions de la commande institutionnelle :

Face aux enjeux individuels et collectifs du champ de l'activité, pour exercer et pratiquer le métier dans la durée, une des réactions adaptatives du CIP serait de « soutenir » et « renforcer » la dimension de professionnalité par le développement d'un imaginaire palliatif d'auto-attribution d'une mission sociale qui dépasse le périmètre de la commande publique.

Cette hypothèse sous-tend qu'une économie de la professionnalité s'est progressivement constituée en « point stable », « point d'ancrage » dans l'exercice de ce métier flou afin de permettre aux conseillers d'exercer et s'inscrire durablement dans cette pratique.

Faute de reconnaissance de la qualité de « bon » professionnel par les entités externes, donneurs d'ordre, employeurs ou partenaires de travail, c'est à l'intérieur du groupe de professionnels que se serait constituée une culture de métier.

En effet, ces entités n'offrent pas ou peu de possibilité de « transactions » pour formuler la reconnaissance de professionnalité ⁽³⁶⁸⁾.

S'ensuit un autre mode de développement, et de moyens, de mise en reconnaissance des actes professionnels.

Au contact de publics pour lesquels ils ne peuvent que difficilement agir, de situations où ils se trouvent « sans prise », se reconnaître entre praticiens devient manière de s'extraire du processus d'invisibilisation (Cléach, Tiffon, 2017) inhérent aux conditions de la commande institutionnelle.

Ce mécanisme endogène de construction individuelle et collective des repères pratiques comporte trois dimensions :

- Une part objectivable rapportée aux structures sous-jacentes du champ et de l'action sociale en général,
Elle examine notamment la dimension anthropologique organisée autour des notions de don, de fait religieux, mais également de mythes, de rites ou de sacré faisant obstacle à la violence possible des usagers.
- Des éléments qui rassemblés, peuvent être considérés comme constitutifs d'une culture du groupe des conseillers centrée sur la construction des repères pratiques et la mobilisation d'un registre de postures de travail,
Nous avons tout particulièrement porté notre attention sur la question du corps et des émotions considérés comme faits sociaux dépositaires des pratiques.
- Une lecture subjective faite par les conseillers, processus de rationalisation alimentant chez le conseiller l'idée de se comporter, de façon « libre et autonome »,
Il résulte d'une transaction entre « savoir agir » en situation et « sens donné » par l'acteur à sa pratique, fruit d'un dialogue entre valeurs et normes de l'activité, de d'établissement de liens entre aspect éthique du métier et apparitions d'une dimension d'expertise.

Chez les conseillers engagés dans le métier aux motifs d'une « croyance vocationnelle » et devant la difficulté à « traduire cette croyance en actes » (Bourdieu, 1980), l'auto-attribution d'une mission pour rendre acceptable la prescription de travail fixée par l'Institution et l'élaboration de l'imaginaire palliatif pour la rationaliser participe de l'élaboration de cette professionnalité.

³⁶⁸ A contrario le retrait d'agrément à conduire une prestation écarte les conseillers considérés comme étant « insuffisamment professionnel ».

Ce rapport à la pratique s'organise autour d'idéaux-type destinés à réduire la distance établie entre le « faire » et « l'être social » qu'ils aspirent à être, et tente de créer une cohérence interne structurant leurs rapports au monde, aux autres ou à leur travail.

Du fait même de son existence, cette recherche de différenciation et donc de début d'autonomisation, contribue à lever un autre coin du voile de flou apparent attaché aux « schèmes pratiques », rapprochés de l'énoncé de la commande publique, de témoigner d'un métier mieux « constitué » et plus « ancré » que nous l'avions compris initialement⁽³⁶⁹⁾.

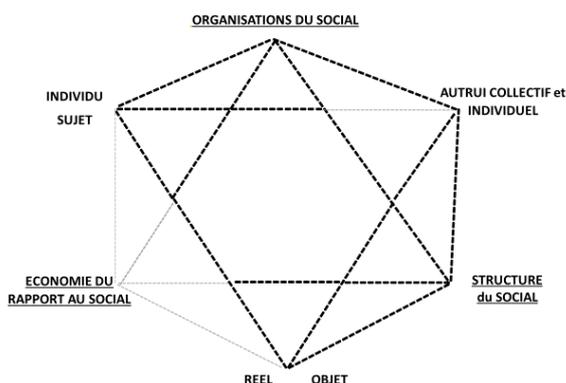


Figure 43: Schématisation du processus d'élaboration du sens en jeu dans la 3ème hypothèse
Ici, la quasi-totalité des axes participe du processus impliquant « ordonnancements silencieux », conception collective du « savoir agir » en situation et rationalisation subjective individuelle.

Concernant la dimension théorique et les résultats mis en évidence, nous nous situons à la jonction du caractère déterminé et construit de la réalité.

Ils ne relèvent pas d'une loi et sont également loin de considérer que les pratiques se construisent complètement au quotidien.

Concernant les possibilités d'approfondissement et d'ouverture vers de nouvelles recherches, elles se révèlent assez nombreuses. Celles qui nous intéressent plus particulièrement concernent :

- La recherche d'origine religieuse de pratiques aujourd'hui sécularisées pour d'autres métiers,
- Les processus de transformations afférent notamment dans leurs composantes historiques,

³⁶⁹ 1^{ère} Partie Chapitre 6.

- L'émergence de nouvelles façons d'agir et de travailler face aux évolutions des contextes.

La question peut être posée de traductions d'éléments de notre travail en perspectives d'applications pratiques. Si nous avons envisagé cette possibilité en début de recherche, aujourd'hui cette idée n'a plus raison d'être, principalement pour deux raisons :

- Consécutivement au plan stratégique « Pôle Emploi 2015 », le métier de CIP s'est grandement transformé, et éloigné de celui examiné sur l'intervalle de notre période de référence
- Il nous paraît illusoire de croire que la prédominance de la composante « symbolique » entretenue par l'Etat puisse laisser place, tout du moins dans l'immédiat et tant que « nous » n'y serons pas contraints sur un plan collectif, à une volonté d'agir et une prise en compte réelle des difficultés de retour à l'emploi rencontrées par un grand nombre de chômeurs.

Nous avons « constaté » que si la part de discours qui organise le lien social instaure inévitablement et parallèlement une irréductible insatisfaction appelant des vœux de « réformes », celle-ci ne pourrait être que « sutures » confrontées à un « réel défini comme impossible » (Hiltenbrand, 2005), promis à l'échec car élaboré dans la logique culturelle de la techno science et de la postmodernité.

Enfin, d'un point de vue plus personnel et pour « boucler » avec notre introduction, réaliser cette thèse a eu sur nous un effet quasi salvateur. Nous avons évoqué l'idée d'une « sortie par le haut » et d'une reconfiguration de la perspective qui nous mettait en tension non seulement dans l'exercice de notre métier mais dans notre vie en général. Certes une thèse, tout du moins officiellement, n'a rien d'une thérapie. Mais cet opus nous a conduit à abandonner ou reconsidérer bon nombre de nos croyances et idéaux empreints de « romantisme » et de culture judéo-chrétienne au profit d'un regard plus distancié sur l'homme et la société, probablement plus objectif, sans pour autant en devenir cynique. Multiplier les « niveaux d'exploration », mesurer la distance entre « déclaration » et réalité des intentions nous a rendu moins crédule, moins dupe et nous permet de mieux « moins nous exposer » ou « mieux nous préserver », à l'avenir ; en évitant autant que possible d'entrer dans des jeux présentant un risque d'hystérésis, de mise en tension face à la « difficulté d'exister ».

L'Université de Reims Champagne Ardenne n'entend donner aucune approbation, ni improbation aux opinions émises dans les thèses. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES et ARTICLES

- AMIN, S. (2003). « *Le virus libéral* ». Montreuil, Le Temps des Cerises.
- AMPARO SERRANO, P. (2012). « *La flexicurité : mutation symbolique de la notion de sécurité* », Les politiques sociales, 3 & 4 , p.1-10.
- ARNOLD, M. B. (1959). « *Emotion and personality* », New York, Columbia University Press.
- ARON, R. (1960). « *Journaliste et professeur* », Texte de la leçon d'ouverture de l'Institut des Hautes Etudes de Belgique, le 23 octobre 1959, Revue de l'université de Belgique, mars-mai 1960, p.2-10.
- ARONSSON, G., BEJEROT, E. & HARENSTAM, A. (1999). « *Healthy work: Ideal and reality among public and private employed academics in Sweden* », Public Personnel Management, 28(2), p.197-215.
- ASTIER, I. (1992). « *Ce que chômer veut dire, vrai ou faux chômeur ? Apte ou inapte au travail ?* », Les temps modernes, n°554, p.165-185.
- ASTIER, I. (2007). « *Les nouvelles règles du social* », Le Lien social, Paris, Presses Universitaires de France.
- ASTIER, I. (2009). « *Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale* », Informations sociales n°152, février 2009, p.52-58.
- ASTIER, I. & DUVOUX, N. (2006). « *La société biographique : une injonction à vivre dignement* », Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales ».
- ASTIER, Ph. (2008). « *La profession comme intention, comme processus et comme légitimation ?* », Savoirs 2, 17, p.63-69.
- AUPIAIS, G. (2005). « *Les politiques symboliques* », Hypothèses, janvier 2005 ,n°8, p.17-22.
- BACHELARD, G. (1938), « *La Formation de l'esprit scientifique* », Paris, Vrin.
- BANDURA, A. (2003). « *L'Auto-Efficacité. Le sentiment d'efficacité personnelle* », Paris, De Boeck Université.
- BARBIER, J.-C. (2002). « *Peut-on parler d'« activation » de la protection sociale en Europe ?* », Revue française de sociologie, n° 43-2, Paris , CNRS, p.307-332.
- BATESON, G. (1971 (1^{ère} éd 1958)). « *La Cérémonie du naven* », Paris, Minuit.
- BATESON, G. (1980 (1^e éd.1956)). « *Vers une théorie de la schizophrénie* », Paris, Seuil.
- BEAUD, M. (2006 (1985 1^e éd. 1953)). « *L'art de la thèse. Comment préparer et rédiger un mémoire de master, une thèse de doctorat ou tout autre travail universitaire à l'ère du Net* », La Découverte, coll. Grands Repères.
- BECK, U. (2001). « *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité* », Paris, Aubier.
- BECKER, H.S. (1967). « *Whose Side Are We On?* », Social Problems, Vol. 14, No. 3, p°239-247.
- BECKER, H.S. (1985 (1^e éd.1963)). « *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance* », trad. française par BRIAND, J.P. & CHAPOULIE, J.M. Paris, Métailié.
- BECKER, H. S. (2002). « *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales* », Paris, La Découverte, coll. Grands Repères.
- BENARROSH, Y. (2000). « *Tri des chômeurs et consensus des acteurs de l'emploi : vers une approche des « trappes d'inemployabilité* », Travail et Emploi, n°81, p.9-26, janvier 2000.
- BENARROSH, Y. (2006). « *Recevoir les chômeurs à l'ANPE. L'institution entre don et contrat* », Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales.
- BENSA, A. (2003). « *Le singulier et le pluriel* », in P. Encrevé, R. M. Lagrave (éd.), *Travailler avec Bourdieu*, Paris , Flammarion, p.143-152.
- BERGER, P. & LUCKMANN T. (2006). « *La construction sociale de la réalité* », Paris, Armand Colin.
- BERGIER, B. (2000). « *Repères pour une restitution des résultats en sciences sociales* », Paris, L'Harmatan.
- BERTHELOT, J.M. (1990). « *L'intelligence du social : le pluralisme explicatif en sociologie* », Paris, Presses Universitaires de France.
- BERTHOZ & A., GERARD, J. (dir.), (2004). « *L'empathie* », Paris, Odile Jacob.
- BESSIN, M., BIDART, C. & GROSSETTI, M. (2010). « *Bifurcation ? Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement* », Paris, La Découverte, coll. « Recherches ».

- BESSY, C. & CHATEURAYNAUD, F. (1992). « *Le savoir prendre. Enquêtes sur l'estimation des objets* », Techniques et culture, n°20, p.105-134.
- BESSY, C. & CHATEURAYNAUD, F. (2014 (1^e éd. 1993)). « *Experts et faussaires. Pour une sociologie de la perception* », Paris, Pétra, coll. « Pragmatismes ».
- BIDET, A. (2011). « *L'engagement dans le travail – Qu'est-ce que le vrai boulot ?* », Paris, Presses Universitaires de France, Le Lien social.
- BIDOU, P., GALINIER, J. & JUILLERAT, B. (2005). « *Anthropologie et psychanalyse. Regards croisés* », Paris, Ed. de l'EHESS.
- BLAUG, M. (1982). « *La Méthodologie Economique* », Paris, Economica.
- BOIVIN, J.-M. & MOACHON, E. (2013). « *Droit au travail et responsabilité individuelle dans les Etats sociaux contemporains. Une analyse en termes de capacités des politiques d'activation des personnes sans emploi* », in Revue européenne des droits de l'homme/European Journal of Human Rights, 2013/5, p.777-803.
- BOLTANSKI, L. (1990). « *Sociologie critique et sociologie de la critique* », Politix, vol. 3, n°10-11, p.124-134.
- BOLTANSKI, L. & THEVENOT, L. (1991 (1^o éd.1989)). « *De la justification. Les économies de la grandeur* », Paris, Gallimard.
- BOLTANSKI, L. (2012). « *Enigmes et complots. Une enquête à propos d'enquêtes* », Paris, Gallimard, coll. « NRF Essais ».
- BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, E. (1999). « *Le nouvel esprit du capitalisme* », Paris, Gallimard.
- BOUDON, R. (2012). « *Dictionnaire de la sociologie* », Paris, Hachette, Larousse art. « habitus ».
- BOUDON, R. & BOURRICAUD, F. (1990 (1^e éd.1982)). « *Dictionnaire critique de la sociologie - Rubrique Objectivité* », Presses Universitaires de France. art. « objectivité », p.427-428.
- BOURDIEU, P. (1998). « *Contre-feux, Propos pour servir à la résistance contre l'invasion néo-libérale* », Liber-Raisons d'Agir.
- BOURDIEU, P. (1962). « *Célibat et condition paysanne* », Etudes rurales, 5-6, p.109.
- BOURDIEU, P. (1972). « *Esquisse d'une théorie de la pratique, précédé de Trois études d'ethnologie kabyle* », Genève, Droz.
- BOURDIEU, P. (1976). « *Les modes de domination* », Actes de la recherche en sciences sociales, 2-3 juin 1976, p.130.
- BOURDIEU, P. (1978). « *Classement, déclassement, reclassement* », Actes de la recherche en sciences sociales, Volume 24, N°1, p.2-22.
- BOURDIEU, P. (1979). « *La distinction. Critique sociale du jugement* », Paris, Minuit, Le sens commun.
- BOURDIEU, P. (1980). « *Le sens pratique* », Paris, Minuit.
- BOURDIEU, P. (1981). « *La représentation politique : éléments pour une théorie du champ politique* », Actes de la recherche en sciences sociales, n°36-37, p.3-24.
- BOURDIEU, P. (1982). « *Leçon sur la leçon* », Paris, Minuit.
- BOURDIEU, P. (1984 (1^e éd. 1980)). « *Questions de sociologie* », Paris, Minuit, coll. « Documents ».
- BOURDIEU, P. (1986). « *L'illusion biographique* », Actes de la recherche en sciences sociales, Volume 62, n°1, p.69-72.
- BOURDIEU, P. (1987). « *Choses dites* », Paris, Minuit.
- BOURDIEU, P. (1992). « *Réponses* », Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (1994). « *Un acte désintéressé est-il possible ?* », Raisons pratiques, Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (1994). « *Raisons pratiques* », Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (1994). In « *Lire les sciences sociales 1989-1992* », vol.1, p.311-322, Paris, Belin.
- BOURDIEU, P. (1996). « *Champ politique, champ des sciences sociales, champ journalistique* », Cahiers de recherche, n°15, GRS, Lyon.
- BOURDIEU, P. (1997). « *Méditations pascaliennes* », Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (1998). « *La domination masculine* », Paris, Seuil, coll. Liber.
- BOURDIEU, P. (1998). « *Les Règles de l'art. Genèse et structure du champ littéraire* », Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (2000). « *La structuration sociale de l'économie* », Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (2001). « *Les rites d'institution* », in Langage & pouvoir symbolique, Paris, Seuil, coll. Points-Essais, p.176.

- BOURDIEU, P. (2002). « *Le bal des célibataires. Crise de la société paysanne en Béarn* », Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (2002). « *Science de la science et réflexivité* », Paris, Liber/Raisons d'agir.
- BOURDIEU, P. & PASSERON J.-C. (1964). « *Les Héritiers. Les étudiants et la culture* », Paris, Minuit, Le sens commun.
- BOURDIEU, P. & PASSERON J.-C. (1970). « *La Reproduction* », Paris, Minuit.
- BOURDONCLE, R. (2000). « *Formes et disposition de la professionnalisation - Autour des mots - Professionnalisation, formes et dispositifs* », Institut national de recherche pédagogique, n°35, p.117-132.
- BOUSSARD, V., DEMAZIERE, D. & MILBURN, PH. (2010). « *L'injonction au professionnalisme. Analyses d'une dynamique plurielle* », Rennes, Presses Universitaires de Rennes.
- BRAUDEL, F. (1979). « *Civilisation matérielle, économie et capitalisme, XVe-XVIIIe siècle* », Paris, Armand Colin.
- BRAUDEL, F. (1985). « *La dynamique du capitalisme* », Paris, Flammarion, coll. Champs.
- BRUN, F., CORTEEL, D. & PELISSE, J. (2010) « *Le contrat de transition professionnelle : enjeux et devenir d'une expérimentation innovante dans l'accompagnement des licenciés économiques* », Presse de Sciences Po /Revue française de sociologie, vol. 53, n°3, p°429-459.
- BUCHER, R. & STRAUSS A. (1961). « *La dynamique des professions* », in Strauss, 1992, p. 67-86.
- BYUNG-CHUL, H. (2014). « *La Société de la fatigue* », Berlin, Circé.
- CAILLE, A. (1993). « *La démission des clercs-La crise des sciences sociales et l'oubli du politique* », Paris, La Découverte, p.116-117.
- CAILLE, A. (2006). « *Marcel Mauss et le paradigme du don* », in Revue canadienne de sociologie.
- CAILLE, A. & GODBOUT, J.T. (1992). « *L'esprit du don* », Paris, La Découverte.
- CASSIRER, E. (1966). « *La Philosophie des Lumières* », Paris, Fayard.
- CASTEL, R. (1995). « *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat* », Paris, Fayard.
- CASTEL, R. (2009). « *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu* », Paris, Seuil, La couleur des idées.
- CASTRA, M. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Expertise* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- CHAMPY, F. (2009). « *La Sociologie des professions* », Paris, Presses Universitaires de France.
- CHAMPY-REMOUSSENERD P. (2005). « *Les théories de l'activité entre travail et formation* », Savoirs, février 2005, n° 8, p 9.
- CHAPRON, H. & LELONG, P. (2014). « *Pôle Emploi – Autopsie d'un naufrage* », Paris, L'Opportun.
- CHEVALIER, Y. (2012). « *Dictionnaire de la sociologie - Rubrique Structuralisme*», Paris, Hachette, Larousse.
- CHEVASSUS-AU-LOUIS, N. (2014). « *Théories du complot* », Paris, First Document.
- CLEACH, O. & TIFFON, G. (dir.) (2017). « *Invisibilisations au travail, des salariés en mal de reconnaissance* », Toulouse, Ed. Octares.
- CLOT, Y. (2008). « *Le travail sans l'homme ?* », Paris, La Découverte, « Poche/Sciences humaines et sociales ».
- CLOT, Y. (2008). « *Travail et pouvoir d'agir* », Paris, PUF.
- CLOT, Y., & FAÏTA, D. (2000). « *Genres et styles en analyse du travail – Concepts et méthodes* », Travailler N°4, p.7-42.
- CLOT, Y., FAÏTA, D., FERNANDEZ, G., & SCHELLER, L. (2001). « *Les entretiens en auto confrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité* », Education Permanente, n° 146, p.17-26.
- COLEMAN, J. (1990). « *Foundations of Social Theory*», Cambridge, Belknap Press of Harvard University Press.
- CORCUFF, P. (2001). « *Usage sociologique de ressources phénoménologiques : un programme de recherche au carrefour de la sociologie et de la philosophie* », Phénoménologie et sociologie, sous la direction de BENOIST, J. et KARSENTI, B., Presses Universitaires de France, p.110.
- COSTEY, P. (2005). « *L'illusio chez Pierre Bourdieu. Les (més)usages d'une notion et son application au cas des universitaires* », Tracés. Revue de Sciences humaines, août 2005.
- COULANGEON, P. (2010). « *100 mots de la sociologie - Rubrique Capital* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- CROZIER, M. (1971). « *Sentiment, organisation et système* », Revue française de sociologie, volume 12, n°1, p.141-154.
- CROZIER, M. & FRIEDBERG, E. (1981 (1^e éd.1977)). « *L'Acteur et le système* », Paris, Seuil.

- CSORDAS, T. (1990). « *Embodiment as a Paradigm for Anthropology* », *Ethos, Journal of the Society for Psychological Anthropology* 18, p.5-47.
- CSORDAS, T. J. (1994). « *Embodiment and Experience: the Existential Ground of Culture and Self* », Cambridge, Cambridge University Press.
- DAMASIO, A. (1995). « *L'erreur de Descartes. Les raisons de l'émotion* », Paris, Odile Jacob.
- CSORDAS, T. (2002). « *Body/Meaning/Healing* », New York, Palgrave Macmillan.
- DANIEL, C. & TUCHSZINER, C. (1999). « *L'État face aux chômeurs. L'indemnisation du chômage de 1884 à nos jours* », Paris, Flammarion.
- DARWIN, C. (1872). « *The expression of the Emotions in Man and Animals* », London, John Murray.
- DE WAAL, F. (2015). « *Le bonobo, Dieu et nous. A la recherche de l'humanisme chez les primates* », Traduction de l'anglais de CHEMLA, F. & CHEMLA, P. Arles, Les liens qui libèrent.
- DECHAUX, J.-H. (2010). « *Agir en situation : Effet de dispositions et effets de cadrage* », *Revue française de sociologie*, vol.51, n°4, p.720-746.
- DEJOURS, C. (1998). « *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale* », Seuil.
- DEJOURS, C. & GERNET, I. (2009). « *Évaluation du travail et reconnaissance* », *Nouvelle revue de psychosociologie*, février 2009, n° 8, p.27-36.
- DEMAZIERE, D. (1989). « *Le chômage de longue durée : placement ou assistance* », *Revue Française des affaires sociales*, n°2, avril-juin, p.103-118.
- DEMAZIERE, D.(1992) « *Les négociations des identités des chômeurs de longue durée* », *Revue française de sociologie*, 33-3, p.335-363.
- DEMAZIERE, D. (1996). « *Des réponses langagières à l'exclusion. Les interactions entre chômeurs de longue durée et agents de l'ANPE* », *Mots*, n°46, p.6-29.
- DEMAZIERE, D. (2006). « *Sociologie des Chômeurs* », Paris, La Découverte
DEMAZIERE, D & GLADY, M. « *Les discours de l'accompagnement : nouvelles normes du retour à l'emploi* », *Langage & société*, n°137, p°7-15, septembre 2011, Paris, Maison des Sciences de l'Homme.
- DEMAZIERE, D. (2009). « *Les processus de la professionnalisation : Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation* », *Revue française des Sciences sociales, Formation Emploi* n° 108, p.83-90.
- DEMAZIERE, D., & GADEA, C. (2009). « *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis* », Paris, La Découverte.
- DEONNA, J. & TERONI, F. (2008). « *Qu'est-ce qu'une émotion ?* », Paris, Vrin.
- DEWEY, J. (1938). « *Experience and Education* », London & New York, Macmillan Editor.
- DIVAY, S (2000). « *L'aide à la recherche d'emploi : une activité en voie de professionnalisation ?* », *Travail et Emploi*, La Documentation Française, n° 81, pp. 67-80.
- DIVAY, S. (2000). « *Chômage, malchance et traitement social* », *Ethnologie française*, janvier 2001, vol. 31, p.153-159.
- DIVAY, S. (2008). « *Psychologisation et dépsychologisation de l'accompagnement des chômeurs* », *Sociologies pratiques*, février 2008, n° 17, p.55-66.
- DIVAY, S. (2009). « *Nouveaux opérateurs privés du service public de l'emploi* », *Travail et Emploi*, 119, p° 37-49.
- DIVAY, S. (2011). « *Les discours de l'accompagnement : nouvelles normes du retour à l'emploi* », *Langage & société*, n°137, p°91-111, septembre 2011, Paris, Maison des Sciences de l'Homme.
- DOSSE, F. (1995). « *L'empire du sens. L'humanisation des sciences humaines* », Paris, La Découverte.
- DOUGLAS, M. (1999). « *Comment pensent les institutions* », Paris, La Découverte.
- DUBAR, C. (2000). « *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation* », Paris, Presses Universitaires de France.
- DUBAR, C. (2011, 1ère éd. 2000). « *La Socialisation, construction des identités sociales et professionnelles* », Paris, Armand Colin.
- DUBAR, C., TRIPIER, P. & BOUSSARD, V. (2013, 1ère éd.1998). « *Sociologie des professions* », Paris, Armand Colin.
- DUBET, F. (2002). « *Le déclin de l'institution* », Paris, Seuil, coll. L'épreuve des faits.
- DUBOIS, V. (2009). « *L'action publique* », Cohen, A., Lacroix, B., Riutort, Ph., dir. *Nouveau manuel de science politique*, Paris, La Découverte, p.311-325.

- DUBOIS, V. (2007). « *État social actif et contrôle des chômeurs : un tournant rigoriste entre tendances européennes et logiques nationales* », *Politique européenne*, vol. 21, n°1, p.73-95.
- DUBY, G. (1978). « *Les trois ordres ou l'imaginaire féodal* », Paris, Gallimard.
- DUMONT, L., (1991). « *L'idéologie allemande* », Paris, Gallimard.
- DUMOUCHEL, P. (1999). « *Emotions. Essai sur le corps et le social* », Paris, Les Empêcheurs de penser en rond.
- DUPUY, F. (2008). « *Anthropologie économique* », Paris, Armand Colin.
- DUPUY, J.P. (1992). « *Introduction aux sciences sociales. Logique des phénomènes collectifs* », Paris, Ellipses, coll. Marketing.
- DURAND, J.-P. & WEIL, R. (2006). « *Sociologie contemporaine* », 3^{ème} édition revue et corrigée , Paris, Vigot.
- DURKHEIM, E. (1986 (1^e éd. 1893)). « *De la division du travail social* », Paris, Presses Universitaires de France, coll. Quadrige.
- DURKHEIM, E. (2009, 1^{ère} éd.1894). « *Les Règles de la méthode sociologique* », Paris, Payot, coll. Petite Bibliothèque Payot.
- DURU-BELLAT, M. (1991). « *Berthelot (Jean-Michel). L'intelligence du social : le pluralisme explicatif en sociologie* », in *Revue française de pédagogie*, vol.96, p.113-115.
- DUVOUX, N.(2009). « *L'autonomie des assistés - Sociologie des politiques d'insertion* », Paris, Presses Universitaires de France, Le Lien social.
- EBERSOLD, S., (2009). « *La participation sociale entre Invisibilisation sociale et affiliation sociale* », in Bouquet et al., *Penser la participation en économie sociale et en action sociale*, Dunod, Paris.
- EHRENBERG, A. (2000). « *La Fatigue d'être soi* », Paris, Odile Jacob.
- EHRENBERG, A. (2005). « *L'autonomie, nouvelle règle sociale. Entretien avec Alain Ehrenberg* », propos recueillis par MINGASSON L. et VULBEAU A. *Informations sociales*, vol. 126, n° 6, p.112-115.
- EHRENBERG, A. (2010). « *La société du malaise* », Paris, Odile Jacob.
- EKMAN, P. (1982). « *Emotion in human face* », Cambridge, University Press.
- ELIAS, N. (1973 (1^e éd. 1939)). « *La civilisation des mœurs* », Paris, Pocket Agora.
- ELIAS, N. (1977(1^e éd. 1939)). « *La dynamique de l'Occident* », Paris, Calmann-Lévy.
- ELIAS, N. (1978). « *What is Sociology?* », Londres, Hutchinson.
- ELIAS, N. (1985). « *La société de cour* », Paris, Flammarion.
- ELIAS, N. (1991). « *La société des individus* », Paris, Fayard.
- ELIAS, N. (1993(1^e éd. 1983)). « *Engagement et distanciation* », Paris, Fayard.
- ELIAS, N. (2010). « *Au-delà de Freud - Sociologie, Psychologie, Psychanalyse* », Paris, La Découverte.
- ENRIQUEZ, E., (1983). « *Structures d'organisation et contrôle social* », *Connexions*, n° 41, Toulouse, ERES.
- ENRIQUEZ, E. (1992). « *L'organisation en analyse* », Presses Universitaires de France, Sociologie d'aujourd'hui, Vendôme.
- ERHEL, C. & ZAJDELA H. (2003). « *Que reste-t-il de la théorie du chômage de Keynes ?* », *L'Actualité économique*, vol. 79, n° 1-2, p.163-177.
- FASSIN, D. et un collectif de 9 auteurs. (2013). « *Juger, Réprimer, Accompagner. Essai sur la morale de l'Etat* », Paris, Seuil.
- FERREOL, G. (1996). « *Le dictionnaire de sociologie* », Paris, Armand Colin.
- FESTINGER, I. (1957). « *A theory of cognitive dissonance* », Stanford, Stanford University Press.
- FLECK, L. (2005 (1^e éd. 1934)). « *Genèse et développement d'un fait scientifique* », Paris, Les Belles Lettres.
- FOUCAULT, M. (1972). « *Histoire de la folie à l'âge classique* », Paris, Gallimard.
- FREUD, S. (2010 (1^e éd. 1920)). « *Au-delà du principe de plaisir* », Paris, Payot, coll. Petite Bibliothèque Payot.
- FREUD, S. (2010 (1^e éd. 1929)). « *Malaise dans la civilisation* », traduction par WEILLE, A., Paris, Payot, coll. Petite Bibliothèque Payot.
- FREUD, S. (2015, (1^e éd. 1921)). « *Introduction à la psychanalyse* », Paris, Payot.
- FREUND, J. (1991). « *Etudes sur Max Weber* », Genève, Paris, Droz.
- FRIEDMANN, G. (1956). « *Le travail en miettes : spécialisations et loisirs* », Paris, Gallimard.

- FUSTIER, P. (2012). « *Le lien d'accompagnement : un métissage entre échange par le don et échange contractualisé* », Informations sociales, janvier 2012, n° 169, p.91-98.
- FUSULIER, B. & MARQUIS, N. (2009). « *Faire une sociologie de la transaction sociale ou de la transaction sociale une sociologie ?* », Recherches sociologiques et anthropologiques, 40-2, p.141-147.
- GALINIER, J. (1996). T. Csordas, ed., « *Embodiment and experience. The existential ground of culture and self* », in L'Homme, tome 36, N°139, p.152-155.
- GARFINKEL, H. (1967). « *Studies in Ethnomethodology* », Cambridge, Polity Press.
- GAUCHET, M. (2004 (1^e éd. 1985)). « *Le Désenchantement du monde. Une histoire politique de la religion* », Paris, Gallimard, Folio, Essais.
- GAUTIE, J. (1993). « *Les politiques de l'emploi* », Paris, Vuibert.
- GAZIER, B. (1990). « *L'employabilité : brève radiographie d'un concept en mutation* », Sociologie du travail 32-4, p.575-584.
- GEERTZ, C. (1973). « *The interpretation of cultures* », New York, Basic Books.
- GENETTE, G. (1982). « *Palimpsestes - La littérature au second degré* », Paris, Seuil.
- GIDDENS, A. (1990 (1^e éd. 1984)). « *La théorie de la structuration* », Paris, Presses Universitaires de France.
- GODELIER, M. (1996). « *L'énigme du don* », Paris, Fayard.
- GODELIER, M. (2007). « *Au fondement des sociétés humaines. Ce que nous apprend l'anthropologie* », Paris, Albin Michel.
- GODELIER, M. & PANOFF, M. (1998). « *La production du corps : approches anthropologiques et historiques* » suivi de « *Le corps humain : supplicié, possédé, cannibalisé* », textes rassemblés et édités par Maurice Godelier et Michel Panoff, Amsterdam, Editions des archives contemporaines.
- GOETHE, J. W. (1980). « *Les Affinités électives (« Die Wahlverwandschaften »)* », Paris, Gallimard.
- GOFFMAN, E. (1971 (1^e éd. 1956)). « *La mise en scène de la vie quotidienne* », Paris, Minit.
- GOLSORKHI, D. & HUAULT, I. (2006). « *Pierre Bourdieu. Critique et réflexivité comme attitude analytique en sciences de gestion* », Revue française de gestion, n° 165(6), p.15-34.
- GONTHIER, F. « *Relativisme et vérité scientifiques chez Max Weber* », L'Année sociologique, janvier 2006, vol. 56), p.15-339.
- GOSELIN, G. (1992). « *Une Éthique des Sciences Sociales* », L'Harmattan.
- GUICHARD, J. & HUTEAU, M. (2007). « *Psychologie de l'orientation* », Paris, Dunod.
- HALL, E. (1984 (1^e éd. 1959)). « *Le langage silencieux* », Paris, Seuil.
- HAMPARTZOUMIAN, S.(2004). « *La mélancolie au creux de la modernité* », Sociétés n° 86, avril 2004, p.21-35.
- HARRIBEY, J.-M. (2000). « *La valeur travail : une disparue qui se porte bien ? La valeur travail et l'avenir du travail en débat* », Groupe d'Analyse et de Théorie Economique, CNRS. Alternatives économiques et sociales, Pour entrer dans le XXIème siècle. Limonest, L'Interdisciplinaire. p.87- 98.
- HEGEL, G.W.F. (1982(1^e éd. 1805-1806)). « *La philosophie de l'esprit de la « Realphilosophie* », Paris, Presses Universitaires de France.
- HERREROS, G. (2008). « *Au-delà de la sociologie des organisations. Sciences sociales et intervention* ». Toulouse, ERES.
- HERREROS, G. (2012). « *La violence ordinaire dans les organisations. Plaidoyer pour des organisations réflexives* », Toulouse, ERES.
- HILTENBRAND, J.P. (2005). « *Insatisfaction dans le lien social* », Toulouse, ERES.
- HOCHSCHILD, A. R. (2003), « *Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale* », Travailler, n° 9, p.19-49.
- HUGHES, E.C. (1962). « *Good People and Dirty Work*», article publié dans Social Problems, vol. X, Summer, p.3-11.
- HUGHES E. C. (1967 (1^e éd. 1958)). « *Men and their work* », Glencoe, The Free Press.
- HUGHES, E.C. (1997). « *Le regard sociologique. Essais choisis* », Recueil de textes traduits et présentés par Jean-Michel CHAPOULI, J.M., Paris, Ed. de EHESS, Recherches d'histoire et de sciences sociales.
- JAMES, W. (1884 (1902)). « *La théorie de l'émotion* », Paris, Alcan.
- JEANNOT, J. (2014 (1^e éd. 2005)). « *Les métiers flous. Travail et action publique* », Toulouse, Octariès.
- JORRO, A. & DE KETELE, J.-M. (2011). « *La professionnalité émergente : quelle reconnaissance* », Proeme.

- JUNG, C.G. (1991 (1^e éd. 1961)). « *Ma vie. Souvenirs, rêves et pensées recueillis par Aniéla Jaffé* », Paris, Gallimard, « Folio ».
- KAUFMANN, J.-C. (2004). « *L'invention de soi. Une théorie de l'identité* », Paris, A. Colin, coll. Individu et société.
- KAUFMANN, J.-C. (2014 (1^e éd. 2011)). « *L'enquête et ses méthodes. L'entretien compréhensif* », Paris, Armand Colin.
- KILANI, M. (1992). « *Introduction à l'anthropologie* », Lausanne, Payot.
- KITAYAMA, S. & MARKUS H.R. (1994). « *Emotion and culture. Empirical studies of mutual influence* », Washington DC, American Psychological Association.
- KLEIN, M. & RIVIERE, J. (1973). « *L'amour et la haine* », Paris, Payot.
- KOHN, R. C., & NEGRE, P. (2003). « *Les voies de l'observation. Repères pour les pratiques de recherche en sciences humaines* », Paris, L'Harmattan.
- LAGACHE, D. (1997 (1^e éd. 1949)). « *L'Unité de la psychologie* », Paris, Presses universitaires de France, Quadrige.
- LAHIRE, B. (1998). « *L'Homme pluriel. Les ressorts de l'action* », Paris, Nathan.
- LAHIRE, B. (2002). « *Portraits sociologiques* », Paris, Nathan.
- LAHIRE, B. (2003). « *Regard croisés sur les pratiques culturelles* », Paris, Ministère de la culture-DEPS, coll. Questions de culture.
- LAHIRE, B. (2005). « *L'esprit sociologique* », Paris, La Découverte.
- LAHIRE, B. (2007). « *La sociologie, la didactique et leurs domaines scientifiques* », *Éducation et didactique*, vol 1 - n°1, p.73-81.
- LAHIRE, B. (2010). « *Franz Kafka. Éléments pour une théorie de la création littéraire* », Paris, La Découverte, coll. « Textes à l'appui / Lab. Sciences Sociales ».
- LAHIRE, B. (2012 (1^e éd. 1999)). « *Le travail sociologique de Pierre Bourdieu. Dettes et critiques* », Direction d'ouvrage collectif avec C. ROSENTAL, C., Paris, La Découverte.
- LAHIRE, B. (2012). « *Monde pluriel* », Paris, Seuil.
- LAHIRE, B. (2012). « *Prolonger le travail de Bourdieu : des attitudes à la théorie, L'œuvre de Pierre Bourdieu* », *Sciences Humaines Hors-série n° 15*, p.86-89.
- LAHIRE, B. (2013). « *Dans les plis singuliers du social : Individus, institutions, socialisations* », Paris, La Découverte, Laboratoire des sciences sociales.
- LAHIRE, B. (2018). « *L'interprétation sociologique des rêves* », Paris, La Découverte, Laboratoire des sciences sociales.
- LALLEMENT, M. « *Max Weber (1864-1920) : aux sources de la sociologie allemande* », *Sciences humaines* mars 2004, N°147.
- LALLEMENT, M. (2007). « *Le travail. Une sociologie contemporaine* », Paris, Gallimard, Folio, Essais.
- LAPLANCHE, J. & PONTALIS, J.-B. (1967). « *Vocabulaire de la psychanalyse* », Paris, Presses Universitaires de France.
- LAPLANTINE, F. (1996). « *La description ethnographique* », Paris, Nathan.
- LAUGIER, S. & OGIEN A. (2014). « *Le Principe démocratie* », Paris, La Découverte.
- LAVE J. & WENGER E. (1991). « *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation* », Cambridge, Cambridge University Press.
- LAVITRY, L. (2013), « *La morale de l'emploi. Les coulisses de l'Etat social actif* », Thèse de doctorat en sociologie, Directeur de thèse Paul Bouffartigue, Université Aix-Marseille.
- LE BRETON, D. (2004) « *Les émotions dans la vie quotidienne : approche critique des Klaus Scherer* », *Informations sur les sciences sociales*, vol. 43, n° 4, p.621-631.
- LE BRETON, D. (2016). « *La sociologie du corps* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- LEBRUN, J. P. (2000). « *L'utopie mortifère de notre fin de siècle* », in *L'Homme et la société*, vol. 138, n° 4 p.83-91.
- LECUYER, B.P. (2012). « *Dictionnaire de la sociologie - Rubrique Loi d'airain de l'oligarchie* », Paris, Hachette, Larousse.
- LEFEBVRE, H. (1947). « *Critique de la vie quotidienne* », Paris, Grasset.
- LEFORT, C. (2001). « *Essais sur le politique* », Paris, Seuil, Points Essais.
- LEMOINE, C. (2009 (1^{ère} éd. 2002)). « *Se former au bilan de compétences* », Paris, Dunod.

- LEVY, R.I. (1984). « *Emotion, Knowing and Culture* », dans R.A. SHEWEDER et R.A. LEVINE (éd.), *Culture Theory. Essays on Mind, Self and Emotion*, Cambridge, Cambridge University Press.
- LIMA, J. & TROMBERT, C. (2018). « *Le travail de conseiller en insertion* », Montrouge, ESF Editeur.
- LIPSKY, M. (1980). « *Bureaucracy: dilemmas of the individual in public services* », New York, Russell Sage foundation.
- LORDON, F. (2006). « *Anti-humanisme théorique, humanisme et religion : Le don tel qu'il est, et non tel que l'on voudrait qu'il fût* », Paris, La Découverte, « *Revue du MAUSS* », janvier 2006, no 27, p.105-126.
- LUTZ, C. & WHITE, G.M. (1986). - « *The anthropology of emotions* », *Annual review of anthropology*, n°15, p.405-436.
- MAILLOCHON, F. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Objectivation* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- MARCHAND, O. (1998). « *Salariat et non-salariat dans une perspective historique* », *Economie et statistique*, vol. 319, n° 1, p.3-11.
- MARGALIT, A. (1999). « *La société décente* », Paris, Climats.
- MARX, K. & F. ENGELS F. (1951 (1^e éd. 1888)). « *Etudes philosophiques. Thèses sur Feuerbach, VIII* », Editions Sociales.
- MAUSS, M. & FAUCONNET P. (1994 [1^e éd. 1901]). « *Sociologie* », dans MAUSS, M., *Œuvres*, tome 3, Paris, Ed. de Minuit.
- MAUSS, M. (1921). « *L'expression obligatoire des sentiments (rituels oraux funéraires australiens)* », *Journal de psychologie*, n°18, p.425-434.
- MAUSS, M. (1973 (1^e éd. 1923-24)). « *Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques* *In Sociologie et Anthropologie* », Presses Universitaires de France, coll. Quadrige.
- MAUSS, M. (1968 (1^e éd. 1936)). « *Sociologie et anthropologie* », Paris, Presses Universitaires de France, Bibliothèque de sociologie contemporaine.
- MAUSS, M. (1995 (1^e éd. 1936)). « *Les techniques du corps* », in *Sociologie et anthropologie*. Paris, Presses Universitaires de France, coll. Quadrige.
- Mc LUHAN, M. & FIORE, Q. (1970). « *Guerre et paix dans le village planétaire* », Paris, Robert Laffont, coll. Libertés.
- MEDA, D. (1995). « *Le travail : une valeur en voie de disparition* », Paris, Alto Aubier.
- MEMMI, D., GUILLO, D. & MARTIN, O. (2009). « *La tentation du corps. Corporéité et sciences sociales* », Paris, EHESS, Cas de figure.
- MERKAOUI, M. (2012) « *Dictionnaire de la sociologie – Rubrique Division du travail* », Paris, Hachette, Larousse.
- MERLEAU-PONTY, M. (2005 (1^e éd. 945)). « *Phénoménologie de la perception* ». Paris, Gallimard, coll. Tel.
- MICHON, P. (2001). « *La sociologie peut-elle sortir seule de son dualisme ? Le cas de Norbert Elias* », *Cahiers internationaux de sociologie*, janvier 2001, n° 110, p.143-169.
- MILES, M.B. & HUBERMAN, A.M. (1991). « *Analyse des données qualitatives : Recueil de nouvelles méthodes* », Louvain-la-Neuve, De Boeck Université.
- MOQUEROU, L. & SANTELLI, E. (2012). « *Parcours scolaires réussis d'enfants d'immigrés issus de familles très nombreuses* », *Informations sociales*, vol. 5, no 173, p.84-92.
- MORIN, E. (2008). « *Le sens du travail, santé mentale au travail et engagement organisationnel* », Montréal, Gaétan et Morin.
- MOREL, S. (2000). « *Les logiques de la réciprocité, les transformations de la relation d'assistance aux États-Unis et en France* », Paris : Presses Universitaires de France, Le Lien social.
- NACHI, M. (2006). « *Introduction à la sociologie pragmatique. Vers un nouveau style sociologique ?* », Paris, Armand Colin.
- ODDONE, I., REY, A. & BRIANTE, G. (1981). « *Redécouvrir l'expérience ouvrière. Vers une autre psychologie du travail* », Paris, Éd. Sociales.
- OGIEN, A. (1995). « *L'esprit gestionnaire. Une analyse de l'air du temps* », Paris, Ed. de l'EHESS.
- ORY, P. (2000). « *L'histoire des politiques symboliques modernes : un questionnement* », In *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, tome 47, n°3, p.525-536, Juillet-septembre 2000.
- PARK JUNG, H. & CHUN SANG, J. (2011). « *La théorie du complot comme un simulacre de sciences sociales ?* », *Sociétés*, Vol. 2, n°112, p.147-161.
- PARMENTIER, C. (2011). « *Encadrer et sécuriser les parcours professionnels - Des outils pour accompagner les salariés* », Paris, Dunod.

- PARSONS, T. (1939). « *The professions and social structure* », *Social forces* 17, n°457-467.
- PAUGAM, S. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Disqualification sociale* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- PAUGAM, S. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Type idéal* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- PERRENOUD, P. (2001). « *De la pratique réflexive au travail sur l'habitus* », repris dans « Développer la pratique réflexive dans le métier d'enseignant. Professionnalisation et raison pédagogique ». Paris, ESF.
- PEUGNY, C. (2009). « *Le déclassement* », Paris, Grasset.
- PHARO, P. (2012). « *Dictionnaire de la sociologie, - Rubrique Sociologie du quotidien* », Paris, Hachette, Larousse.
- PIAGET, J. (1968). « *Le Structuralisme* », Paris, Presses Universitaires de France.
- PIAGET, J. avec GARCIA, R. (1987). « *Vers une logique des significations* », Genève, Murionde.
- PIERON, H. (1954). « *L'utilisation des aptitudes* », *Traité de psychologie appliquée*, Livre 3, Paris, Presses Universitaires de France.
- PLATON. (Ed. 1995). « *La République* », Paris, Hachette, Le Livre de Poche.
- POCHIC, S.(2007). « *Développer la recrutabilité. L'autre versant des transitions professionnelles* », *Cadres-CF..DT*, n°425-426, p.27-34.
- POMIAN, K. (2010). « *Sciences humaines, sciences sociales : crise ou déclin ?* », *Le Débat*, mai 2010, n° 162, Gallimard, p.19-35.
- POPPER, K. (1980). « *La Société ouverte et ses ennemis, Tome 1 : L'ascendant de Platon* », Paris, Seuil.
- POURTOIS, J.P. & DESMET, H. (1988). « *Epistémologie et instrumentation en sciences humaines* », Liège, Madraga.
- PRIETO, L.J. (1968). « *La sémiologie, Le langage* », in A. Martinet (sous la direction de), Paris, Gallimard, la Pléiade.
- PRUVOST, G. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Récit de vie* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- QUERE, L. (2006). « *Confiance et intelligence collective* », dans PENALVA J.-M. (dir.) *Intelligence collective*. Paris : Les Presses Mines Paris, p.153-159.
- QUIVY, R. & VAN CAMPENHOUDT, L. (1996 (1^e éd. 1988)). « *Manuel de recherche en sciences sociales* », Malakoff, Dunod.
- RESWEBER, J.-P. (1995). « *La recherche action* », Paris, Presses Universitaires de France.
- RIFKIN, J. (1997). « *La fin du travail* », Paris, La Découverte.
- RIVERIN-SIMARD, D. (1996). « *Le concept du chaos vocationne: un pas théorique à l'aube du XXI^{ème} siècle ?* », Paris, INETOP, L'Orientation Scolaire et Professionnelle.
- ROSALDO, M.Z. (1980). « *Knowledge and passion; Ilongot notions of self and social life* », Cambridge, Cambridge University Press.
- ROSTAING, C. (2010). « *100 mots de la sociologie –Rubrique Carrière* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- ROSTAING, C. (2010). « *100 mots de la sociologie –Rubrique Division du travail* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- RUI, I. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Acteur* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- RUI, I. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Domination* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- SCHILDER, P. (1968 (1935)). « *L'image du corps* », Paris, Gallimard, coll. Connaissance de l'inconscient.
- SCHUBAUER-LEONI, M.-L., LEUTENEGGER, F., LIGOZAT, F. & FLÜCKIGER, A. (2007). « *Un modèle de l'action conjointe professeur-élèves ; les phénomènes qu'il peut/doit traiter* », in G. Sensevy.
- SCHWARTZ, Y., FAÏTA, D. & VUILLON, B. (1997). Conclusion. In Y. Schwartz (dir.), « *Reconnaissance du travail. Pour une approche ergologique* », Paris, Presse Universitaire de France, Le travail humain.
- SEHILI, D.(2004). « *Le masculin en mal* », Paris, Cahiers du Genre, l'Harmattan, septembre 2004.
- SEHILI, D & JONAS, I. (2008). « *Les nouvelles images d'Epinal : émancipation ou aliénation féminines ?* », *Nouvelles questions féministes*, Antipodes, février 2008.

- SEHILI, D. & DUFOURNET, T. (2019). « *L'essor du travail chez soi et modalités spécifiques d'organisation du travail « multi-située »* », in *Travailleurs individualisés, précarisés ou isolés : quelles cognitions, quels collectifs ?*
- SEHILI, D. & DUFOURNET, T. (2018). « *Mutations du travail et « nouvelles » formes de discrimination : introduction* », Paris, Les cahiers de la LCD, l'Harmattan, novembre 2019.
- SENSEVY, G. (2001). « *Théories de l'action et éducation* », Louvain-la-Neuve, De Boeck.
- SENSEVY, G. (2008) « *Le travail du professeur pour la théorie de l'action conjointe en didactique* », Recherche et formation, 57, p.39-50.
- SENSEVY, G. & MERCIER, A. (2007). « *Agir ensemble : l'action didactique conjointe* », in G. Sensevy, A. Mercier (éd.), *Agir Ensemble. L'action didactique conjointe du professeur et des élèves dans la classe*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p.13-49.
- SERINGE, P. (1988). « *Les Symboles dans l'art, dans les religions et dans la vie de tous les jours* », Helios, Genève.
- SEVILLA, A. (2014). « Didier Demazière, Nadya Araujo Guimãraes, Helena Hirata, Kurumi Sugita, *Être chômeur à Paris, São Paulo et Tokyo. Une méthode de comparaison internationale*. Paris, Presses de Sciences Po, coll. « Académique », 2013 », *Travail et emploi*, février 2014, n° 138, p 131-132.
- SILVESTRE, C. (2006). « *La honte, face obscure de l'idéal du moi* », *Le Coq-héron*, janvier 2006, n° 184, p.32-39.
- SIMMEL, G. (1908). « *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung* », Berlin, Duncker & Humblot.
- SMITH, A. (1995 (1^e éd. 1776)). « *Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations, 1776* », Paris, Presses Universitaires de France, coll. Pratiques théoriques.
- SOULET, M-H. (2004). « *Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles ?* », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 18, n° 2, p.125-141.
- SUCHMAN, L. (1987). « *Plans and situated actions: the problem of human machine interaction* ». Cambridge, Cambridge University Press.
- SUPER, D. (1964). « *La psychologie des intérêts* », *Le Psychologue* n°19, Paris, Presses Universitaires de France.
- TAJFEL, H. & TURNET, J. C. (2001(1^e éd. 1979)). « *An integrative theory of intergroup conflict. Intergroup relations: Essential readings*», New York, Psychology Press.
- TAYLOR, C. (1995). « *Lichtung or Lebensform : Parallels between Heidegger and Wittgenstein* », in *Philosophical Arguments*, Cambridge (Massachusetts) et Londres, Harvard University Press.
- THELOT, C. (1985). « *Tel père, tel fils ? Position sociale et familiale* », Paris, Dunod.
- THÉVENOT, L. (1993). « *Les objets dans l'action* », Paris, Ed. de l'EHESS.
- TOPALOV, C. (1994). « *Naissance du chômeur, 1880-1910* », Paris, Albin Michel.
- VALLET, L. A. (2002). « *Esping-Andersen Gósta, Les trois mondes de l'Etat-providence. Essai sur le capitalisme moderne* », *Revue française de sociologie*, vol. 43, n°2, p.423-426.
- VAN GENNEP, A. (2011 (1^e éd.1909)). « *Les rites de passage* », Paris, Picard.
- WACQUANT, L. (1992). « *Au chevet de la modernité : Le diagnostic du Docteur Giddens* », *Cahiers internationaux de sociologie*, XCIII, décembre 1992, p. 389-397.
- WAGNER, A.C. (2010). « *100 mots de la sociologie – Rubrique Champ* », Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?.
- WEBER, M. (1947). « *Religionssoziologie* », Tübingen, Mohr.
- WEBER, M. (1963 (1^e éd. 1919)). « *Le Savant et le politique* », trad. fr. de FREUD, J. Paris, Plon.
- WEBER, M. (1989 (1^e éd. 1905)). « *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme* », Paris, Seuil.
- WEBER, M. (2003 (1^e éd. Posthume 1921-22)). « *Économie et Société - Les Catégories de la sociologie* », trad. fr. de FREUD, J. Paris, Plon, Pocket.
- WEICK, K.E. (1979). « *The Social Psychology of Organizing* », New York, McGraw-Hill Inc.
- WITTGENSTEIN, L. (2004 (1^e éd. 1953)). « *Recherches philosophiques* », Paris, Gallimard.
- WITORSKI, R. (2007). « *Professionnalisation et développement professionnel* », Paris, l'Harmattan.
- WITORSKI, R. (2008). « *La professionnalisation : note de synthèse* », *Savoirs*, n°17, p.11-39.
- WITORSKI, R. (2010). « *Regard croisé sur la professionnalisation et ses objets* », *Les dossiers de Sciences de l'Éducation*, n°24, p.7-11.

YIN, R. K. (1990), « *Case Study Research: Design and Methods, Applied Social Research Methods series* », Vol 5, CA, Sage, Newbury Park.

ZARIFIAN, P. (2009). « *Le travail et la compétence : entre puissance et contrôle* », Paris, Presses Universitaires de France.

REFERENCES ELECTRONIQUES ARTICLES ET OUVRAGES

BARBIER, J.-C. (2008). « *Dossier : Réformer les minima sociaux : Pour un bilan du workfare* », La vie des idées.fr, 4 novembre 2008, Repéré à l'URL : <http://www.laviedesidees.fr/Pour-un-bilan-du-workfare.html>.

BEAUCHEZ, J. (2013). « *Entre nature et culture, le partage des corps ?* », *L'Homme* [En ligne], 198-199 | 2011, mis en ligne le 18 juillet 2013, consulté le 28 juin 2017. Repéré à l'URL : <http://lhomme.revues.org/22801>.

BEGUIN, P. & CLOT, Y. (2004). « *L'action située dans le développement de l'activité* », @ctivités, 1 (2), 27-49. Repéré à l'URL : <http://www.activites.org/v1n2/beguिन.fr.pdf>

BERTHET, J.-M. & KUS, S. (2013). « *Les métiers « flous » de la coordination dans le champ éducatif* », Repéré à l'URL : <http://observatoire-reussite-educative.fr/problematiques/evolution-des-metiers/les-metiers-flous-de-la-coordination-dans-le-champ-educatif>.

BOURDIEU, P. (1978). « *Le marché linguistique* », exposé fait à l'Université de Genève en décembre 1978. Repéré à l'URL : <http://homme.moderne.free.fr/mhm/societe/socio/bourdieu/questions/133-36.html>

CLOT, Y. (1989). « *L'autre illusion biographique* », *Enquête* [En ligne], mai 1989, mis en ligne le 27 juin 2013. Repéré à l'URL : <http://enquete.revues.org/99>.

COURT, M., BERTRAND, J., BOIS, G., HENRI-PANABIERE, G. & VANHEE O. (2015). « *Quand les jeunes issus de familles nombreuses envisagent de devenir parents : l'influence de la socialisation primaire sur le nombre d'enfants souhaités* », *Enfances Familles Générations* [En ligne], 22 | 2015, mis en ligne le 15 novembre 2015, consulté le 04 juillet 2018. Repéré à l'URL : <http://journals.openedition.org/efg/805>.

DE LAVERGNE, C. (2007). « *La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative* », Repéré à l'URL : http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v3/Delavergne_FINAL2.pdf.

DAVID-MÉNARD, M. « *CORPS - Vue d'ensemble* », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 27 juin 2017. Repéré à l'URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/corps-vue-d-ensemble/>.

DE MUNCK, J. (2011). « *Les trois dimensions de la sociologie critique* », *Sociologies* [En ligne], La recherche en actes, Régimes d'explication en sociologie, mis en ligne le 06 juillet 2011, consulté le 14 février 2017. Repéré à l'URL : <http://sociologies.revues.org/3576>.

DE WAAL, F. (2013). « *Et si les bonobos étaient de grands humanistes ?* », Propos recueillis par COCQUET M., Le Point.fr. Repéré à l'URL http://www.lepoint.fr/culture/interview-frans-de-waal-de-l-empathie-animale-aux-religions-humaines-30-10-2013-1749855_3.php.

DE WAAL, F. (2016). « *Il est temps d'arrêter de courir après le propre de l'homme* », LE MONDE SCIENCE ET TECHNO | Publié le 10.10.2016 | Propos recueillis par HERZBERG, N. Repéré à l'URL : http://www.lemonde.fr/sciences/article/2016/10/10/frans-de-waal-il-est-temps-d-arreter-de-courir-apres-le-propre-de-l-homme_5011270_1650684.html.

DECHAUX, J.-H. (2015). « *Intégrer l'émotion à l'analyse sociologique de l'action* », *Terrains/Théories*, février 2015, mis en ligne le 23 octobre 2014, consulté le 18 juillet 2017. Repéré à l'URL : <http://teth.revues.org/208> ; DOI : 10.4000/teth.208.

DELUCHAT, V. (2012). « *Désenchantement et réenchantement dans les œuvres romanesques d'Emmanuel Bove et de Romain Gary* », Docteure de l'Université de Limoges sous la direction de BENIAMINO, M. Repéré à l'URL : <http://epublications.unilim.fr/theses/2012/de,luchat-virginie/deluchat-virginie.pdf>.

DEMAIZIÈRE, F. & NARCY-COMBES, J.P. (2007). « *Méthodologie de recherche en didactique des langues* », Les Cahiers de l'Acedle, n° 4, 2007, Journées NeQ, janvier 2007. Repéré à l'URL : https://acedle.org/old/IMG/pdf/Demaiziere-Narcy_cah4.pdf.

DIVAY, S. & BALZANI, B. (2008) « *L'accompagnement vers l'emploi : acteurs, pratiques, dynamiques - 4^{ème} partie : Analyse des pratiques professionnelles d'accompagnement des chômeurs* », Repéré à l'URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/348696/filename/Rapport_Dares_Divay_2008.pdf.

DORAN-PLANTE, M. (2006). « *Le reboisement au Québec : l'expérience incorporée à travers la discipline, la musique et l'imagination* », Mémoire de maîtrise sous ma direction de COUILLARD, A. A. Université de Laval - Canada. Repéré à l'URL : <https://corpus.ulaval.ca/jspui/handle/20.500.11794/18707>.

DUPUY, J.P. (2010). « *La société en crise...de foi* », Repéré à l'URL : http://www.marianne.net/Jean-Pierre-Dupuy-la-societe-en-crise-de-foi_a189501.htm.

- DURAND, P. (2016) « *Hexis* », dans Anthony Glinoeer et Denis Saint-Amand (dir.), *Le lexique socius*. Repéré à l'URL : <http://ressources-socius.info/index.php/lexique/21-lexique/40-hexis>.
- FAVRET-SAADA, J. (2007). « *Weber, les émotions et la religion* », *Terrain*, 22 | mars 1994, mis en ligne le 15 juin 2007, consulté le 18 juillet 2017. Repéré à l'URL : <http://terrain.revues.org/3088> ; DOI : 10.4000/terrain.3088.
- FUSULIER, B. (2011). « *Le concept d'éthos* », *Recherches sociologiques et anthropologiques* [En ligne], 42-1 | 2011, mis en ligne le 29 septembre 2011, consulté le 10 mai 2017. Repéré à l'URL : <http://rsa.revues.org/661> ; DOI : 10.4000/rsa.661.
- GODELIER, M. (2011). « *L'anthropologue doit mouiller sa chemise* », *Propos* recueillis par Gairin, V. Publié le 11/04/2011 | *Le Point.fr*. Repéré à l'URL : http://www.lepoint.fr/grands-entretiens/maurice-godelier-l-anthropologue-doit-mouiller-sa-chemise-11-04-2011-1317825_326.php.
- GRANIER, F. & ZIMMERMANN, B. (2011). « *Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels* », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2011, mis en ligne le 07 mars 2011, consulté le 05 décembre 2019. Repéré à l'URL : <http://journals.openedition.org/lectures/1306>.
- GROSSETTI, M. (2012). « *Au-delà des champs* », *Lectures* [En ligne], Les notes critiques, 2012, mis en ligne le 21 juin 2012, consulté le 05 juillet 2017. Repéré à l'URL : <http://lectures.revues.org/8751>.
- HAMZAOUI, M. (2007). « *Insertion et accompagnement des insérés permanents ?* », Professeur, Faculté des Sciences sociales et politiques de l'Université Libre de Bruxelles (Belgique). Repéré à l'URL : http://aifris.eu/03upload/uplolo/cv3581_21.pdf.
- HONORE, H. (2017). « *La "flexisécurité" au Danemark, modèle original mais controversé en France* », *AFP*, 19 mai 2017. Repéré à l'URL : <https://fr.news.yahoo.com/flexis%C3%A9curit%C3%A9-au-danemark-mod%C3%A8le-original-controvers%C3%A9-france-085253482.html>.
- JUAN, S. (2003). « *Le combat de l'Organisation et de l'Institution* », *Sociologies* [En ligne], Théories et recherches, mis en ligne le 22 octobre 2006, consulté le 03 janvier 2018. Repéré à l'URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/582>.
- LABBE, Y. (2015). « *Le concept d'inculturation* », *Revue des sciences religieuses* [En ligne], 80/2 | 2006, mis en ligne le 10 août 2015, consulté le 18 juillet 2017. Repéré à l'URL : <http://rsr.revues.org/1875> ; DOI : 10.4000/rsr.1875.
- LAFORGUE, D. (2009). « *Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines* », *Socio-logos* [En ligne], 4 | 2009, mis en ligne le 23 septembre 2009, consulté le 20 février 2018. Repéré à l'URL : <http://journals.openedition.org/socio-logos/2317>.
- LEMAIRE, D. T. (2012). « *Une réflexion au sujet de Bourdieu (II) : inconscient social, microcosmes, habitus, liberté* », *Posted on 14 avril 2012 par Libres Feuilletts*. Repéré à l'U.R.L. : <http://www.ouvroir.info/libresfeuilletts/?p=481>.
- LEMIEUX, E. (2010.) « *Bernard Lahire, dans le labyrinthe de Pierre Bourdieu* », Repéré à l'URL : <http://www.lesinfluences.fr/Bernard-Lahire-dans-le-labyrinthe.html>.
- LÖWY, M. (2004). « *Le concept d'affinité élective chez Max Weber* », *Archives de sciences sociales des religions*, juillet - septembre 2004, mis en ligne le 25 juin 2007, consulté le 30 septembre 2016. Repéré à l'URL : <http://assr.revues.org/1055> ; DOI : 10.4000/assr.1055.
- MARTINEZ-PEREZ, C. (2014). « *La transmission dans le métier de chaudronnier : l'individuation des apprentissages professionnels comme modalité de reproduction du métier* », *Sociologies* [En ligne], Dossiers, La transmission du métier, mis en ligne le 07 mars 2014, consulté le 06 décembre 2019. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/4542>
- MBENGUE, A. & VANDANGEON-DERUMEZ, I. (1999). « *Positions épistémologiques et outils de recherche en management stratégique* », Repéré à l'URL <https://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/2413/files/2015/02/mbengue.pdf>.
- MICHON, P. (2011). « *La sociologie historique de Norbert Elias à la lumière du rythme* », Repéré à l'URL : <http://rhuthmos.eu/spip.php?article363>.
- MILARD, B. (2008). « *Qu'est-ce que la preuve en sociologie ?* », *Journée du LISST, Nos sciences sociales.*, May 2008, Toulouse. Repéré à l'URL : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00477240/document>.
- MOLINIER, P. (2013). « *Les écuries d'Augias, mythe de la performance et déni de vulnérabilité* », Repéré à l'URL : <http://www.raison-publique.fr/article660.html>.
- OLIVIER, N. (2008). « *Marcel Mauss, Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques* », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2008, mis en ligne le 06 février 2008, consulté le 08 juin 2017. Repéré à l'URL : <http://lectures.revues.org/520>.
- ORIANNE, J.-F. & MOULAERT, T. (2007). « *La construction de l'employabilité des chômeurs. Un ordre négocié* », Repéré à l'URL : <http://books.openedition.org/pucl/1735>.

- PASSERON, J.-C. (1990). « *Biographies, flux, trajectoires* », Repéré à l'URL : http://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1990_num_31_1_1077.
- PETTIER, J. B. (2013). « *Les Economies politiques des sentiments* », EHESS. Repéré à l'URL : <http://www2.univ-paris8.fr/RING/spip.php?article3049>.
- PILLON, J.M. (2014). « *Les rendements du chômage : mesures du travail et travail de mesure à Pôle emploi* », Docteur de l'Université Paris 10 sous la direction de VATIN, F. Repéré à l'URL : <http://www.theses.fr/2014PA100041>.
- RENOUVIN, B. (1995). « *Les métamorphoses du social selon Robert Castel* », La Lutte des classe, mai 1995. Repéré à l'URL : <http://www.bertrand-renouvin.fr/les-metamorphoses-du-social-selon-robert-castel>.
- REYSZ, J. (2006). « *Responsabilisation des chômeurs et retour à l'emploi en France et en Grande-Bretagne* », *Observatoire de la société britannique* [En ligne], 2 | 2006, mis en ligne le 01 février 2011, consulté le 13 novembre 2017. Repéré à l'URL : <http://osb.revues.org/153> ; DOI : 10.4000/osb.153.
- ROUEFF, O. (2016). « *Homologie* », dans Anthony Glinoeer et Denis Saint-Amand (dir.), *Le lexique socius*. Repéré à l'URL : <http://ressources-socius.info/index.php/lexique/21-lexique/155-homologie>.
- SABERAN, D.A. (2009). « *Dynamique identitaire au cours de l'accompagnement vers l'emploi : entre réactions au stigmate et stratégie d'auto handicap* », Docteur de l'Université de Bordeaux 2 sous la direction de CASTRA, D. Repéré à l'URL <http://www.theses.fr/144542013>.
- SEGRE, G. (2016). « *On ne naît pas fan, on le devient* », Repéré à l'URL : https://www.scienceshumaines.com/on-ne-naît-pas-fan-on-le-devient_fr_36039.html.
- SIZORN, M. (2008). « *Expérience partagée, empathie et construction des savoirs* », *Journal des anthropologues* [En ligne], 114-115 | 2008, mis en ligne le 01 décembre 2009, consulté le 26 septembre 2017. Repéré à l'URL : <http://jda.revues.org/302>.
- TAJFEL, H. (1970). « *Experiments in intergroup discrimination* », *Scientific American*, 223. DOI: 10.1038/scientificamerican1170-96.
- VANDENBERGUE, F. (2009). « *Entre la voix et la croix, le don et la donation* », Texte publié le 26 juin 2009. Repéré à l'URL : https://www.journaldumauss.net/spip.php?page=imprimer&id_article=492.
- ZIROTTI, J.P. (2010). « *Sociologie de l'action et émotions : Les émotions dans l'expérience du déni de citoyenneté chez les jeunes de banlieue* », Repéré à l'URL : <https://noesis.revues.org/1721?file=1>
- ZIROTTI, J.-P. (2006). « *Les jugements des élèves issus de l'immigration sur les décisions d'orientation scolaire et les conditions de leur scolarisation* », *Cahiers de l'Urmis* , 10-11 Décembre 2006, mis en ligne le 11 décembre 2006, consulté le 06 décembre 2019. URL : <http://journals.openedition.org/urmis/249>

COMMUNICATIONS ORALES : EMISSIONS RADIOPHONIQUES, COURS, CONFERENCES, SEMINAIRES

- ASTIER, Ph. (2007). « *Positionnement et professionnalisation* », Intervention à l'Ecole Supérieure de l'Education nationale.
- BOURDIEU, P. (1994). « *L'économie des biens symboliques* », Cours du Collège de France à la Faculté d'Anthropologie et de Sociologie de l'Université Lumière Lyon, Cahiers du Groupe de Recherche sur la Socialisation, N°13, 2^e trim. 1994, Lyon, Université Lumière Lyon 2.
- BOURDIEU, P. (1997). Entretien avec Roger Chartier, in « *Les lundis de l'histoire* », France Culture, mai 1997. Rediffusé sur France Culture le 3 août 2002.
- BOURDIEU, P. (2003). « *L'objectivation participante* », discours prononcé le 6 décembre 2000 lors de la remise de la Huxley Memorial Medal for 2000, au Royal Anthropological Institute de Londres, *The Journal of the Royal Anthropological Institute*, 9-2, juin 2003, pp. 281-294, Actes de la recherche en sciences sociales, n°150, décembre 2003, pp. 43-57.
- BOURDIEU, P. (2001-2002). « *Science de la science et réflexivité – Raison d'agir* », Cours au Collège de France.
- LACAN, J. (1972). « *... Ou pire* », inédit., Séminaire XIX, 9 février 1972.
- SENSEVY G.,(2003). « *Théories de l'action et action du professeur* », Institut Universitaire de Formation des Maîtres de Bretagne, Séminaire 2003.
- AUPIAIS, G. (2005). « *Les politiques symboliques* », *Hypothèses*, 2005/1 (8), p. 17-22. DOI : 10.3917/hyp.041.0017.
- VAN CUYCK, A. (2005). « *L'instance institutionnelle comme fondement anthropologique, social et communicationnel de la culture organisationnelle* ». Colloque international en sciences de l'information et de la

communication. Culture des organisations et dispositifs sociotechniques d'information et de communication (DISTIC), Nice 8-9 décembre 2005, France. Actes du colloque.

BOIVIN, J.M. (2014). « *Politiques d'activation des chômeurs* », Colloque international « Trajectoires professionnelles et dispositifs publics en action ». 12 - 13 juin 2014, Université Paris Dauphine.

DEMAZIERE, D., GUIMARAES, N. A., HIRATA H., SUGITA K. (2013) « *Être chômeur à Paris, São Paulo et Tokyo. Une méthode de comparaison internationale* », Paris, Presses de Sciences Po, coll. « Académique », présentation de la recherche par DEMAZIERE D. dans le cadre du Colloque international « Trajectoires professionnelles et dispositifs publics en action » 12 et 13 juin 2014, Université Paris Dauphine - Service public de l'emploi : les modalités du tri des professionnels dans la mise en parcours des chômeurs.

FRETEL, A. (2010), « *Centralité et indétermination relative de la notion d'accompagnement dans les dispositifs de la politique d'emploi. Analyse d'un référentiel d'administration centrale* », Premier congrès annuel de l'AFEP, Crise de l'économie, crise de la science économique ? 9-10 décembre 2010, Sciences Po Lille.

FREUD, S. (1984 [1932]) « *Nouvelles conférences d'introduction à la psychanalyse* », XXXI^{ème} conférence, trad. fr. M. R. Zeitlin, Paris, Gallimard.

LAVITRY, L. (2014). « *Service public de l'emploi : Les modalités du tri des professionnels dans la mise en parcours des chômeurs* », Colloque international « Trajectoires professionnelles et dispositifs publics en action ». 12 - 13 juin 2014, Université Paris Dauphine.

PRADOS, E. (2017). « *Comprendre les phénomènes d'effondrement de sociétés. Quel avenir pour la nôtre ?* ». Dans le cadre du cycle conférences « Comprendre et agir » - le 9 février 2017. Repéré à l'URL <http://adrastia.org/effondrement-prados-inria/>.

LECLERCQ, E. (2011). « *Séminaire Trajectoires, parcours professionnels* ». GREMTOS, CEREP URCA.16 Décembre 2011.

BOURDIEU, P. (1994). « *L'économie des biens symboliques* », Cours du Collège de France à la Faculté d'Anthropologie et de Sociologie de l'Université Lumière Lyon, Cahiers du Groupe de Recherche sur la Socialisation, N°13, 2^e trim. 1994, Lyon, Université Lumière Lyon 2.

DE FONTENAY, E. (2014). « *Avons-nous des leçons à recevoir des primates ?* », Mardi 14 janvier 2014 Repéré à l'URL : <https://www.franceinter.fr/info/avons-nous-des-lecons-a-recevoir-des-primates>.

FOUCAULT, M. (1966). « *Le corps utopique* », conférence radiophonique du 21 décembre 1966, disponible en CD France-Culture, coll. « INA-Mémoire vive ».

OLIVIER, N. (2008). « *Marcel Mauss, Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques* », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2008, mis en ligne le 06 février 2008, consulté le 24 janvier 2018. Repéré à l'URL : <http://journals.openedition.org/lectures/520>.

SENSEVY G.,(2003). « *Théories de l'action et action du professeur* », Institut Universitaire de Formation des Maîtres de Bretagne, Séminaire 2003.

ARTICLES DE PRESSE et DOCUMENTS

BOLTANSKI, L (2002). Article faisant suite au décès de Pierre BOURDIEU, *Le Monde*, 25 janvier 2002.

COUVREUR, A. & LEHUEDE, F.(2002). « *De comparaison de méthodes quantitatives et qualitative à partir d'un exemple : le passage à l'euro vécu par les consommateurs* », CREDOC, Cahier de Recherche N° 176, novembre 2002.

« Lexique » bourdieusien. « *Parcours erratique de morceaux choisis* », Repéré à l'URL : <http://www.homme-moderne.org/societe/socio/bourdieu/lexique/lexique.pdf>.

« *Paris-Bourdieu-Marseille* », « Une classe de première ES d'un lycée de ZEP de Marseille rencontre Pierre Bourdieu au Collège de France », in Documents pour l'Enseignement Économique et Social, n°127, 2002, p.21.

« *C'est une vraie reprise* », Interview de Julien Marcilly, économiste en chef de la Coface, Journal « L'Union » Pages économie, 21 novembre 2017.

COURS des COMPTES (2014). « *Le recours par Pôle emploi aux opérateurs privés pour l'accompagnement et le placement des demandeurs d'emploi* », Communication à la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée Nationale Article 58 – 2 de la loi organique du 1^{er} août 2001 relative aux lois de finances.

COURS des COMPTES (2015). « *Pôle Emploi à l'épreuve du chômage de masse* », rapport public thématique.

LEGE, P. « *Théorie néoclassique : les débuts d'une domination* », Alternatives Economiques Hors-série n° 73 - avril 2007.

IFRAP (Fondation pour la recherche sur les administrations et les politiques publiques). BELOUVE, J.-M. « *Pôle Emploi - Le point sur la fusion ANPE-Unédic* », 26 février 2009.

Repéré à l'URL : <http://www.ifrap.org/emploi-et-politiques-sociales/pole-emploi-le-point-sur-la-fusion-anpe-unedic>.

POLE EMPLOI 2015. « *Réussir ensemble* », Repéré à l'URL : www.pole-emploi.org/.../pe2015.

POLE EMPLOI, Site de communication institutionnelle, « *Six missions essentielles* ». Repéré à l'URL : <http://www.pole-emploi.org/poleemploi/mission/nos-missions.html?type=article>.

METIS. « *Accompagnement des chômeurs : sous-traitance ou maltraitance au travail* », Source Métis, Repéré à l'UR : [Lhttp://www.metiseurope.eu/accompagnement-des-chomeurs-sous-traitance-ou-maltraitance_fr_70_art_30322.html](http://www.metiseurope.eu/accompagnement-des-chomeurs-sous-traitance-ou-maltraitance_fr_70_art_30322.html).

PEREZ, C., PERSONNAZ, E. & CUNTIGH, P. (2008). « *Les services d'information, de conseil et d'orientation professionnelle des adultes : un appui aux transitions professionnelles ?* » CEREP, RELIEF, n°27, janvier 2008.

RAPPORT IBORRA. « *Rapport d'information déposé à l'Assemblée nationale par la Commission des Affaires sociales le 5 juin 2013 en conclusion des travaux de la mission sur « Pôle Emploi et le service public de l'Emploi »* » avec comme rapportrice Mme Monique IBORRA, Députée.

VINCENT, J.-D. (2014). « *La jalousie expliquée par un neurobiologiste* », Le Point, n° 2196-16 d'octobre 2014.

ANNEXES

Table des Annexes

ANNEXE 1 : APPROCHE ACTANCIELLE ET FONCTIONNELLE DU SENS DU TRAVAIL : DETOUR PAR LE PRISME DE LA PSYCHOLOGIE.....	465
ANNEXE 2 : HERMEUTIQUE WEBERIEENNE ET SOCIOLOGIE COMPREHENSIVE : DILEMME DU RATIONNEL ET DE L'IRRATIONNEL DANS L'APPREHENSION DES PRATIQUES.....	467
ANNEXE 3 : LA SOCIOLOGIE PHENOMENOLOGIQUE ET L'APPROCHE INTERACTIONNISTE.....	472
ANNEXE 4 : A L'INTERFACE DE LA PSYCHOLOGIE ET DE LA SOCIOLOGIE DE L'ACTION, LA CLINIQUE DE L'ACTIVITE D'YVES CLOT	473
ANNEXE 5 : LA SOCIOLOGIE DES QUOTIDIENNETES	474
ANNEXE 6 : L'HABITUS : « L'HISTOIRE FAITE CORPS » COMME PRINCIPE GENERATEUR ET ORGANISATEUR DES PRATIQUES	475
ANNEXE 7 : LE CHAMP : « L'HISTOIRE FAITE CHOSE » COMME ESPACE DE LUTTE POUR L'APPROPRIATION DES POSITIONS DOMINANTES	479
ANNEXE 8 : ECONOMIE DES CAPITAUX : ACCUMULATION, CONVERSION, TRANSMISSION D'OBJETS DE LUTTES ET D'ECHANGES	481
ANNEXE 9 : LES DISPOSITIONS COMME SEDIMENTS DU PROCESSUS DE SOCIALISATION.....	483
ANNEXE 10 : LA DOXA OU POINT DE VUE DE DOMINANTS	484
ANNEXE 11 : L'ETHOS : UN ORDRE NORMATIF INTERIORISE DEvenu HEXIS.....	485
ANNEXE 12 : L'HEXIS CORPORELLE : MANIFESTATIONS PHYSIQUES DES POSITIONS INCORPOREES OCCUPEES DANS L'ESPACE SOCIAL	487
ANNEXE 13 : VIOLENCE SYMBOLIQUE ET RAPPORT DE DOMINATION PAR LES INSTITUTIONS	488
ANNEXE 14 : LE DECLASSEMENT COMME PERTE OU RENONCEMENT A OCCUPER UNE POSITION SOCIALE	489
ANNEXE 15 : L'ILLUSIO OU INVESTISSEMENT ET INTERET POUR LE JEU	491
ANNEXE 16 : PRATIQUES ET SENS PRATIQUE : DES CROYANCES MISES EN ACTE	493
ANNEXE 17 : DYNAMIQUE THEORIQUE DE L'EVOLUTION DU CHAMP : « (HABITUS) (CAPITAL) + CHAMP = PRATIQUE » (BOURDIEU, 1979)	494
ANNEXE 18 : FONDEMENTS DE L'ACTION CHEZ SENSEVY :.....	495
ANNEXE 19 : THEORIE DE L'ACTION CONJOINTE ET NOTION DE JEU DIDACTIQUE CHEZ SENSEVY	498
ANNEXE 20 : CARACTERISTIQUES ET LIEU DE LA PRATIQUE ET DE L'ACTION	500

ANNEXE 21 : LES SCHEMES D'INTELLIGIBILITE SELON JEAN MICHEL BERTHELOT.....	501
ANNEXE 22 : PARENTHESE SUR L'ETHOLOGIE ET LES TRAVAUX DE FRANCK DE WAAL	504
ANNEXE 23 : DES PROCESSUS DE DES-ENCHANTEMENT ET DE RE-ENCHANTEMENT	507
ANNEXE 24 : QUESTIONNAIRE 1 AVEC RESULTATS	509
ANNEXE 25 : GRILLE DE CODAGE CONÇUE POUR PREPARER TRIS ET COMPTAGES (1 GRILLE /CONSEILLER AYANT REPONDU AU 1 ^{ER} QUESTIONNAIRE) PUIS REPORT DES DONNEES DANS UN FICHIER EXCEL.	514
ANNEXE 26 : LISTE DES 29 LIBELLES DE POSTES (CONSTITUEE A PARTIR DES FICHES DE SALAIRE)	515
ANNEXE 27: CONTEXTE : INDICATEURS CONDENSES – DONNEES ET OUTILS DE RECUEIL.....	516
ANNEXE 28: « LE BLOG DE L'EMPLOI»	519
ANNEXE 29 : GUIDE D'ENTRETIEN	520
ANNEXE 30 : MATRICE DE TRAITEMENT DES DONNEES QUALITATIVES (BLOG DE L'EMPLOI)	521
ANNEXE 31 : MATRICE DE TRAITEMENT DES DONNEES QUALITATIVES (ENTRETIENS)	522
ANNEXE 32 : FLORILEGE DE REPRESENTATIONS ET D'A PRIORI DE SENS COMMUN A PROPOS DES FREINS AU RETOUR A L'EMPLOI	523
ANNEXE 33 : LA JOURNEE TYPE D'UN DEMANDEUR D'EMPLOI EFFICACE.....	524
ANNEXE 34 : « POEME » D'UNE USAGERE REMIS A ARMELLE, CONSEILLERE	525
ANNEXE 35 : CONSIGNES DE TRAVAIL ADRESSEES PAR MAIL A 2 CONSEILLERES SUITE A UN COMITE DE PILOTAGE - MARCHE ACTIV'CREA POLE EMPLOI -	526
ANNEXE 36 : CV ANNOTE PIERRE F.....	527
ANNEXE 37: DES NOTIONS « HOMOLOGIE », « AFFINITES ELECTIVES » ET « FIGURE TUTELAIRE DANS L'ECONOMIE DES PRATIQUES.....	528

ANNEXE 1 : Approche actancielle et fonctionnelle du sens du travail : Détour par le prisme de la psychologie

Pour Estelle Morin (Morin, 2008) et son équipe de l'Université de Montréal, la santé, le bien-être et l'engagement affectif et organisationnel au travail passent par le fait d'exercer un travail qui présente du sens, une signification qui permet de justifier le fait de s'accommoder de la charge physique, mentale et émotionnelle.

Au-delà de ses fonctions utilitaires et économiques, le travail présente trois niveaux de sens :

- Une valeur et des représentations aux yeux de l'individu,
- L'orientation et les desseins qui orientent ses intentions et ses actions,
- La possibilité d'un effet de cohérence entre attentes, valeurs et pratiques effectives.

Ces niveaux relèvent d'une expérience subjective du travail perçu comme ayant de l'importance pour celui qui le réalise, au point de lui attribuer une grande valeur et de déployer tous les efforts nécessaires pour l'exécuter. « Avoir du sens » pourra être associé à une expérience empreinte d'équilibre, de consistance, de cohérence voire de complétude :

Cette notion est aussi associée à la raison d'être et de vivre. Dans cette perspective, le sens du travail serait tributaire de la cohérence entre la personne et le travail qu'elle accomplit, ses attentes, ses valeurs et les gestes qu'elle pose quotidiennement dans son milieu professionnel. (Morin, 2008).

Selon ces travaux, il devient possible de parler de travail ayant un sens aux conditions suivantes :

- Avoir un impact et une utilité sociale,
- Correspondre aux intérêts du sujet,
- Utiliser ses « talents » et permettre de tendre vers une autonomie,
- Constituer une occasion d'apprendre et de développer un potentiel,
- Permettre d'atteindre des objectifs notamment en termes de recherche de reconnaissance,
- Être moralement justifiable
- Se dérouler dans un milieu permettant des contacts et des relations professionnelles positives,
- Evoluer avec l'âge sur le plan de la pénibilité en respectant rythmes et cycles de la vie.

Exercer un travail présentant ces caractéristiques constituerait un des éléments de sécurisation du parcours professionnel. C'est en « étant en accord avec ce que je fais que je peux donner le meilleur de moi-même et progresser en compétences ». Cette sécurisation passe notamment par un rapport d'anticipation de la vie personnelle et professionnelle.

Une enquête menée en 1999 par Aronsson fait ressortir des résultats similaires :

Le travail a du sens lorsqu'il s'accomplit dans un contexte qui respecte les valeurs humaines, dans un milieu qui respecte la justice, l'équité et la dignité humaine. (Aronsson et coll. 1999).

A contrario un travail dépourvu de sens, vécu comme un « non-sens » expose au sentiment d'impuissance, de vide ou de « manque » dans sa raison d'être.

**ANNEXE 2 : Herméneutique wébérienne et sociologie compréhensive :
Dilemme du rationnel et de l'irrationnel dans l'appréhension des
pratiques
Entre subjectivité des individus et rationalisation de l'espace d'action**

La compréhension wébérienne peut être définie comme reconstruction objective d'un processus cognitif :

Si l'activité fait sens pour le sujet, c'est parce qu'il ne peut manquer d'associer à sa conduite effective un fait de conscience spécifique : « Le processus extérieur du comportement [...] revêt des formes extrêmement diverses dont la compréhension ne peut être atteinte qu'à partir d'expériences subjectives, de représentations, des fins poursuivies par les individus – c'est-à-dire à partir de la "signification" de ce comportement. (Gonthier, 2006).

Elle reproduit la structure rationnelle de la relation de finalité entre activité sociale et sens visé par le sujet :

Interpréter significativement une activité sociale, c'est dégager l'enchaînement téléologique des raisons qui y président, et qui conditionnent alors la conduite de façon la plus évidente possible. (Gonthier, 2006).

L'apport constitué par les catégories de sens proposées par Weber, apparaissent pouvoir se superposer et /ou compléter la grille de Berthelot.

Aborder le sens subjectif, interroger le sens implicite dont relèvent ou que révèlent les phénomènes conduit à définir des catégories d'appréciation et de jugement pour faire ressortir les espérances et aspirations du sujet ainsi que la perception du monde social et de ses hiérarchies.

Dans un article de 2004, Michel Lallement, propose une synthèse du livre, selon lui majeur, de Weber, « Economie et société » publié en 1922 (Lallement, 2004). Dès le premier chapitre Weber y présente quelques définitions :

La tâche du sociologue consiste à saisir le sens qui motive ces actions spécifiques à l'occasion desquelles les individus prennent en considération le comportement d'autrui. (Weber, 1922).

Produite par et pour des êtres de conscience, les actions sociales sont des activités chargées de sens, donc compréhensibles par d'autres hommes. (Weber, 1922).

La préoccupation de Weber est de comprendre pourquoi les individus, imprégnés de leurs aspirations et espérances subjectives, acceptent d'obéir et de respecter des règles productrices de régularité sociale respectueuse d'un ordre légitime. C'est ici qu'intervient le concept d'idéal et idéaux types de l'action sociale, tableau de pensée utilisé pour rendre raison sans pour autant qu'il faille croire « en la prédominance effective du rationnel dans la vie humaine ». (Weber, 1922).

Weber interroge longuement les questions de la tension entre rationalité et irrationalité et étudie l'« histoire des formes de rationalités, mais plus encore la coprésence de la rationalité et de l'irrationalité au sein de la société » (Freund, 1991) ; le rationnel

émergeant de l'irrationnel et l'irrationnel se situant à la source de la rationalisation. Il y a intrication des deux, l'un et l'autre pouvant être jugés du point de vue de l'autre :

Une chose n'est jamais irrationnelle en soi, mais seulement d'un point de vue rationnel donné. Pour l'homme irrégulier, vivre de façon religieuse est irrationnel .../... peu importe que mesurés à leur ultime valeurs, religions et ascétisme soit une rationalisation » (Weber, 1947)

Mais ce que Weber récuse surtout est l'assimilation « irrationnel – inintelligibilité » (Freund, 1991).

Par ailleurs, il s'est évertué à contester une autre assimilation héritée des Lumières, celle de rationalisation et de progrès. L'émergence de la pensée scientifique qui par définition se veut rationnelle, a notamment pour intention, ou conséquence, de chercher à expurger les reliquats d'« irrationnel » caractérisant les sociétés traditionnelles. Créant les conditions du « désenchantement », elle est cependant accompagnée, d'un cortège de nouveaux doutes et d'un retour de l'irrationnel. A partir de là, Weber modélise quatre idéaux-types déterminant les comportements :

- Traditionnel : « réactions aux excitations habituelles » et résultat de l'attachement aux coutumes, cet idéal-type régit les pratiques et activités quotidiennes : est considéré comme valide ce qui a toujours été là : « *J'ai toujours vu faire ainsi !* », « *Je suis beaucoup trop « vieille France » pour faire autrement* » sont autant d'exclamations de la vie courante qui relèveraient de cet idéal-type.
- « Affektuel » : gouverné par les affects et « réactions sans frein aux excitations insolites » et portant à des commentaires tels que : « *C'est formidable de ... !* », « *Ça me dégoûte de ...* », « *C'est gentil de ...* », « *C'est facile de ...* »
- Rationnel :
 - √ En valeur : Plus que par ses conséquences, l'action est gouvernée par des convictions esthétiques, éthiques ou religieuses. Elle s'appuie sur la croyance en un ensemble de valeurs. Le projet de Weber cherche à mettre en évidence en quoi la religion peut susciter des attitudes face au monde orientant l'action de certains individus. Nos premières investigations auprès des conseillers laissent transparaître quelque chose de l'ordre de ce projet.
« *C'est bien, c'est mal, ce n'est pas bien, c'est beau, c'est laid, c'est juste ou injuste, c'est super, c'est nul de...* » constituent des exemples de réactions de rationalisation à portée évaluative.
 - √ En finalité : L'action est ajustée et les moyens optimisés par rapport à l'objectif poursuivi en tenant compte des conséquences éventuelles. Elle s'appuie sur la croyance en un ensemble de règles abstraites : « *C'est en vue de, c'est pour, c'est parce que, ...* »

Weber associe à chacun de ces idéaux types un mode de domination et de légitimité :

- √ A l'idéal type traditionnel est associée la légitimité de l'autorité basée sur le fait qu'elle respecte les usages et coutumes liés à l'exercice du pouvoir, ainsi que la croyance en la « sainteté » de traditions valables de tout temps.
- √ Pour l'idéal type « Affektuel », la légitimité du chef est fondée sur l'image et l'hexis corporel. La soumission est rationalisée par le caractère sacré, la vertu héroïque ou à la valeur exemplaire d'une personne.
- √ Aux idéaux types rationnels, Weber met en correspondance la forme « légale rationnelle ». L'Etat, l'Eglise, les partis, l'entreprise et l'ensemble des institutions assimilées à la « bureaucratie » en font partie :

Recrutés pour leurs compétences, les individus qui œuvrent dans un tel univers organisationnel n'obéissent pas à leurs supérieurs en tant que personnes, mais aux ordres impersonnels que ce dernier peut leur transmettre. (Lallement, 2004)

Reprendre la méthodologie de Weber implique de faire ressortir des réalités objectives et de vérifier l'interprétation du sens de l'action. Puis, une fois ce sens expliqué, il est nécessaire de mener une analyse causale des conséquences de cette même action, celle-ci étant souvent non-conforme aux intentions de l'acteur.

Et même si la compréhension peut être immédiate ou évidente, elle reste cependant une méthode de production d'hypothèses demandant à être contrôlées par d'autres méthodes et outils.

L'analyse webérienne du processus de rationalisation de l'Occident moderne, porte l'accent sur le fait que la modification des dispositions mentales des acteurs a joué un rôle décisif. La rationalisation de l'action résulterait avant tout de la transformation des principes d'action, tout particulièrement sur le plan éthique, orientant les conduites de vie. Ainsi, dans son analyse de l'émergence du capitalisme, et contrairement à Marx, Weber fait peu place à la modification des moyens de production. Pour lui, le capitalisme est avant tout né de l'apparition d'une nouvelle éthique économique, dont les origines sont à rechercher dans les particularités de la religion protestante. (Weber, 1905).

En évoquant les dispositions mentales des acteurs pour comprendre le passage de l'« éthique protestante » à « l'esprit du capitalisme », et en s'interrogeant sur le type d'individu requis par cette économie, Weber introduit la notion ethos dans le lexique de la sociologie (Fusulier, 2011). A titre d'exemples, Fusulier relève :

Le puritanisme soutenait l'ethos de l'entreprise bourgeoise rationnelle et de l'organisation rationnelle du travail (Weber, 1964 cité par Fusulier, 2011).

Plus loin, au sujet de l'avarice et de l'idée du devoir pour l'individu de faire augmenter son capital économique, Weber estime que ce n'est pas « une fin en soi » ou « une manière de faire son chemin dans le monde », mais « une éthique particulière » ; et c'est là que le « sens des affaires » traduit « un ethos » (Weber, 1964 cité par Fusulier, 2011).

En mobilisant la notion d'éthos pour désigner une conduite économique particulière, « l'éthos économique bourgeois », Weber veut souligner son origine éthique, même si celle-ci, à travers la diffusion sociale de la pratique, tend à se métamorphoser dans l'expression laïque d'un esprit, c'est-à-dire que le rapport éthique n'est plus explicitement lié au religieux, car il s'est en quelque sorte sécularisé. (Fusulier, 2011).

Cette notion d'éthos se retrouve au cœur de l'articulation de l'histoire des idées religieuses et des activités de travail. Dubar a tenté de la schématiser sous forme de modèles (Dubar, 2013), l'hypothèse étant que les modèles professionnels, en tant que systèmes de croyances ont d'abord été religieux et même théologiques :

Par modèle, nous désignons donc, comme certains historiens (Duby, 1978) « une manière de penser et de parler le monde » qui se situe « à la confluence de la pensée et du langage » et qui constitue avant tout, une « forme », c'est-à-dire une « mise en forme des activités » et, au-delà, « une certaine façon de dire l'action de l'homme sur le monde ». Il s'agit de « systèmes symboliques qui dictent la conduite des hommes et la justifie à leurs propres yeux. Il s'agit également de formes d'organisation sociales et de relations entre l'Etat et les individus. (Dubar, 2013).

Ces modèles constituent des idéaux-types au sens de Weber, faits de passions, d'intérêts, de convictions et de valeurs incarnées dans des formules de pouvoir. Dubar distingue alors:

- Le modèle catholique des corps d'état : la profession-corps.

Rattaché au catholicisme latin, il est explicitement « holiste » et prend la forme de coalitions :

« (...) justifié par la doctrine théologique de l'Eglise-Corps du Christ, transposé à l'Etat, composé lui-même d'états, chacun y est à sa place, pourvu ou non d'un statut, au sein d'une hiérarchie. (Dubar, 2013).

« Ici-bas, les uns prient, d'autres combattent, d'autres encore travaillent ». (Adalbéron de Laon, début du XIème siècle).

- Le modèle collégial dans le droit germanique et l'éthique puritaine : la profession-confrérie.

Rattaché à la Réforme et au protestantisme anglo-saxon, il s'est énoncé et construit en réaction au premier dans une logique de radicalisation de l'individualisme protestant.

(...) plus individualiste et clairement rattaché à l'appel que Dieu adresse « à chacun pour qu'il fasse son salut ici-bas, dans le cours de sa vie. Chacun doit suivre son chemin vocationnel, conformément à l'appel que Dieu lui adresse. » (Dubar, 2013).

La confrérie est un être unitaire mais en même temps une conjonction d'individualités (...) la personnalité de la confrérie était placée au-dessus mais pas en dehors de la collectivité (...) qui s'évanouirait si elle oubliait sa propre relation à la pluralité de personnes indépendantes qui la compose. (Von Gierke, 1873 cité par Dubar, 2013)

- Le modèle libéral chez Smith et Marx : la profession illégitime.

Mise en cause radicale des deux premiers, ce modèle met le marché économique et la « démocratie politique » en son centre, constituant de fait un défi pour « tous les

modèles professionnels issues de combinaisons diverses entre les deux premiers » (Dubar, 2013).

Pour revenir à Weber, les activités qui contribuent à l'économie globale des conduites de la vie sont la manifestation d'un ethos qui leur est propre. Il s'agit alors de s'interroger sur ce qui constitue un ethos rattaché à une sphère d'activité.

La notion d'ethos, ordre normatif intériorisé devenu hexis, à différencier de l'éthique, morale sous forme théorique, explicite et intentionnellement cohérente, constitue un élément central que nous approfondirons. Nous relevons que plusieurs auteurs considèrent cette notion :

- Dans ses travaux, Norbert Elias examine ce lien entre activité, éthique et ethos notamment lorsqu'il compare les activités sportives dans la Grèce antique et la pratique sportive moderne (Elias, 2010). Tout comme pour Weber, l'usage fait par lui de l'ethos permet de déceler la rationalité socialement et éthiquement encadrée des comportements. Son propos est par exemple de montrer que le comportement aristocratique dans une société de ce type n'est en rien illogique si l'on étudie la logique sociale qui lui donne un sens (Elias, 1985). L'ethos de l'homme de la cour en tant que membre d'un ordre n'est pas un ethos économique camouflé. En effet, le sentiment de faire partie d'une élite, d'être auréolé de prestige, bref d'être un homme de la cour est pour l'homme de la cour une fin en soi (Elias, 1985).
- Ce rapport entre ethos et « logique sociale » se retrouve dans l'opus de Bourdieu et Passeron (1970) sur la reproduction sociale, en particulier lorsqu'ils soulignent, à propos du système d'enseignement, que le rendement de celui-ci dépend du capital culturel et de l'ethos de classe des élèves. Bourdieu va alors faire de l'ethos l'une des trois composantes de l'habitus au côté de l'eidos (système de schèmes logiques) et de l'hexis corporelle (Bourdieu, 1978).
- Pour Bateson, anthropologue et psychologue, avant tout connu pour ses travaux sur les effets de la double contrainte (injonction paradoxale – double bind), la notion d'ethos s'accompagne de comportements-système normalisés d'attitudes affectives constitués de ressentis et de désirs (Bateson, 1958).

ANNEXE 3 : La sociologie phénoménologique et l'approche interactionniste

La sociologie phénoménologique et l'approche interactionniste reprennent pour partie l'héritage de Weber. Sous l'égide d'Albert Schütz, la sociologie phénoménologique propose une « synthèse » des travaux de Weber et Husserl (et Bergson). Pour Husserl, la phénoménologie est un projet d'appréhension des structures universelles, par réduction descriptive, des phénomènes donnés à la conscience. La compréhension s'opère de l'intérieur, par la saisie d'une signification.

Schütz développe alors une théorie de la typification et de l'interactionnisme social. Pour lui, notre rapport au monde n'est pas seulement sensoriel. Nous agirions en fonction de « significations », de « cadres de pertinence de sens quotidien », déposés dans le langage sous l'effet de notre expérience subjective et intersubjective. La compréhension est un rapport au monde vécu et non pas une méthode. Elle se déploie à l'intérieur de réserves de connaissances transmises historiquement, partagées et socialement approuvées.

A titre illustratif, notre échantillon de population de conseillers atteste que pour eux l'expérience du métier et de la vie contribuent à forger ces cadres, bien plus que leur formation. Les réponses à la question 35, « Dans votre pratique vous vous appuyez avant tout sur » (sans limitation dans le nombre de réponses possibles) les réponses se répartissent entre :

- Votre expérience du métier : 79.4%
- Des informations « métiers et emploi » constamment actualisées : 47.1%
- Votre expérience de vie : 38%
- Votre carnet d'adresse : 29.4%
- Votre formation : 15.7%

ANNEXE 4 : A l'interface de la psychologie et de la sociologie de l'action, la clinique de l'activité d'Yves Clot
--

La conceptualisation de la clinique de l'activité, des genres et styles en analyse du travail (Clot, 2000), propose une grille d'analyse à la croisée de la psychologie et de la sociologie. Clot s'appuie sur la distinction entre travail prescrit et réel, qu'il nomme tâche et activité. Il commence par caractériser le travail d'organisation pris en charge par le collectif. Désigné comme « genre social de métier », ce principe d'économie de l'action constitue une obligation partagée par le groupe de travail pour arriver à travailler, « *souvent malgré tout, parfois malgré l'organisation* ».

Le style, lui, relève de la personne et permet au sujet de « *s'affranchir pour se développer* ». Il correspond à une transformation des genres, une stylisation, qui intervient au moment d'agir et constitue un potentiel de développement individuel. La personne instaure alors une distance entre l'histoire et l'action en constituant :

(...) un mixte entre affranchissement de sa mémoire singulière, dont elle reste pourtant le sujet, et de sa mémoire impersonnelle et sociale dont elle reste l'agent. (Clot, 2000)

Cette approche demande de différencier précisément des notions telles que travail, pratique, activité, tâches, actions ou contenu de travail. Mais Patricia Champy relève que les frontières entre elles sont ténues et qu'il y a une réelle difficulté à tracer des lignes de démarcation précises (Champy-Remoussenard, 2005).

De plus, pour rester sur cet exemple, l'activité est un concept intégrateur n'appartenant primitivement à aucun champ et situé au point de convergence de plusieurs disciplines scientifiques (Schwartz, Faïta & Vuillon 1997).

Nous évoquons cette clinique, dans la mesure où nous la comprenons comme manière de distinguer « habitus collectif » et « dispositions individuelles », notions développées ci-dessous.

ANNEXE 5 : La sociologie des quotidiennetés

Ce qui est visé dans cette sociologie est l'expérience humaine à travers les conduites banales et banalisées de la vie de tous les jours telles qu'elles s'expriment avant sa conceptualisation par la pensée logique, les méthodes pratiques et les formes de la vie quotidienne jouant notamment un rôle essentiel dans le maintien de l'ordre social. (Goffman, 1956, 1971, Garfinkel, 1967). D'abord sociologie critique (Lefebvre, 1947) d'inspiration marxiste visant à « *dénoncer l'emprise de l'idéologie bourgeoise et des rapports marchands sur la vie de tous les jours* », cette sociologie contribue aujourd'hui à une approche des significations endogènes des pratiques et situations (Pharo, 2012).

Normes et représentations qui guident nos actions ne sont pas immuables. Par ailleurs, les mentalités qui prédominent reflètent l'atmosphère d'une époque. Reconstitution d'une histoire poreuse nécessairement lacunaire comme subjective, cette démarche, au-delà de ses propres insuffisances, cherche à prendre en compte des faits et geste considéré comme anodins, mineurs ou accessoires (Goffman, 1971), accordant un statut à des registres sans privilégier pour autant les catégories du confus, de l'absurde ou de l'irrationnel (Ferréol, 1996).

Cette sociologie peut être notamment mobilisée pour tenter de repérer des indices faisant office de normes sociales ⁽³⁷⁰⁾ alors qu'ils ne sont que manifestations symptomatiques et hégémoniques du « virus libéral » (Amin, 2003).

³⁷⁰ Nous pensons plus particulièrement aux conduites susceptibles de constituer une réponse aux injonctions au « professionnalisme » et à la « transparence ».

ANNEXE 6 : L'Habitus : « l'histoire faite corps » comme principe générateur et organisateur des pratiques
--

La recherche en sciences sociales témoigne parfois d'une opposition sommaire entre individu et société, et de manière plus générale, de la tentation de penser des catégories sociales comme si « elles allaient de soi ». Avec la notion d'habitus, Bourdieu cherche à récuser ces oppositions symboliques, usuellement arbitraires, et souvent réduites à un choix alternatif binaire. L'observation de la société kabyle, lors de ses premiers travaux, lui permet de repérer ce qu'il désigne comme « *paires dichotomiques* ». Ces « *paires* » « de sens » (Bourdieu, 1980), sont les produits d'un processus historique et sociologique, et de manières de penser du « sens commun » basées sur la valorisation de l'un ou l'autre terme de l'opposition utilisée au regard de leur place dans l'espace social : masculin/féminin, actif/passif, haut/bas, esprit/corps, etc. Elles-mêmes sujettes à des associations entre elles, elles fondent alors certains ordres. Masculin, force et intelligence contre féminin, souplesse et sensibilité en constitue un exemple des plus typiques.

Dans un travail de repérage et de déconstruction, Bourdieu nomme alors habitus ce qui constitue les :

(...) principes générateurs et organisateurs de pratiques et de représentations qui peuvent être objectivement adaptés à leur but sans supposer la visée consciente de fins (...) et sans n'être en rien le produit de l'obéissance à des règles (...) et orchestrées sans être le produit de l'action organisatrice d'un chef d'orchestre ». (Bourdieu, 1980)

L'habitus recouvre conjointement comportements et façons dont nous percevons la réalité par l'intermédiaire de catégories d'appréciation et de jugement. Il est système d'attitudes, de tendances à percevoir, à sentir, à penser et à faire, intériorisé par les individus dans le cadre de leurs conditions objectives d'existence. Ces éléments deviennent des « allant de soi quasi instinctifs » où l'action ne nécessite pas d'évoquer les règles à observer. Constitué d'un système durable et transposable de goûts ou de dispositions, d'acquis communs, c'est lui qui confère une même signification aux pratiques d'un même groupe social d'appartenance, c'est-à-dire un groupe dont les membres présentent un style de vie homogène ajusté à sa position sociale. Il permet alors à ce même groupe d'agir spontanément « comme il faut » et de manière homogène dans une situation donnée, d'opérer des ajustements sans calcul ni intention expresse :

(...) entre les contraintes qui s'imposent objectivement aux agents, et leurs espérances et aspirations subjectives. (Bourdieu, 1980).

La notion d'habitus a été inventée (...) pour rendre compte de ce paradoxe : des conduites peuvent être orientées par rapport à des fins sans être consciemment dirigées vers ces fins, dirigées par ces fins. (Bourdieu, 1987).

S'ils vivent dans des conditions similaires, les agents présenteront une vision similaire du monde, la même idée de « ce qui se fait ou ne se fait pas », les mêmes goûts et critères de choix des amis, des lectures, des vacances, ... un petit nombre de principes générateurs permettant de pronostiquer ou de rendre compte de pratiques dans des domaines différents.

Structuration sociale structurante de notre subjectivité, l'habitus est à la fois tributaire des positions sociales et de la trajectoire des individus. Produit de l'intériorisation des principes d'un arbitraire culturel, il forme un patrimoine social et culturel capable de se perpétuer dans les pratiques :

Structure structurante, qui organise les pratiques et la perception des pratiques, l'habitus est aussi structure structurée : le principe de division en classes logiques qui organise la perception du monde social est lui-même le produit de l'incorporation de la division en classes sociales. (Bourdieu, 1979)

Résultat d'une incorporation progressive des structures sociales, d'une « histoire faite corps », et reflet des trajectoires et les expériences ultérieures de l'individu, il se constitue au travers de nos premières expériences (habitus primaire) puis de notre vie adulte (habitus secondaire) par une intériorisation de l'extériorité rendant le monde social lisible et sensé pour l'agent :

Parler d'habitus, c'est poser que l'individuel, et même le personnel, le subjectif, est social, collectif. L'habitus est une subjectivité socialisée.» (Bourdieu, 1992)

Il est intéressant de relever le questionnement de Dominique Thiébaud Lemaire, qui a côtoyé Pierre Bourdieu, sur ce caractère corporel de l'habitus :

« Pierre Bourdieu insiste sur ce point de façon quelque peu surprenante, comme si l'habitus n'était pas aussi une disposition de l'esprit. Peut-être s'agissait-il, pour une raison de terminologie, de remplacer par le mot « corps » des mots tels que « personne » ou « individu » jugés inadéquats, trop idéalistes ou trop « individualistes ». (Lemaire, 2012). S'il est système durable présentant de ce fait une inertie, l'habitus n'est pas autant figé. Il se restructure et se complexifie au gré de notre trajectoire de vie :

L'habitus, comme le mot le dit, c'est ce que l'on a acquis (...) Mais pourquoi ne pas avoir dit habitude ? L'habitude est considérée spontanément comme répétitive, mécanique, automatique, plutôt reproductive que productrice. Or, je voulais insister sur l'idée que l'habitus est quelque chose de puissamment générateur. (Bourdieu, 1980).

L'habitus n'est pas le destin que l'on y a vu parfois. Étant le produit de l'histoire, c'est un système ouvert de dispositions, (...) sans cesse affronté à des expériences nouvelles et donc sans cesse affecté par elles. Il est durable mais non immuable. Cela dit, je dois immédiatement ajouter que la plupart des gens sont statistiquement voués à rencontrer des circonstances accordées avec celles qui ont originellement façonné leur habitus, donc à voir des expériences qui viendront renforcer leurs dispositions. (Bourdieu, 1992).

L'habitus a des effets structurels et Bourdieu analyse les écarts de styles de vie pour envisager une logique de classe organisatrice de la répartition sociale. Ces classes sont néanmoins théoriques et n'existent pas dans la réalité. Elles constituent des regroupements à fins de compréhension, d'explication voire de prédiction des conduites :

(...) mais cela ne signifie pas qu'ils constituent une classe au sens de Marx, c'est-à-dire un groupe mobilisé en vue d'objectifs communs et en particulier contre une autre classe . (Bourdieu, 1994).

(...) la proximité dans l'espace social définit une potentialité objective d'unité, une classe probable. (Bourdieu, 1994).

Cet habitus, incorporé, constitue le « sens pratique » et intervient en quelque sorte comme une seconde nature, non consciente, révélatrice des caractéristiques propres au style de vie d'une telle classe :

L'habitus est (...) à la fois principe générateur de pratiques objectivement classables et système de classement de ces pratiques. C'est dans la relation entre les deux capacités qui définissent l'habitus, capacité de produire des pratiques et des œuvres classables, capacité de différencier et d'apprécier ces pratiques et ces produits (goût), que se constitue le monde social représenté, c'est-à-dire l'espace des styles de vie. (Bourdieu, 1979).

Pour développer le concept d'habitus, et les notions afférentes de matrices de perceptions, appréciations et actions (« eidos » comme système de schèmes logiques), Bourdieu s'attache à la notion de schèmes dans une acception différente de celle de Berthelot. Il n'est pas question d'intelligibilité des pratiques, mais des processus cognitifs à l'origine de celles-ci. Constitués de catégories de perception, de principes de vision et de division, de systèmes de classement « *ils sont, au moins pour une part, le produit de l'incorporation des structures objectives du champ considéré, c'est-à-dire de la structure de la distribution du capital dans le champ considéré* ». (Bourdieu, 1994) :

Construire la notion d'habitus comme système de schèmes acquis fonctionnant à l'état pratique comme catégories de perception et d'appréciation ou comme principes de classement en même temps que comme principes organisateurs de l'action, c'était constituer l'agent social dans sa vérité d'opérateur pratique de construction d'objets. (Bourdieu, 1987)

Ils peuvent être différenciés en :

- Schèmes de perception et d'appréciation : ce module logique de l'habitus substitue dans la pensée, un objet socialisé et sensé dans son inscription dans le monde social, à un objet réel et neutre. Les objets sont alors perçus comme liés par exemple à une catégorie sociale telle que le genre : une commode, un buffet, ...
- Schèmes générateurs ou moteurs ou corporels : cet autre module logique de l'habitus permet à l'agent de générer un comportement pratique en adéquation avec ce qui est attendu par le contexte social. C'est le sens du jeu qui permet intuitivement à l'acteur de savoir intuitivement et immédiatement ce qui doit être fait. Ceci est à rapprocher

du rapport au corps et du schéma corporel dépositaire d'une vision du monde social, d'une philosophie et du « corps propre » de la personne.

A relever aussi que pour penser la question de la durabilité des dispositions, Bourdieu adjoint la notion d'hystérésis, ou « effet Don Quichotte », à celle l'habitus. Elle désigne le phénomène par lequel un agent, socialisé dans un monde donné, conserve l'essentiel des dispositions initiales en cas de mobilité sociale ou de changement structurel. Devenu inadapté par rapport à ces transformations, l'ajustement entre dispositions et positions individuelles n'est pas suffisamment assuré. Il en résulte des agents déplacés, mal dans leur peau ou dans leur place. L'exemple mythique, cité par lui est Don Quichotte. Chevalier dans un monde où la chevalerie a disparu, incapable de faire face à la destruction de son univers, il est réduit à chasser des moulins à vent, les prenant pour d'innombrables tyrans :

Don Quichotte, c'est celui dont l'habitus correspond à un état dépassé de l'ordre social et qui perpétue des dispositions qui tournent à vide. Il y a bizarrement du Don Quichotte chez tout vieillard : le ronchonnement des vieillards, c'est la nostalgie d'un ordre disparu dans lequel l'habitus était comme un poisson dans l'eau et, inversement les moments de bonheur, d'euphorie sont les moments où il y a coïncidence entre l'habitus et le monde, quand le monde répond au quart de tour aux attentes de l'habitus. (Bourdieu, 1997).

Il en donne un autre exemple dans « Le Bal des célibataires » (Bourdieu, 2002) : Les stratégies matrimoniales, pour assurer la continuité du lignage familial sans pour autant compromettre l'intégrité du patrimoine, perdurent comme habitus alors qu'elles ont perdu leur sens, provoquant en conséquence une crise matrimoniale dans la société paysanne béarnaise.

Concernant les critiques portées aux approches bourdieusiennes, celles-ci laissant rarement indifférent, elles sont constituées de prises de position généralement tranchées. On est « pour » ou « contre » ! Face à ses nombreux détracteurs, Bourdieu utilise alors la composition même de cette notion d'habitus pour répondre à la critique :

On peut comprendre rétrospectivement le recours à la notion d'habitus, vieux concept aristotélien-thomiste [...] comme une manière d'échapper à cette alternative du structuralisme sans sujet et de la philosophie du sujet. [...] Malheureusement, on applique à mes analyses [...] les alternatives mêmes que la notion d'habitus vise à écarter, celles de la conscience et de l'inconscient, de l'explication par les causes déterminantes ou par les causes finales. (Bourdieu, 1987).

ANNEXE 7 : Le Champ : « l'histoire faite chose » comme espace de lutte pour l'appropriation des positions dominantes

Cette notion est importante pour circonscrire l'espace, le microcosme social, le méta-contexte où se joue l'activité sociale. Elle vient compléter la notion de contexte. Cet espace structuré et spécialisé de positions, constitue un sous espace social bénéficiant d'une relative autonomie dans le macrocosme social :

Les champs se présentent (...) comme des espaces structurés de positions (ou de postes) dont les propriétés dépendent de leurs positions dans ces espaces et qui peuvent être analysés indépendamment des caractéristiques de leurs occupants. (Bourdieu, 1980)

En exemples, peuvent être analysés les champs de la politique, de l'école ou de la formation des adultes, etc... Cette notion ne dépend pas d'un découpage arbitraire des activités, opéré par le sociologue, mais de l'observation de la connaissance qu'ont les acteurs de l'autonomie du champ dans lesquels ils interviennent.

On peut définir qu'il y a champ d'activité à partir du moment où les individus entrent en concurrence les uns avec les autres, pour « modifier des frontières et limites » et acquérir et conserver une position dominante :

Les champs sociaux sont des champs de forces mais aussi des champs de lutte pour transformer ou conserver ces champs de forces. (Bourdieu, 1982)

Ceci requiert des intérêts communs et un processus d'entrée en lutte pour la recherche de possession maximale du capital spécifique au champ.

Chaque champ requiert un habitus spécifique, impliquant des aptitudes et des intérêts, et imposant une conversion plus ou moins radicale de l'habitus originaire pour s'ajuster à « logique incorporée du jeu ».

Dotés de règles propres et de fins spécifiques hiérarchisées, les champs fonctionnent sous l'influence de « loi » ou règles générales :

- La lutte de pouvoir pour l'appropriation du « capital » spécifique du champ : La capacité à exercer ce pouvoir est directement liée à la plus ou moins grande possession de ce capital,
- La lutte pour la définition des enjeux légitimes du champ considéré : Détenir du pouvoir implique la possibilité de définir soi-même des modes de fonctionnement,
- Le champ est une sphère de la vie sociale progressivement autonomisée à travers l'histoire de relations sociales qui elle-même se dépose en lui. Bourdieu évoque une « *histoire faite chose* », histoire objectivée sous la forme d'institutions. Ce processus d'autonomisation agit en tant que mécanisme de protection contre la concentration des pouvoirs,
- Une des spécificités du champ est d'être cadre socialisateur de pratiques reposant sur des dispositions déjà incorporées.

Le champ constitue alors la face extériorisée de l'intériorité des schèmes constitutifs de l'habitus. Bourdieu conçoit les institutions non comme des substances mais comme des configurations structurées de relations entre individus et collectifs, dominants et prétendants, anciens et nouveaux, orthodoxes ou hétérodoxes :

La notion de champ, c'est la mise en œuvre du principe fondamental qui pose que le réel social est relationnel, que ce qui existe ce sont les relations non pas au sens de relations sociales comme interactions, mais au sens de structures invisibles, [...] mais en même temps la mise en œuvre de ce principe conduit à construire des objets comme l'espace des grandes écoles, comme le champ intellectuel et le champ artistique au temps de Flaubert, comme le champ religieux, (...). (Bourdieu, 1994)

La « loi d'un champ (ou nomos) et ses enjeux propres » semblent insignifiants pour les personnes qui lui sont étrangères à la manière de ce qui différencie « profanes » et « initiés » (Wagner, 2010).

Pour l'analyste, le découpage et la définition du niveau d'analyse choisi, en fonction des questions qu'il se pose, demande de différencier champ et contexte car la notion de contexte d'activité n'est pas superposable à celle de champ. Le niveau d'analyse retenu et les catégories d'appréhension permettront de situer les acteurs sociaux au sein du contexte organisationnel dans lequel ils opèrent, le « champ englobé », contexte lui-même inséré dans un « méta-contexte », le « champ englobant ». (Bourdieu, 2000).

ANNEXE 8 : Economie des capitaux : accumulation, conversion, transmission d'objets de luttes et d'échanges

La notion de capital chez Bourdieu dépasse le strict usage économique et prend en compte l'ensemble de l'espace et des relations sociales. Le capital correspond à la « dotation », aux « ressources » dont disposent individus et groupes, et qui vont affecter leurs trajectoires scolaires, professionnelles, familiales ou matrimoniales.

La dialectique des habitus est au fondement de l'alchimie qui transforme la distribution du capital, bilan d'un rapport de forces, en système de différences perçues, de propriétés distinctives, c'est-à-dire en distribution de capital symbolique, capital légitime, méconnu dans sa vérité objective. (Bourdieu, 1979).

Cette notion est importante pour notre travail car elle est sous-jacente aux notions de « reclassement » et de « déclassement », et conditionne l'organisation sociale réelle et symbolique, et ses luttes afférentes, dans laquelle œuvre le CIP.

Initialement, Bourdieu distingue capital économique et capital symbolique. Si le premier est facilement cernable, il s'agit pour le capital symbolique « d'une espèce d'avance, d'escompte, de crédit » que tout groupe social accorde à certains de ces membres. Il considère que le capital symbolique est toujours masqué. Puis, au fur et à mesure de sa production, Bourdieu va affiner la catégorisation de cette notion et distingue essentiellement 4 grandes natures de capitaux (Coulangeon, 2010) :

- Le capital économique constitué de ressources financières et patrimoniales,
- Le capital social constitué par le réseau de relations directement mobilisables (famille, amis, relations diverses) ainsi que les relations de 1^{er} degré de ce réseau,
- Le capital culturel différencié en capital culturel objectivé (biens culturels, livres, œuvres d'art, ...), en capital culturel institutionnalisé (diplômes...) ou en capital symbolique incorporé, plus difficile à circonscrire et à objectiver car renvoyant davantage aux dispositions et compétences mises en œuvre dans la consommation de biens symboliques,
- Organisateur des positions sociales, le capital symbolique recouvre les autres formes de capitaux lorsqu'il est perçu et reconnu comme légitime. Il constitue le principal facteur de reproduction de la domination et d'entretien des phénomènes de reconnaissance/méconnaissance, de prestige ou d'honneur :

J'appelle capital symbolique n'importe quelle espèce de capital (...) lorsqu'elle est perçue selon des catégories de perception, des principes de vision et de division, des systèmes de classement, des schèmes classificatoires, des schèmes cognitifs, qui sont, au moins pour une part, le produit de l'incorporation des structures objectives du champ considéré, c-à-d de la structure de la distribution du capital dans le champ considéré. (Bourdieu, 1994).

Du fait que le capital symbolique n'est pas autre chose que le capital économique ou culturel lorsqu'il est connu et reconnu, lorsqu'il est connu selon les catégories de perception qu'il

impose, les rapports de force symbolique tendent à reproduire et à renforcer les rapports de force qui constituent la structure de l'espace social. (Bourdieu, 1987).

Bourdieu énonce quelques règles du fonctionnement de cette économie :

- Un champ fonctionne en économie de lutte pour les capitaux,
- Un champ de pratiques spécifiques est investi par un capital particulier,
- Sur l'ensemble des champs, certains capitaux reviennent de façon transversale parce qu'ils sont porteurs d'enjeux maximums.

L'appréhension de cette économie par l'analyste est délicate :

L'ambiguïté des pratiques constitutives de l'économie des biens symboliques fait que le sociologue se trouve confronté à deux vérités exclusives qui sont toutes les deux présentes dans la réalité et entre lesquelles il n'a pas à choisir. (...) Il faut prendre acte de cette dualité et, de manière plus générale, on ne peut comprendre l'économie des biens symboliques que si l'on accepte d'emblée de prendre au sérieux cette sorte d'ambiguïté qui n'est pas le fait du savant, qui est dans la réalité-même, cette sorte de contradiction entre la vérité subjective et la réalité objective. (Bourdieu, 1994) ⁽³⁷¹⁾.

Echanges langagiers, signes extérieurs et « affichage » de symboles, manières de faire pratiques à rapprocher d'un « style de vie », stratégies diverses vont alors se révéler plus ou moins opérantes dans des logiques d'accumulation, de conservation, de crédit, de transmission ou... de déclassement et de discrédit.

³⁷¹ Nous voulons interroger notre ressenti d'une affirmation, selon nous, « un peu sèche » de cette « réalité ». Il nous paraît que l'économie des capitaux » est elle-même sous-tendue, ou mise en tension, par celles de la libido (désir, manque, sublimation...), du plaisir (hédonisme, ascèse, ...), du bien-être (bonheur, santé) ou de la recherche culturelle d'emprise sur l'espace ou le temps. Dans ces approches, la référence à la domination n'est pas complètement inéluctable, l'enjeu étant plus celui de la possession. Nous utilisons le terme de « sèche », car s'il fait ressortir la forte dimension structurale et structurante de la pensée de Pierre Bourdieu, il permet aussi de constater la place plus réduite accordée à la dimension véritablement charnelle, à la composante « propre à la chair » de cette lutte, alors même qu'il se réfère en permanence à la notion d'incorporation. Dit autrement, il nous semble que l'habitus de Pierre Bourdieu, et son inclination dispositionnelle, est marqué par une part d' « austérité » et de « fatalisme », plus précisément, d'une part de croyance résignée en la force immuable d'une prédestination, substrat de l'exercice de la domination. Cet étiquetage s'apparente à celui souvent attribué au protestantisme, en particulier au moment de la Réforme. Si l'on prend en considération que son Béarn natal fut un haut lieu de la Réforme, peut se poser la question pour lui d'un « autre héritage ».

ANNEXE 9 : Les dispositions comme sédiments du processus de socialisation

Nous avons évoqué l'habitus comme « système de dispositions ».

Il se constitue chez l'individu par l'incorporation des structures « objectives » du *monde social* « inculqué », les dispositions en étant un reflet. Celles-ci vont déterminer sa « façon de penser, de voir, d'agir ou de réagir » selon la « lecture pratique » des contextes d'actions.

Produits du passé, plus ou moins homogènes ou hétérogènes, une disposition est définie comme le résultat d'une construction, d'un processus de socialisation apparenté à une sédimentation à l'origine de la fabrication sociale des individus.

C'est la pluralité des contextes du « jeu » social qui la révélera, car elle peut tout autant rester à l'état de virtualité, de potentialité, si elle n'est pas sollicitée.

Une fois en situation, la disposition du sujet intervient comme mécanisme d'anticipation pratique et non comme détermination mécanique.

Propension, induction, manière d'être persistante ou permanente, elle peut s'avérer épanouie, autant qu'inhibée, contrariée ou inassouvie.

Le cadre familial, en tant que premier lieu de socialisation, est le terrain privilégié de sa constitution : elle découle alors de la transmission de « valeurs », de manières d'entretenir le rapport aux autres, de se conduire, de se tenir ..., à travers les éléments de la prime éducation ou de l'imitation des aînés ou des proches. Des dispositions secondaires viendront compléter les premières, lors des parcours de socialisation scolaire, professionnelle, sportive ou affectuelle par ajustement aux collègues, aux pairs, ami(e)s, hiérarchiques :

(...) autrement dit à l'ensemble de ceux qui, appartenant au même monde ou pleinement installés déjà dans le monde auquel le sujet entend prendre part, se comportent physiquement de la même manière (par différenciation avec d'autres manières) (...).
(Durand, 2016).

Les dispositions confèrent à l'agent ce que Bourdieu nomme « le sens de sa place », c'est-à-dire une pratique corporelle de sa position et de son placement, actuelle et potentielle dans l'espace social c'est-à-dire :

(...) les conduites à tenir pour la tenir (« tenir son rang »), et s'y tenir (« rester à sa place »). La connaissance pratique que procure ce sens de la position prend la forme de l'émotion (malaise de celui qui se sent déplacé, ou aisance associée au sentiment d'être à sa place), et elle s'exprime par des conduites comme l'évitement ou des ajustements inconscients des pratiques tels que la correction de l'accent (en présence d'une personne de rang supérieur) (...). (Bourdieu, 1997)

ANNEXE 10 : La doxa ou point de vue de dominants

Dans sa forme moderne, la doxa, notion moins vulgarisée, et non spécifique à Bourdieu, agit comme dogme non conscient auprès des individus, eu égard aux champs auxquels ils appartiennent. Elle « formate » l'interprétation des choses et « naturalise » la situation du champ en guidant la compréhension du monde social.

Délimitant l'espace de discussion considéré comme légitime, elle exclue au motif de l'absurde ou de l'impensable les tentatives de production de positions « non prévue ». Elle est ainsi « chargée » politiquement car elle tend à normaliser et légitimer un ordre social donné (Golsorkhi, Huault, 2006) :

La doxa est un point de vue particulier, le point de vue des dominants, qui se présente et s'impose comme point de vue universel ; le point de vue de ceux qui dominent en dominant l'État et qui ont constitué leur point de vue en point de vue universel en faisant l'État. (Bourdieu, 1994)

(...) ensemble de croyances fondamentales qui n'ont même pas besoin de s'affirmer sous la forme d'un dogme explicite et conscient de lui-même ». La doxa est un « ensemble de présupposés inséparablement cognitifs et évaluatifs dont l'acceptation est impliquée par l'appartenance même » au champ. (Bourdieu, 1997)

En présentant plus loin les « versions officielles » des politiques de retour à l'emploi, c'est cette même doxa que nous retranscrivons.

Dans la note consacrée à l'herméneutique wébérienne, nous avons abordé la question de « l'éthos » introduite par cet auteur dans le lexique de la sociologie, et de son approche dans laquelle les activités qui contribuent à l'économie globale des conduites de la vie sont la manifestation d'un ethos qui leur est propre. Celui-ci relève d'un ordre normatif intériorisé devenu hexis corporelle et préfigure le rapport entre ethos et « logique sociale » de Bourdieu et Passeron (1970) notamment sur la question de la reproduction sociale.

Bourdieu fait de l'éthos l'une des trois composantes de l'habitus au côté de l'eidos et de l'hexis et s'en explique :

J'ai employé le mot d'ethos, après bien d'autres, par opposition à l'éthique, pour désigner un ensemble objectivement systématique de dispositions à dimension éthique, de principes pratiques (l'éthique étant un système intentionnellement cohérent de principes explicites) (...) nous pouvons avoir des principes à l'état pratique, sans avoir une morale systématique, une éthique. (Bourdieu, 1978).

Certes, Bourdieu finit par renoncer à la distinction au nom d'une meilleure prise en compte de la logique de la pratique et pour ne pas prendre le risque qu'une compartimentation renforce « la vision réaliste » portant alors à penser en termes d'instances séparées (Bourdieu, 1978) :

C'est pourquoi j'ai abandonné la distinction à laquelle j'ai dû recourir une fois ou deux, entre eidos comme système de schèmes logiques et ethos comme système des schèmes pratiques, (...). En outre, tous les principes de choix sont incorporés, devenus postures, dispositions du corps : les valeurs sont des gestes, des manières de se tenir debout, de marcher, de parler. La force de l'ethos, c'est que c'est une morale devenue hexis, geste, posture. (Bourdieu, 1978).

Pour une meilleure compréhension de l'habitus, cette distinction nous paraît néanmoins opérante et nous choisissons non seulement de la conserver mais d'en faire un outil central de notre thèse. Gestes, postures, démarches ou voix correspondent à autant de réalisations physiques de l'habitus, mais relèvent également d'une vision particulière du monde et de soi dans ce monde correspondant à un ethos. (Durand, 2016). Il en va pour preuve que nombre de mots relatifs au corps en société appartiennent concomitamment au vocabulaire de la morale et s'avèrent moralement connotés : droiture, gaucherie, allure, aise, aisance, maintien, tenue, manières, ... sont marqués de valeurs et se constituent en systèmes de schèmes « pratiques axiologiques ». Il est alors question d'éthos de classe et de dispositions à dimension éthique de principes pratiques :

J'ai employé le mot d'ethos, après bien d'autres, par opposition à l'éthique, pour désigner un ensemble objectivement systématique de dispositions à dimension éthique, de principes pratiques (...). Cette distinction est utile, surtout pour contrôler des erreurs pratiques. (Bourdieu, 1978).

A l'occasion de ces considérations sur l'éthos, et encore une fois, Bourdieu insiste sur la question de la méthodologie de travail du sociologue :

On oublie que, par le seul fait de poser des questions, d'interroger, on oblige les gens à passer de l'ethos à l'éthique ; par le fait de proposer à leur appréciation des normes constituées, verbalisées, on suppose ce passage résolu. Ou, dans un autre sens, on oublie que les gens peuvent se montrer incapables de répondre à des problèmes d'éthique tout en étant capables de répondre en pratique aux situations posant les questions correspondantes.
(Bourdieu, 1978)

ANNEXE 12 : L'hexis corporelle : manifestations physiques des positions incorporées occupées dans l'espace social

De même que l'ethos et le goût (...) sont l'éthique et l'esthétique réalisées, de même l'exis est le mythe réalisé, incorporé, devenu disposition permanente, manière durable de se tenir, de parler, de marcher, et, par-là, de sentir et de penser ; c'est ainsi que toute la morale de l'honneur se trouve à la fois symbolisée et réalisée dans l'exis corporelle. (Bourdieu, 1972).

Cette notion constitue une composante importante de notre outillage conceptuel et fait l'objet d'un chapitre à part entière dans l'analyse de nos résultats.

Etroitement associé à celui d'habitus, le terme d'*hexis* (ou d'*exis* pour Bourdieu) peut être sommairement défini comme forme visible que celui-ci revêt sur la scène sociale, expression « *dans et par le corps lui-même, ou au plus près de lui* » (Durand, 2016). Dans une acception plus restreinte, l'*hexis* recouvre les dispositions physiques du corps dans l'espace physique. Elles varient d'une classe d'individus à une autre, constituant le produit des structures incorporées de l'espace social et des positions qu'ils y occupent.

L'hexis - ou, plus spécialement, l'hexis corporelle - apparaît moins comme l'extériorisation de l'habitus que comme l'un des deux modes de subjectivation auxquels prêtent les structures objectives d'un espace social s'incarnant simultanément, dans le sujet, sous forme de schèmes mentaux et de schèmes corporels. Dans l'acception plus large qui lui est parfois donnée, le terme d'hexis tend à recouvrir, au-delà de dispositions durables proprement corporelles, divers signes établis à même le corps ou dans son prolongement immédiat, tels que vêtements ou accessoires vestimentaires, coiffures ou bien encore absence ou présence (...) de tatouages, scarifications ou piercings. (Durand, 2016).

Des « paires dichotomiques » qu'il relève par l'observation de la société kabyle (Bourdieu, 1980), Bourdieu souligne leur caractère métaphorique (droit - courbé, sec - humide, tourné vers l'extérieur - tourné vers l'intérieur) renvoyant au masculin et au féminin. Il pousse l'observation et tire comme enseignement que la division sexuelle du travail devient métaphore de la division du travail sexuel. Se lit ici le caractère occulte des rapports de domination, la place dans la division du travail semblant découler d'une vocation naturelle. Et dans la légitimation de la domination, le corps occupe une place centrale : on est corps. La légitimité de l'ordre social est inscrite dans cette *hexis*, nature reconstruite d'un corps symbolique : « *ce qui est appris par corps n'est pas quelque chose que l'on a, mais quelque chose que l'on est* » (Bourdieu, 1980), proposant par la même occasion un autre regard pour appréhender un corps de métier, ses propriétés, ses déplacements.

ANNEXE 13 : **Violence symbolique et rapport de domination par les institutions**

Elle est le mécanisme premier d'imposition des rapports de domination. Ajustements non perçus et non conscients des structures subjectives aux structures objectives, la violence symbolique est généralement acceptée, car considérée comme « exercice » légitime d'injonctions faites par les institutions « au bénéfice » des agents. Ceci masque que ce faisant, elles cherchent à extorquer des « soumissions » et exercer un rapport de domination en se fondant sur des attentes collectives correspondant à des « croyances socialement inculquées ». (Bourdieu, 1994) :

Comme la théorie de la magie, la théorie de la violence symbolique repose sur une théorie de la croyance ou, mieux, sur une théorie de la production de la croyance, du travail de socialisation nécessaire pour produire des agents dotés des schèmes de perception et d'appréciation qui leur permettront de percevoir les injonctions inscrites dans une situation ou dans un discours et de leur obéir. (Bourdieu, 1994).

Le pouvoir de violence symbolique est donc celui qui réussit à imposer des significations comme étant légitimes « *en dissimulant les rapports de force qui sont au fondement de sa force, ajoute à sa propre force* ». (Bourdieu, 1970).

ANNEXE 14 : Le déclassement comme perte ou renoncement à occuper une position sociale

Le déclassement peut être défini comme la perte d'une position sociale ou le renoncement à trouver celle que laissait espérer l'obtention d'un diplôme.

D'après Peugny (Peugny, 2009), 22% à 25% des trentenaires et des quadragénaires se situent aujourd'hui à un niveau inférieur de l'échelle sociale que leurs parents, contre 18% au début des années 1980. Bien que le niveau de formation des générations nées après 1960 soit sans précédent, on assiste à une dégradation des perspectives de mobilités sociales. Une hypothèse, affirme que les enfants des classes moyennes seraient les plus touchés par le phénomène, car essuyant de plein fouet la "concurrence sociale. En revanche, « l'avantage » des enfants de cadre sur ceux issus du salariat populaire et moyen se serait accentué.

Dans « Les Héritiers » (1964) et « La Reproduction » (1970), Bourdieu met en évidence le rôle central de l'héritage du capital culturel des enfants issus de milieux favorisés. Celui-ci constitue un patrimoine d'autant plus « rentable » qui correspond aux valeurs, savoirs, et savoir-faire requis par l'école républicaine. Il analyse alors les mécanismes d'entretien de cette disparité et de lutte contre le risque de déclassement, considérant que :

Cette lutte des classements (...) est une dimension de toute espèce de lutte des classes, classes d'âge, classes sexuelles ou classes sociales. (Bourdieu, 1982).

Les transformations connues, depuis les années 1960, du rapport entre classes et système d'enseignement génère une intensification de la concurrence pour les titres scolaires. En conséquence, les fractions de la classe dominante et des classes moyennes les plus dotées en capital économique ont dû, pour assurer leur reproduction, intensifier l'utilisation qu'elles faisaient du système d'enseignement, « *contraignant les fractions dont la reproduction était jusque-là assurée principalement par l'école à intensifier leurs investissements scolaires. Ce mouvement serait à l'origine de l'inflation des titres et de leur dévaluation* ». (Bourdieu, 1978).

D'où un renforcement de la prédétermination scolaire des chances de trajectoire professionnelle et de la dépendance entre titre et poste :

La reconversion du capital économique en capital culturel permet à la bourgeoisie de maintenir la position de ses héritiers et explique les changements morphologiques au sein de la classe moyenne et, en particulier, l'apparition d'un nouveau type d'artisanat et de commerce à fort investissement culturel. (...) Les autres classes peuvent, pour échapper au déclassement, ou bien produire de nouvelles professions plus ajustées à leurs prétentions, ou bien aménager conformément à celles-ci, par une redéfinition impliquant une réévaluation, les professions auxquelles leurs titres leur donnent accès. (Bourdieu, 1978).

Dans sa pratique de « reclasser » le conseiller à l'emploi est en permanence en contact avec deux catégories de « déclassés » plus ou moins démunis quant aux stratégies à tenir dans leur quête de reclassement destinée à échapper au risque de mobilité sociale « descendante » :

- Des chômeurs déclassés, à la suite à un licenciement ou d'une fin de contrat, qui ne retrouvent pas d'emploi en rapport avec les postes précédemment exercés ou se trouvent exclus, ou quasi définitivement exclus du marché du travail et donc du système de répartition du capital économique constitué par le salaire,
- Des diplômés en quête d'un premier ou second emploi et qui échouent dans leurs tentatives de rejoindre le groupe socioprofessionnel auquel ils pourraient aspirer au vu de leur(s) diplôme(s).

Notre corpus de questionnaires d'enquête fait ressortir une part de conseillers ayant connu eux-mêmes une situation de déclassement.

ANNEXE 15 : L'illusio ou investissement et intérêt pour le jeu

Conceptualiser essentiellement à partir des années 1980, soit plus de 10 ans après la définition de ses principaux concepts, l'intérêt de Bourdieu pour la notion d'illusio est renforcée par l'usage qu'il propose de l'idée d'illusion et de la multiplication du recours à ce terme : illusion scholastique, biographique, subjectiviste, etc.

Ce que Bourdieu appelle illusio peut être défini comme l'intériorisation de l'habitus adéquat aux nécessités d'un champ dont l'enjeu spécifique est considéré comme digne d'intérêt. Il permet l'adhésion aux principes du « jeu » au titre de croyances fondamentales dans la valeur de ses enjeux. « L'illusio » c'est :

Le fait d'être pris au jeu, pris par le jeu, de croire que le jeu en vaut la chandelle, ou pour dire les choses simplement, que ça vaut la peine de jouer. (Bourdieu, 1994).

L'entrée dans le jeu, dans notre cas, une autre façon de nommer la professionnalisation, résulte de l'adhésion à deux formes de socialisation :

- L'acquisition des habitus, des schèmes de perception des lois immanentes du champ (analogie du jeu) et des schèmes générateurs adaptés à l'origine de la « production de stratégies » résultant du sens pratique et du sens de la place. Elles correspondent à des ajustements à la situation, « *art d'anticiper l'avenir du jeu qui est inscrit en pointillé dans l'état présent du jeu.* » (Bourdieu, 1994) et s'appliquent lorsque l'on « *naît dans le jeu* », ce qui revient « à posséder à l'état pratique les compétences requises pour s'y épanouir car produits de ce même univers ». Sur cette notion de stratégie, Bourdieu écrit :

La notion de stratégie est l'instrument d'une rupture avec le point de vue objectiviste et avec l'action sans agent que suppose le structuralisme (...). Mais on peut refuser de voir dans la stratégie le produit d'un programme inconscient sans en faire le produit d'un calcul conscient et rationnel. Elle est le produit du sens pratique comme sens du jeu, d'un jeu social particulier, historiquement défini, qui s'acquiert (...). Le bon joueur, qui est en quelque sorte le jeu fait homme, fait à chaque instant ce qui est à faire, ce que demande et exige le jeu. (...) Ce que n'assure pas l'obéissance mécanique à la règle explicite, codifiée (...). (Bourdieu, 1987).

- L'acquisition du droit d'entrée, processus par lequel l'agent acquiert l'habitus et l'hexis par laquelle il va être adopté et que sanctionne un rite de passage : phase préliminaire ou mort symbolique, phase de latence ou liminaire ou de purification, phase d'agrégation ou post-liminaire ou nouvelle naissance.

Questionnés sur les raisons de leur appartenance, de leur engagement dans le jeu, les participants, pris par l'action, sont généralement incapables de réflexivité, cet engagement imposant, selon Bourdieu, une myopie au nom des impératifs de la pratique. Ils n'ont alors souvent rien à répondre, où invoquent des rationalisations « *destinées à justifier, pour soi-même autant que pour les autres, un investissement injustifiable* ». (Bourdieu, 1997).

L'illusio est de l'ordre :

(...) de l'action, de la routine, des choses que l'on fait, et que l'on fait parce qu'elles se font et que l'on a toujours fait ainsi. Tous ceux qui sont engagés dans le champ, (...) ont en commun l'adhésion tacite à la même doxa qui rend possible leur concurrence et lui assigne sa limite : elle interdit de fait la mise en question des principes de la croyance, qui menacerait l'existence même du champ. (Bourdieu, 1994)

Enoncé autrement, l'illusio, est « rapport enchanté » à un jeu :

Produit d'un rapport de complicité ontologique entre les structures mentales et les structures objectives de l'espace social. (...) vous trouvez importants, intéressants, des jeux qui vous importent parce qu'ils ont été imposés et importés dans votre tête, dans votre corps, sous la forme de ce que l'on appelle le sens du jeu. (Bourdieu, 1994).

Ou encore, autre acception plus surprenante, au moins de prime abord :

Libido serait aussi tout à fait pertinent pour dire ce que j'ai appelé illusio, ou investissement. [...] Une des tâches de la sociologie est de déterminer comment le monde social constitue la libido biologique, pulsion indifférenciée, en libido sociale, spécifique. Il y a en effet autant d'espèces de libido qu'il y a de champs : le travail de socialisation de la libido étant précisément ce qui transforme les pulsions en intérêts spécifiques, intérêts socialement constitués qui n'existent qu'en relation avec un espace social au sein duquel certaines choses sont importantes et d'autres indifférentes, et pour des agents socialisés, constitués de manière à faire des différences correspondant à des différences objectives dans cet espace. (Bourdieu, 1994).

De fait, il s'avère que cette notion est synthèse d'une thématique relevant d'un goût, d'une appétence : intérêt, investissement, engagement, perception comme autant de façon de nommer le sens en tant que libido socialisée.

L'engagement dans le jeu demanderait de laisser en suspens certaines croyances et d'adopter de manière quasi aveugle certains principes au nom d'une « foi pratique ». L'illusio, régime d'existence dans un monde social donné, en serait la condition et conforterait en retour cet investissement dans un mode pratique d'investissement qui ne remettrait pas en cause les fondements de son organisation, du fait d'une coïncidence entre des cadres mentaux et règles de cet univers réconciliant sens objectif et subjectif.

Posséder les catégories mentales adaptées à un champ donné permet de considérer les événements qui s'y produisent comme « naturels » ou « évidents », de poser les « coups justes » ou les « bonnes anticipations » :

(...) quand les structures incorporées et les structures objectives sont en accord, quand la perception est construite selon les structures de ce qui est perçu, tout paraît évident, tout va de soi. (Bourdieu, 1994).

ANNEXE 16 : Pratiques et sens pratique : des croyances mises en acte

Mise en acte de croyances constitutives d'une « foi pratique », la notion de pratique correspond à celle de sens du jeu social. Elle est une forme de pensée « prélogique », propre à la dynamique de l'habitus, constituée en sens pratique. En conséquence, les pratiques ne sont pas des exécutions systématiques de normes explicites et prescrites. Le monde objectif correspond alors à un monde socialement construit dans lequel opèrent des agents dont les pratiques répondent à des exigences essentiellement sociales incorporées dans l'habitus, « naturalisées » et rendues comme évidentes ⁽³⁷²⁾.

Le sens pratique oriente des « choix », non délibérés, mais systématiques, qui sans être ordonnés et organisés par rapport à une fin, n'en sont pas moins porteurs de finalités rétrospectives. Ce sens est opérant dans un contexte objectif précis et cesse de l'être dans un autre contexte.

A la question des déterminants sociaux de la pratique des agents, Bourdieu avance qu'ils sont gouvernés par une logique du rituel, une logique symbolique et que la pratique rituelle comme la plupart des pratiques, est une gymnastique symbolique, dans laquelle le corps pense pour nous (Bourdieu, 1980) :

(...) le fait que les pratiques rituelles soient le produit d'un « sens pratique », et non d'une sorte de calcul inconscient ou de l'obéissance à une règle, explique que les rites soient cohérents, mais de cette cohérence partielle, jamais totale, qui est celle des constructions pratiques. » (Bourdieu, 1987).

L'obtention du droit d'entrée, pour l'agent, dans le jeu correspondant, résultat du processus d'acquisition de l'habitus et l'hexis par laquelle il va être adopté, passe par l'adhésion à cette « foi pratique » et des croyances qui la composent :

La foi pratique est le droit d'entrée qu'imposent tacitement tous les champs, non seulement en sanctionnant et en excluant ceux qui détruisent le jeu, mais en faisant en sorte, pratiquement, que les opérations de sélections et de formation des nouveaux entrants (rites de passage, examens, etc.) soient de nature à obtenir qu'ils accordent aux présupposés fondamentaux du champ l'adhésion indiscutée, pré-réflexive, naïve, native, qui définit la doxa comme croyance originaire. (Bourdieu, 1980)

Et Bourdieu de préciser à propos des stratégies qu'elles sont à la fois révélatrices et occasion d'actualisation des dispositions

³⁷² Il est fréquent d'entendre, alors que vous adressez par exemple un remerciement à l'intention d'un interlocuteur qui vient de vous « rendre service » que celui-ci vous réponde « c'est naturel ! ».

ANNEXE 17 : Dynamique théorique de l'évolution du champ : « (habitus) (capital) + champ = pratique » (Bourdieu, 1979)

Nous avons vu précédemment que les agents bénéficient d'une capacité d'ajustement et d'improvisation, dans les limites de la doxa et de l'illusio.

Bourdieu pose « (habitus) (capital) + champ = pratique » (Bourdieu, 1979) comme quasi-équation, voire quasi-théorème. « Intervenir » sur l'un des facteurs en modifie le résultat et vice et versa.

Dans cette perspective, transformer les pratiques « demande » aux « dominés » d'être en mesure de changer les règles du jeu du champ, en faisant évoluer la nature des capitaux valorisés et les modalités de leur dotation. Cela tient à la capacité des agents à se munir de « capitaux originaires d'autres champs », pour « créer des déplacements » afin de provoquer la modification ou le renouvellement des règles du jeu, dès lors non maîtrisées par les dominants.

La structure du champ et les positions établies s'en trouvent alors modifiées. Les évolutions de la dotation en capitaux, de l'habitus, des pratiques et de la structure du champ modifient en conséquence la doxa et, par là-même, l'illusio.

Tout en essayant de visualiser la structure de l'habitus et du champ, le schéma ci-après essaie de synthétiser cette dynamique (Golsorkhi, 2006) et situe, les unes par rapport aux autres, les différentes notions que nous venons d'évoquer.

Figure 44 : Structure de l'habitus et du champ

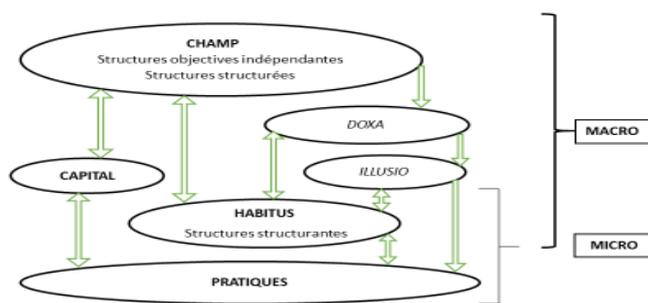


Tableau d'après Golsorkhi, 2006

ANNEXE 18 : Fondements de l'action chez Sensevy : Structures et conduites d'adaptation

Sensevy nous propose une théorie de l'action conjointe qui porte l'ambition de constituer une conception générique du sens de l'action humaine :

Le sens de nos actions n'est pas à comprendre essentiellement dans l'analyse causale que l'acteur pourrait en produire, mais comme le résultat d'acculturation à des usages liés à des situations particulières, au sein d'institutions particulières. (Sensevy, 2001)

Dans un second temps, il spécifie l'action didactique proprement dite.

Et c'est là que le contexte dans lequel la pratique trouve sa place, peut s'avérer favorable à l'action. Dans un système ambiant de normes où les injonctions véhiculées par les institutions tendent à encourager la dépendance, l'usage de la protection ou l'acceptation des mécanismes de régulation, on peut s'aventurer à dire qu'appréhender la « structure sous-jacente » peut s'avérer suffisant pour appréhender les pratiques.

Les nouvelles normes sociales véhiculées par le politique, les institutions ou certains médias encouragent l'autonomie, l'individualisme ou l'« individu entrepreneur de lui-même », ont opéré en quelques années une acculturation profonde des individus. Ce nouveau paradigme a profondément modifié le contexte, produisant de nouvelles catégories affectives et cognitives. « Agir », « être acteur », « entreprendre », « décider » sont autant de conduites préconisées. La quête du bonheur ou de l'épanouissement personnel, la recherche de reconnaissance et des émotions qui l'accompagnent ou l'adoption d'une posture résolument positive induisent de nouvelles conduites sociales. Ces changements requièrent de la part de l'individu l'actualisation de ses dispositions, l'adaptation de ses schèmes de perception, d'analyse et d'action, dit autrement d'« *avoir prise sur son habitus pour le discipliner, le renforcer, le transformer* ». (Perrenoud, 2001). Se limiter à l'analyse du contexte est insuffisant pour rendre compte de ces adaptations comme du processus adaptatif qui les génèrent. Ceci demande d'approfondir la distinction entre effets structurels générant des pratiques et effets de la conjoncture requérant des actions adaptatives des conduites ⁽³⁷³⁾. Dans une nouvelle conjoncture, une partie des schèmes et donc des dispositions s'avère très ancrée, très stable et de ce fait, faiblement adaptable. D'autres connaîtront de véritables conversions.

³⁷³ Nous utilisons le terme de conjoncture en l'assimilant à celui de contexte pour mieux rendre compte de l'évolution de « situations » dans l'espace et/ou dans le temps.

Selon Sensevy, la notion d'action se définit comme ensemble de conduites à visée d'adaptation et d'acculturation à un nouveau cadre normatif, à une nouvelle définition du « normal ». Elle a pour fonction de limiter les effets des ruptures, des changements et implique une remise en question des usages. Son processus intègre le fait d'établir des analogies, le plus souvent hors du champ de la conscience, entre situation présente et situation où la disposition a été produite, pour développer, capitaliser puis incorporer de « nouveaux modes opératoires » et « nouvelles techniques élaborées » :

Elle constitue la part du créer de l'activité en « utilisant les circonstances pour effectuer une action intelligente ». (Suchman, 1987).

L'exercice de l'écriture constitue une illustration, certes dans un autre registre, d'une pratique incorporée pour laquelle l'action peut prendre le relai à l'occasion d'une modification de contexte.

Le geste graphique est un acte social qui s'avère généralement nécessaire pour communiquer, élaborer une pensée plus approfondie que le langage oral, ou acquérir des connaissances, les conserver ou les transmettre.

Résultat d'un long apprentissage, il finit par devenir, à la suite d'une pratique régulière, un geste quasi automatisé à l'instar du langage dont il est une sorte de doublement visible. Synthèse d'un langage sous-tendu par la pensée et d'une activité psychomotrice particulièrement fine, il a pour but, de produire un ensemble de signes codés.

Il résulte de la combinaison chez le scripteur de paramètres constitués par :

- La capacité à manier des symboles pour représenter un signifiant,
- La prise en compte de normes institutionnelles pour organiser ces symboles,
- Une organisation de l'espace,
- Le choix de formes spécifiques, faites de complications et/ou de simplifications, comme autre rapport à l'espace,
- Un mouvement, un rythme en rapport avec le temps,
- Une ou des influences culturelles matérialisées par le recours à des symboles et formes de référence, la situation dans une symbolique de l'espace renvoyant à des archétypes, des critères d'harmonie ou esthétiques,
- Une posture, le rôle de l'œil, une coordination musculaire,
- La latéralisation du scripteur dont on ne sait pas vraiment s'il faut l'apprécier en tant que donnée sociologique, culturelle ou historique, et qui a longtemps fait débat sur la question des gauchers,
- Le choix et le rapport à l'instrument d'écriture,

La « maîtrise » de l'écriture correspond à une pratique qui a force d'apprentissage finit par être incorporée au point de constituer un automatisme. Objet d'un « effort » chez l'apprenant, elle s'érige progressivement en activité « confortable » dans le geste car reposant sur une structure structurante.

Imaginons un instant que pour une raison quelconque, nous soyons privé de l'usage de la main et que le contexte nécessite de notre part de continuer à écrire. Nous aurons alors pour seule solution, pour un droitier, de nous improviser gaucher ou vice et versa. Il nous faudra alors procéder à un nouvel apprentissage. Certes, tous les acquis tels que le rapport aux symboles, la connaissance de normes ou les influences culturelles ne seront pas perdus. En revanche, tout ce qui concerne la forme, le mouvement ou la coordination musculaire fera l'objet de nouveaux « entraînements ».

Cette nouvelle adaptation demandera de rompre avec des usages, d'intégrer des changements, de développer de nouvelles techniques tout en s'appuyant sur les premiers acquis en établissant des analogies le plus souvent en dehors du champ de la conscience. Nous ne sommes plus ici dans la pratique mais bien dans l'action, la conversion opérée permettant de conserver l'objectif par la norme ambiante, à savoir l'autonomie.

ANNEXE 19 : Théorie de l'action conjointe et notion de jeu didactique chez Sensevy

Nous évoquons une conception générique de l'action humaine proposée Sensevy. Dans celle-ci le sens de l'action est envisagé comme résultat d'acculturation à des usages liés à des situations particulières, au sein d'institutions particulières et non pas comme résultat d'une analyse causale établie par l'acteur.

Cette approche partage les analyses propres aux actions situées et est proche de l'approche écologique, inscrite dans un environnement spécifique. Dans ce cas, le contexte prime et l'action s'inscrit dans une relation individu-milieu.

Pour rester au niveau de la didactique, cette conception reprend à sa manière l'approche de Lave et Wenger (1991) qui cherche à produire une théorisation de l'apprentissage qui n'introduit pas a priori une différence entre les formes scolaires et d'autres formes non scolaires, ouvrant de la sorte la possibilité d'utiliser ces concepts dans une acceptation large du terme de savoir, en dehors de la traditionnelle relation professeur élève : « *Nous appellerons « savoir » une puissance d'agir. Un savoir, c'est ce qui permet d'exercer une capacité* ». (Sensevy, Mercier, 2007).

Cette puissance s'exprime en situation :

Apprendre c'est apprendre une expérience, mais c'est aussi apprendre d'une expérience.
(Schubauer-Leoni et al, 2007)

En considérant que l'accompagnement réalisé par le CIP revient à exercer un rôle de formateur en charge de dispenser un savoir spécifique, son activité peut être assimilée à celle d'un « professeur ». En parallèle, la démarche du demandeur d'emploi peut être analysée comme une quête d'acquisition d'un savoir renforçant sa puissance d'agir assimilable à celle d'un « élève ». De plus, l'usage de la notion de jeu paraît adapté pour saisir la logique de l'action et Sensevy propose de décrire l'action comme étant des jeux ou comme des agencements de jeux dans l'intention de Bourdieu (Bourdieu, 1987) et les développements conquérant d'illusio. Il s'agit de connaître les règles et d'avoir le sens du jeu pour produire des stratégies pertinentes, nous ramenant ainsi à la notion d'une description en lien avec une situation donnée. Il convient « *d'en reconnaître la grammaire* » (Wittgenstein, 2004), c'est-à-dire les enjeux et nécessités qui structurent la logique, de déplier la situation entrelacée à ce jeu, de situer la part de détermination et d'indétermination.

Considérer la situation de jeu comme un moyen qui permet de mieux comprendre la pratique est une perspective intégrant également le cadre institutionnel. L'action, comme la pratique, s'inscrivent dans un rapport à l'institution dans une acceptation de l'institution comme machine à produire des formes symboliques, à instituer le sens et à proposer des catégories perceptives, affectives et cognitives légitimes :

(...) rapport socialement construit aux institutions légitimes ou au rapport à l'autorité, et incorporé dans le cadre de la socialisation familiale. (Lahire, 2007)

Jouer c'est toujours s'inscrire dans une institution. (Douglas, 1999)

Nous retrouvons ici l'exercice et les techniques du pouvoir de l'institution qui « disciplinent » par l'entremise d'actions normalisatrices

Mais l'action implique aussi de « *toujours épouser un style de pensée inhérent au jeu* » (Fleck, 2005) tout en usant de stratégies qui en tant que « produits » du jeu des agents, supposent une certaine prise de distance avec les « règles du jeu » voire, dans certains cas, « *l'abandon du jeu actuel pour un autre* ».

Et surtout, pour être comprise, elle doit se penser conjointe car elle implique d'avoir des partenaires dans le jeu : « *agir c'est agir avec quelqu'un dans un enjeu partagé* » (Sensevy, 2003).

L'action peut être décomposée en quatre éléments structuraux de la relation didactique :

- « Définir » désigne ce que le professeur fait pour que les élèves sachent précisément à quel jeu ils doivent jouer.
- « Réguler » indique ce que le professeur fait pour obtenir une stratégie gagnante de la part des élèves.
- « Dévoluer » désigne ce que le professeur fait pour que les élèves prennent la responsabilité de leur travail.
- « Institutionnaliser » renvoie à ce que le professeur fait pour qu'un comportement, une assertion ou une connaissance, soit considéré comme légitime, vrai, et attendu dans l'institution.

Pour Sensevy, cette conception renvoie à celle de contrat didactique, « système d'attentes collectives » à propos du savoir mis en place entre professeur et élèves. Ce contrat fournit un cadre interprétatif à l'action et nous situe dans une épistémologie adaptative. « *L'action du professeur ou de l'élève ne pourra s'expliquer indépendamment des attributions de sens concernant les objets du savoir qu'ils effectuent sans cesse au sein de ce contrat au-delà de « l'obstacle structuraliste »* (Sensevy, 2003) et « *le sens de leur action reposera sur l'interprétation par les acteurs du système de normes relatives au traitement des objets de savoir au-delà de l'obstacle rationaliste* ».

En son temps, Mauss, dans une perspective anthropologique, avait déjà relevé « *l'importance de cette notion d'attente, d'escompte de l'avenir qui est précisément l'une des formes de la pensée collective* ». (Mauss, 1973).

A la différence d'une méthodologie de traitement de données, les trois familles proposées possèdent à la fois un contenu logique de lecture de réalité tout en s'inscrivant dans un rapport au monde accompagné de croyances et de convictions avec pour objectif de saisir :

- Les liens de dépendance entre facteurs et phénomènes,
- Le procès ou l'histoire de l'action,
- Le sens.

1) Les schèmes de dépendance : établir des liens entre phénomènes observés et facteurs originels.

Ce qui est privilégié ici est d'analyser plus que d'expliquer la dépendance de l'objet par rapport à une série de facteurs objectifs. Distinction est faite entre dépendances causale/fonctionnelle et dialectique/évolutionniste

Dans le cas d'une dépendance causale, celle-ci s'établit entre cause(s) et effet(s). L'effet résulte d'une ou de causes plus ou moins nécessaires et plus ou moins suffisantes. Il s'agit principalement de décomposer le phénomène en variables et de chercher d'éventuelles corrélations pour isoler les facteurs explicatifs.

- *A titre d'exemple, ceci reviendrait à considérer que la pratique du conseiller(e) à l'emploi correspondrait strictement à l'élaboration et la mise en œuvre d'un processus méthodologique formaliser en réponse à une commande prescrite par le Service public pour l'emploi. Dans cette approche positiviste, la pratique serait et serait uniquement l'effet mécanique « logique » et « naturel » de la commande institutionnelle.*
- *Autre exemple : L'effectif conseiller(e)s à l'emploi dépend du taux de chômage.*

Dans celui d'une dépendance fonctionnelle est introduite la notion d'un « besoin » et d'une réponse à ce besoin. Le schème fonctionnel examine le phénomène comme provenant d'un système et tente de l'appréhender en référence à celui-ci.

Pour exemple, l'analyse fonctionnelle chère à R.K. Merton ou T. Parsons propose un paradigme formel où les faits sociaux constitueraient des conséquences objectives de la satisfaction des besoins propres à certains segments préalablement définis de la structure sociale.

- *Dans la cartographie des métiers, la fonction des conseiller(e)s à l'emploi du secteur privé est d'aider les chômeurs en difficulté à retrouver un travail en complémentarité avec les conseillers Pôle Emploi.*

Est également distingué le schème dialectique ou évolutionniste qui analyse un phénomène comme déploiement d'une dynamique animée par des forces antagonistes. Le phénomène est considéré « *comme un moment dans un devenir* » (Berthelot, 1990). Il s'agit de faire ressortir les moyens et arguments mis en œuvre pour démontrer ou réfuter cette

dynamique en se référant par exemple aux catégories des différents capitaux proposées par Bourdieu :

- *Les contradictions de la dynamique et les enjeux actuels du marché du travail ont fait momentanément émerger le recours à des conseiller(e) à l'emploi pour aider les chômeurs.*

2) Les schèmes actanciels : rationaliser l'histoire ou le processus en lien avec les intentions

Versus d'une épistémologie de l'action, ces schèmes abordent les phénomènes sociaux en considérant que les actions sont orientées vers une fin, et que les comportements sont sous-tendus par des intentions et une réflexivité.

Le schème dialectique/ évolutionniste évoqué précédemment « empiète » pour partie dans cette catégorie. Pour ce schème de composition, l'explication peut résulter de la composition d'éléments divers, celle-ci pouvant se réaliser par agrégation d'intentionnalités plus ou moins antagonistes. Les concepts de champ, d'habitus ou de trajectoire permettent de construire la relation dialectique entre engagement du conseiller et « espace » qui le conduit à agir et à apprécier les situations.

- *Acteur des politiques et connaisseur des questions de l'emploi, le (la) conseiller(ère) à l'emploi est un travailleur social « engagé » dont la volonté est d'aider les demandeurs d'emploi à se repérer dans le « maquis » de l'insertion professionnelle.*

Le schème actanciel rend compte d'un phénomène en référence aux intentions et actions d'un individu qu'il soit considéré comme agent ou acteur social reconnu dans sa rationalité comme dans sa subjectivité. Sont sollicités comme principes explicatifs valeurs de référence, vision du monde, logiques et stratégies d'action, autant que décisions individuelles ou collectives.

- *Du fait de ses valeurs de travail, de son expérience, de sa connaissance du marché du travail, des techniques de recherche et de communication, le (la) conseiller(ère) à l'emploi est capable d'agir rationnellement et méthodiquement pour accompagner des chômeurs dans le retour à l'emploi.*

3) Les schèmes de signification : détacher signification, détermination socioculturelle et intentions des sujets

Ils permettent de concevoir l'explication comme une signification.

Le schème herméneutique se réfère à un système de sens fait de relations formelles et constitué en deux variantes :

- Un code qui reconnaît la structure duelle d'une réalité sociale par le fait qu'elle associe un signifié et un signifiant,

- Un noyau de représentations dont les significations sont détachées de leurs déterminations sociales et culturelles, et de l'intention des sujets et qui ont valeur de symboles.
- *Incarnation de l'empathie et du « care », le (la) conseiller(ère) à l'emploi est symbole de « mère dévouée » de la république et de la nation bienveillante.*

Le schème structural cherche les effets liés à des règles d'organisation standardisées car les effets de structures donnent sens aux phénomènes sociaux.

- *Le conseiller à l'emploi serait une figure sécularisée de la société traditionnelle religieuse,*
- *Dans un esprit comptable, le travail du conseiller à l'emploi vise à optimiser la « comptabilité nationale » des « corps sans emploi ». Les emplois, dans la comptabilité d'entreprise s'expriment sous forme de charges d'exploitation, financières ou exceptionnelles et ont aussi pour contrepartie une dette ou un décaissement.*

Nous voulons ici ouvrir une parenthèse et élargir momentanément notre cadre disciplinaire en nous écartant de la propension à considérer que les hommes sont en tous points « *les joyaux de la création* » (De Waal, 2016).

Pour en avoir discuté, avec notre directrice de thèse, nous avons bien conscience que cette référence risque d'être « incomprise » ou jugée inopportune par le lecteur.

Nous n'avons cependant pu nous résoudre à la supprimer totalement, car elles nous apparaissent porteuses de découvertes à venir que la sociologie ne pourra probablement pas ignorer.

Sans étendre le propos jusqu'à questionner et comparer un ensemble de capacités cognitives (mémoire, langage, maniements des outils ou reconnaissance des visages, ...), voire tomber dans les excès d'une sociologie ou d'une anthropologie biologique ou d'une bio sociologie réductrice, c'est très particulièrement à la question de l'empathie et ses rapports à un ethos ou une morale, que nous voulons aborder.

Il a été observé chez les grands singes tels que les bonobos, mais aussi chez nombre de mammifères et d'oiseaux, des comportements de solidarité et d'« union » offensive ou défensive dans la difficulté. Concernant généralement des groupes d'une même espèce, De Waal cite le cas de baleines de genres différents, combattant ensemble, contre un orque s'attaquant au petit de l'une d'entre elle, de dauphins sauvant des hommes ou a contrario des comportements « xénophobes » chez des chimpanzés.

Il relève également des manifestations par rapport à la situation de la mort pour un groupe de bonobos :

Les primates comprennent, je crois, très bien la mort des autres, ils savent qu'il s'agit d'un changement définitif. Mais cela ne signifie pas qu'ils la lient à leur propre disparition : nous ignorons ce qu'il en est. Je parle par exemple dans mon livre des manifestations de consternation d'un groupe dont un membre meurt et, à l'opposé, d'un singe qui était condamné et qui, à aucun moment de sa maladie, n'a changé de comportement ni n'a semblé "déprimé" par la perspective de sa fin. Cela m'intéressait de poser cette question, parce que l'une des explications souvent données à l'apparition des religions dans les sociétés humaines est ce rapport à la mort, et à la perspective de ce que l'esprit devient après la disparition du corps. (De Waal, 2013).

De la même manière qu'un humain peut être sensible au stress et aux émotions d'autrui, avant de faire preuve d'empathie, certains animaux seraient également soumis à un processus apparenté.

Et De Waal de considérer dans une thèse audacieuse que :

- Notre humanité serait inhérente à des phénomènes biologiques dont l'empathie, et non comme phénomène culturel. Ceci tendrait à corroborer et compléter l'idée déjà avancée, que décrire une culture reviendrait à établir un inventaire de logiques

d'actions sous tendues par des organisations de sentiments moraux inscrites dans le corps matériel, dans la corporéité des individus d'un groupe social, et du coup, la valorisation sociale de processus biologiques.

- Si la morale ne peut exister sans empathie, elle ne tiendrait non pas à une origine rationnelle et raisonnée mais à des émotions relevant d'un processus biologique. Elle ne viendrait pas d' « en haut ». Pour autant, elle ne se serait pas développée à partir de rien mais à partir d'une proto-morale :

La capacité que nous avons de nous mettre dans la position d'autrui et qu'autrui a de se mettre dans notre position est le fondement psycho- et sociogénétique de l'éthique et de la morale. (Vandenbergue, 2009).

Cette proto-morale serait donc antérieure à la religion.

- La morale n'aurait donc pas vocation à « *corriger la nature* (considérée comme) *égoïste et cruelle* » (De Waal, 2015)
- Les hommes auraient inventé la religion pour appuyer « leurs intuitions morales » plus difficiles à faire respecter à une échelle universelle que dans le contexte de petites communautés fermées. Elles seraient des expressions culturelles d'un même ensemble d'émotion (De Waal, 2015).

Ces propos sont énoncés avec les réserves de la forme conditionnelle et donc soumis à la condition de recherches complémentaires.

Par ailleurs, Elisabeth de Fontenay alerte notre vigilance et veut nous éviter d'aller trop loin :

On ne peut pas enchaîner de ce qui est à ce qui doit être, des animaux aux hommes sans changer de terrain et donc sans manquer à la rationalité. En se fixant sur l'altruisme observé chez les animaux, Frans de Waal découvre certes la réalité de la continuité entre les vivants mais il manque la singularité humaine qui ne réside justement pas, peut-être, dans les sentiments moraux. (De Fontenay, 2014)

De son côté, Godelier apporte sa part de caution et reconnaît, tout particulièrement aux primates vivant en bandes l'imaginaire, le symbolique et l'aptitude à la transmission et donc le principe de signes qui font sens pour eux-mêmes et pour les autres. Ces signes permettent une représentation du virtuel et contribuent à l'organisation de l'action. Néanmoins :

Godelier affirme que les primates vivant en bandes ne peuvent pas modifier la structure globale des rapports propres à leur espèce. Parce que le langage humain a capacité de produire une opération, caractéristique qui consiste à se donner une représentation globale des principes d'organisation de la société. On peut dire qu'elle permet aux humains non seulement de vivre en société mais de créer de la société pour vivre, de produire des réalités nouvelles. Ce qui caractériserait donc l'émergence de l'espèce humaine, c'est cette capacité de transformer la société qui s'exprime par des événements qui ne relèvent pas de l'histoire

naturelle : par exemple les prises de pouvoir, les révolutions, les constitutions, les traités, le droit, les œuvres. (De Fontenay, 2014).

De Waal nous laisse donc entrevoir le mécanisme de l'empathie comme inhérent à un processus biologique. Encore une fois, cela ne contredit en rien la possibilité d'un habillage culturel menant à considérer cette manifestation émotionnelle comme principe socialement valorisé relevant de l'« humanisme » ou de l'« altruisme ». En ce qui nous concerne, nous suivons les évolutions de ce terrain de recherche qui nous paraît « prometteur ».

Durkheim est l'un des premiers à s'interroger sur la question d'un malaise, ou désenchantement, tout particulièrement à partir de la « décadence » du processus religieux :

S'il y est une vérité que l'histoire a mise hors de doute, c'est que la religion embrasse une portion de plus en plus petite de la vie sociale. A l'origine, elle s'étend à tout ; tout ce qui est social est religieux : ces deux mots sont synonymes. Puis, peu à peu, les fonctions politique, économique, scientifique s'affranchissent de la fonction religieuse, se constituent à part et prennent un caractère temporel de plus en plus accusé. Dieu, si l'on peut s'exprimer ainsi, qui était d'abord présent à toutes les relations humaines, s'en retire progressivement : il abandonne le monde aux hommes et à leurs disputes. (Durkheim, 1893).

Et l'idée d'une désagrégation du corps social habite l'œuvre de Durkheim par son exposition aux dangers de l'anomie véhiculée par cette nouvelle forme de société.

Mais c'est surtout tout Max Weber qui est associé à la rationalisation de ce processus associé à celui de sécularisation :

L'intellectualisation et la rationalisation croissantes ne signifient donc nullement une connaissance générale croissante des conditions dans lesquelles nous vivons. Elles signifient bien plutôt que nous savons ou que nous croyons qu'à chaque instant nous pourrions, pourvu seulement que nous le voulions, nous prouver qu'il n'existe en principe aucune puissance mystérieuse et imprévisible qui interfère dans le cours de la vie ; bref que nous pouvons maîtriser toute chose par la prévision. Mais cela revient à désenchanter le monde. Il ne s'agit plus pour nous, comme pour le sauvage qui croit à l'existence de ces puissances, de faire appel à des moyens magiques en vue de maîtriser les esprits ou de les implorer mais de recourir à la technique et à la prévision. (Weber, 1919)

C'est essentiellement Max Weber qui théorise la notion de désenchantement et associe ce processus à celui de sécularisation observée depuis les Lumières. C'est ainsi qu'il témoigne de l'introduction des premières machines comptables ou de nouvelles techniques de gestion dans l'activité des entreprises. Par souci de calcul et d'efficacité, mais aussi par intention de s'émanciper des jugements, il est fait appel à de méthodes rigoureuses et abstraites qui impliquent de se dégager des contraintes religieuses pour suivre leur propre logique.

En 1985, Marcel Gauchet élargit le concept weberien qui devient « *l'épuisement du règne de l'invisible* » dans le monde d'ici-bas, une sorte de désabusement, de morosité mal définie. Pour lui, ce sont les religions et tout particulièrement le christianisme qui ont engendré l'irréligion, cette sortie de la religion qui caractérise le monde moderne. Cela ne signifie pas pour autant la fin du religieux, mais la fin de cet état où la religion avait réponse à tout, y compris aux questions de la souffrance et de la mort. (Gauchet, 1985).

Dans un article de 2004, « *La mélancolie au creux de la modernité* », Stéphane Hampartzoumian, pose l'hypothèse suivante :

Pour résumer l'hypothèse théorique à laquelle aboutit cette réflexion, on peut dire que dans un monde où modernité se conjugue avec ennui, plus l'individu s'individualise, plus il s'expose à l'effondrement, effondrement psychologique dont la dépression est la forme la plus courante.

Une sorte d'équation apparaît alors entre la structuration sociale de la société moderne et la structuration psychologique de l'individu, et avant d'avancer dans l'exploration de cette équivalence, il faut admettre la difficulté qui s'éprouve à fixer les termes de ce champ intellectuel peu exploré par la sociologie. .../... Aussi, considérons qu'il faut poursuivre l'analyse de la modernité et s'autoriser à penser l'ennui, quels que soient les découpages disciplinaires ; il ne s'agit pas de tout mélanger, mais peut-être de procéder à une lecture sociologique de ce que peuvent apporter les discours philosophique, littéraire ou bien psychanalytique sur cette question. (Hampartzoumian, 2004)

ANNEXE 24 : Questionnaire 1 avec résultats

Préalable : Nous connaissons tous la notion de « désirabilité sociale » qui fait, que face à ce genre de questionnaire, les réponses apportées risquent d'être influencées par la représentation de ce qui pourrait être « valorisant », « dévalorisant » ou constituer « la réponse attendue » par celui qui exploite le questionnaire. Autant que faire se peut, je vous invite à apporter des réponses les plus personnelles possibles en essayant de vous détacher au maximum de ce que pourrait être la perception du lecteur.

Par ailleurs, pour certaine question, il vous est proposé un nombre maximum de choix possibles. Pour ne pas perturber l'utilisation du questionnaire, il est nécessaire que ce nombre soit pris en compte.

Par avance, un grand merci pour votre contribution à cette démarche Benoît SCHMERBER

- 1) Quel est votre âge : Moyenne : **39.9** ans Médiane **37** ans
- 2) Votre genre : Homme : **14.7%** Femme : **85.3%**
- 3) Votre situation familiale : Célibataire : **23.5%** Veuf (ve) : **0 %**, Vie maritale : **19.6%** Pacsé(e) : **12.7%**
Marié(e) : **44.1%**
- 4) Taille de votre fratrie vous compris : Moyenne : **2.9** frères et sœurs
- 5) Votre rang dans la fratrie : Moyenne : **1.77** **11.9%** enfants uniques **44.6%** aînés : soit **56.4%** Enfant de rang 1
- 6) Profession et catégorie socioprofessionnelle de votre père : Ouvrier : **12.4%** Employé/technicien : **38.2%** Cadre : **27%**
Travailleur indépendant ou chef d'entreprise : **21.3%** Agriculteur : **2.2%** Sans profession : **1.1%**
- 7) Profession et catégorie socioprofessionnelle de votre mère :
Ouvrière : **4.3%** Employée/technicienne : **47.9%** Cadre : **12.8%**
Travailleuse indépendante ou chef d'entreprise : **6.4%** Agricultrice : **2.1%** Sans profession : **28.7%**
→ Père ou /et mère : Métier à orientation « aide/service » : **22%**
- 8) Diplômes obtenus (en rapport ou non avec votre métier) :
Diplôme en rapport avec le métier : **67.6%** -
Niveau IV : **1** Niveau III : **13** niveau II&I : **54** dont bac+5 : **35** DU : **1** sur effectif de 102
Diplôme sans rapport direct avec le métier : **32.4%**
Niveau V : **2** niveau IV : **5** Niveau III : **13** niveau II&I : **12** dont bac+5 : **7** niveau I : **1** sur effectif de 102
Double formation (Diplôme en rapport direct + sans rapport direct) : **16.7%**
- 9) Ancienneté professionnelle totale : Moyenne : **16** ans Médiane : **15** ans
< ou = à 5 ans : **9.8%**, de 6 à 15 ans : **48%**, de 16 à 25 ans : **25.5%**, de 26 à 35 ans : **11.8%**, supérieure à 35 ans : **4.9%**
- 10) Ancienneté dans le métier de conseiller à l'emploi : Moyenne : **8.4** ans Médiane : **7.5** ans
< ou = à 5 ans : **38.2%** (**5.9%** 2 ans ou -), de 6 à 15 ans : **55.9%**, de 16 à 25 ans : **5.9%**, > à 25 ans
- 11) Age où vous avez accédé au métier de conseiller : Moyenne : **30.8** ans Médiane : **28** ans
- 12) Nombre d'employeurs dans le métier de conseiller : Moyenne : **3** employeurs Continuum : **1 à plus de 8** employeurs
- 13) Votre accès à ce métier résulte d'un ou une (1 seule réponse possible) :
« Choix vocationnel » **45.1%**, Opportunité **35.3%**, « Etape stratégique » pour votre carrière **7.8%**
Job alimentaire **1%** Proposition par un prestataire alors que vous étiez bénéficiaire d'une prestation emploi **10.8%**
- 14) Vous avez connu le chômage : Oui : **88.2%** Non : **11.8%**

15) Si oui, et en temps cumulé : inférieur à 6 mois : **32.2%** supérieur à 6 mois : **67.8%**

16.a) Vous ou vos parents sont issu(e)(s) de l'immigration : Oui : **19.6%** Non : **79.4%**

16.b) Si oui, de quel pays ? **Algérie 8, Italie 3, Maroc 2, Congo 1, Espagne 1, Pays-Bas 1, Suisse 1, Tchécoslovaquie 1, Turquie 1, Algérie/Italie 1 sur un total de 20**

17) Parcours antérieur à l'entrée dans le métier :

Fonctions principales	Types employeur :(société privée, société/ service public, association, entreprise personnelle)	Secteur d'activité	Durée

18) Projet professionnel à 1 an : Continuité **73.5%**, Evolution : **6.9%** Bifurcation : **9.8%** Hésitation : **8.8%** Fin de carrière : **1%**

19) Projet professionnel à long terme (5ans et plus) : Continuité **26%**, Evolution : **31%** Bifurcation : **22%** Hésitation : **17%** Fin de carrière : **4%**

20) Libellé de poste figurant sur votre bulletin de salaire :

21) Libellé habituellement utilisé pour désigner votre poste sur votre lieu de travail :

22) Vous travaillez à temps plein : Oui : **82.4%** Non : **17.6%**

23) Si vous travaillez à temps partiel, pourcentage : temps partiel 50% : **11%** 60% : **11%** 80% : **68%** 82% : **5%** 85% : **5%**

24) Vous pratiquez : L'accompagnement vers l'emploi : **2.9%** L'orientation : **2%** Les deux : **95%**

25) Si vous avez le choix, ou en imaginant que vous l'avez, laquelle de ces deux pratiques préférerez-vous ?

L'accompagnement vers l'emploi : **37.4%** L'orientation : **62.6%** 3 réponses non proposées « Les deux »

26) L'attrait pour votre métier de conseiller est : Faible : **4.9%** Moyen moins : **6.9%** Moyen plus : **36.3%** Fort : **52%**

27) Vous auriez pu pratiquer un métier plus rémunérateur et/ou plus prestigieux mais vous préférez celui de Conseiller :
Oui : **52%** Non : **48%**

28) Y a-t-il des écarts entre le(s) cahier(s) des charges Pôle Emploi et vos pratiques ? Oui : **75%** Non : **25%**

29) En cas de réponse positive à la question 28, ces écarts résultent-ils ?

D'un choix délibéré : **21.3%** D'une impossibilité de faire autrement : **73.3%** Ne se prononce pas : **5.3%**

30) Votre expérience du chômage influe sur votre pratique : Oui : **70%** Non : **17.6%**
Je ne suis pas concerné(e) : **11.8%** Ne se prononce pas : **1%**

31) Vous vous considérez plutôt comme étant (1 réponse au choix):

Un professionnel maîtrisant un référentiel de compétences techniques : **53.9%**

Quelqu'un de débrouillard qui connaît bien « le terrain » et fait preuve d'imagination pour trouver des solutions : **46.1%**

32) Votre pratique est constituée essentiellement (items à classer de 1 à 3 par ordre décroissant d'importance):

De réflexes et d'automatismes professionnels : **55**

D'actions réfléchies et élaborées par vous au cas par cas : **104**

D'actions co-construites avec le bénéficiaire : **146**

33.a) Le temps moyen qu'il vous faut pour établir un premier diagnostic d'employabilité est de

10 minutes : **14.9%** 30 minutes : **43.6%** 1 heures : **33.7%** 3 heures : **7.9%** non concerné □,

33.b) Ce diagnostic se base avant tout sur des échanges verbaux : Oui : **97%** Non : **3%**

33.c) En complément de ces échanges, vous arrive-t-il également d'utiliser comme « Aides au diagnostic » (plusieurs choix possibles) ?

Votre vue : **81%** votre nez : **48%** vos oreilles : **65%** le touché : **8%** autre : **30%** (Merci de préciser) :

34) Le plus important pour pratiquer ce métier est de posséder (1 réponse possible) :

Des prédispositions personnelles : **66.3%** Des connaissances : **12.9%** Un portefeuille de compétences pratiques : **28.7%**

35) Dans votre pratique vous vous appuyez avant tout sur :

Votre formation : **15.7%** Votre expérience du métier : **79.4%** Votre expérience de vie : **38%**

Des informations « métiers et emploi » constamment actualisées : **47.1%** Votre carnet d'adresse : **29.4%**

36) Ce métier requiert avant tout (3 réponses possibles) :

- Un engagement de sa personne : **19.6%**

- De l'écoute, de l'empathie : **92.2%**

- Une distanciation par rapport au bénéficiaire afin de garder avant tout du recul par rapport à la situation : **42.2%**

- Une grande disponibilité : **19.6%**

- D'éviter de s'engager « sur un terrain affectif » : **12.7%**

- De créer les conditions pour que le bénéficiaire s'exprime sans tabous sur toutes les difficultés qu'il rencontre : **54.9%**

- De faire la part des choses entre vie privée et professionnelle du bénéficiaire, pour se cantonner à la vie professionnelle : **4.9%**

- Un sens des réalités : **53.9%**

37) La pratique de ce métier répond pour vous à certaines valeurs : Oui : **93%** Non : **7%**

38) Cette pratique demande (2 choix possibles) ?

De faire preuve d'altruisme, d'avoir un sens de l'éthique : **78.4%** D'être travailleur : **17.6%** D'être rapide et efficace : **41.2%**

D'être « solide » en toutes circonstances : **35.3%**

De ne pas commettre d'erreurs et de maîtriser de nombreux paramètres : **20.6%**

39) Lorsque vous réalisez une action professionnelle, vous l'appréciez plus particulièrement si (1 choix possible):

Elle comporte un objectif à atteindre par la mise en œuvre de moyens : **42.2%**

Elle a du sens et répond à vos convictions : **38.2%**

Elle s'inscrit dans des règles de métiers, des « règles de l'art » : **2%** Elle est riche sur le plan relationnel et émotionnel : **17.6%**

40) Vous faites facilement confiance aux autres : Assez peu vrai : **33.3%** Plutôt vrai : **66.7%**

41) De manière générale, vous vous pensez capable de vous « sortir » de l'essentiel des situations que vous rencontrez :

Assez peu vrai : **4.9%**

Plutôt vrai : **95.1%**

42) Par rapport à l'avenir :

Vos parents ou « substitut parentaux » vous en ont donné une vision « positive » : Assez peu vrai : **30.4%** Plutôt vrai : **69.6%**

Vous estimez que la crise économique actuelle sera oubliée dans 4 ou 5 ans : Assez peu vrai : **81.4%** Plutôt vrai : **18.6%**

Vous considérez que la situation du chômage va s'améliorer très nettement d'ici :

1 an : **0%**, 3 ans : **20.6%** 5 ans : **17.6%** la situation n'est pas prête de s'améliorer : **61.8%**

43) Vous avez eu une éducation religieuse : Oui : **52.9%** Non : **47.1%**

44) Vous avez une pratique religieuse : Oui : **15.8%** Non : **85.1%**

45) Vous respectez certains rites religieux sans avoir de croyances religieuses ? Oui : **44%** Non : **56%**

46.a) Vous avez un engagement militant : Oui : **19.6%** Non : **80.4%**

46.b) Si oui, vous diriez que celui-ci a une orientation (1 réponse possible) :

« Orientation défensive/avocat » : Protection de personnes ou « biens communs » /défense d'intérêts au sens large : **70%**

« Orientation offensive/activisme » : Action/développement/luttes actives : **30%**

Autres : **0%**

47) Etes-vous sensible au fait de trouver un « sens » dans l'exercice de votre métier ? Oui : **94.1%** Non : **5.9%**

48) Votre formation initiale est un élément important constitutif de votre pratique :

Assez peu vrai : **42.2%**

Plutôt vrai : **57.8%**

49.a) Avez-vous bénéficié de formations professionnelles continues depuis que vous exercez ce métier ?

Oui : **63.7%**

Non : **36.3%**

49.b) Si oui, pouvez-vous nommer un ou deux sujets de formation que vous avez suivie?

50) Eprouvez-vous des besoins de perfectionnement ? Oui : **85%** Non : **15%**

51) Selon vous, quelles sont les qualités principales que Pôle Emploi attend d'un Conseiller (2 réponses possibles) ?

Efficacité dans le placement : **67.6%** Respect des procédures et normes administrative : **73.5%**,

Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches : **25.5%** Qualité des écrits et livrables : **13.7%**

Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi : **5.9%** Capacité à fournir des informations et conseils : **11.8%**

52) Selon vous, quelles sont les qualités principales qu'un bénéficiaire attend d'un Conseiller (2 réponses possibles) ?

Efficacité dans le placement : **42.2%** Respect des procédures et normes administratives : **0%**

Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches : **19.6%** Qualité des écrits et livrables : **0%**

Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi : **56.9%** Capacité à fournir des informations et conseils : **78.4%**

53) A vos yeux, quelles sont les qualités principales que doit posséder un Conseiller (2 réponses possibles) ?

Efficacité dans le placement : **21.6%** Respect des procédures et normes administrative : **2%**

Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches : **52%** Qualité des écrits et livrables : **2%**

Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi : **40.2%** Capacité à fournir des informations et conseils : **40.2%**

Capacité à faire face aux imprévus et à organiser votre travail : **40.2%**

54) Les relations que vous entretenez avec vos collègues de travail sont importantes pour exercer votre métier ?

Assez peu vrai : **2.9%**

Plutôt vrai : **97.1%**

Question sans objet : **0%**

55) Quels éléments d'une culture commune, partagez-vous avec vos collègues de travail, ou avec les personnes exerçant ce métier et que vous pouvez être appelé(e) à côtoyer :

Manière de penser la pratique : **85.1%**

Manière de penser la question du chômage : **57.4%**

Manière de penser les rapports à l'institution Pôle Emploi : **68.3%**

Façon d'entrer en contact avec un chômeur : **62.4%**

Façon d'effectuer une prestation : **69.3%**

Manière de considérer les chômeurs : **66.3%**

Manière d'agir face aux imprévus : **57.4%**

Manière de parler du métier de conseiller : **60.4%**

Manière de ressentir la réussite d'un reclassement : **65.3%**

Manière de considérer les « livrables » : **64.4%**

56) Si vos bénéficiaires évaluaient votre travail, quels seraient les principales caractéristiques qu'ils vous attribueraient
(2 réponses possibles) ?

Efficacité dans le placement : **3.9%**

Respect des procédures et normes administrative : **1%**

Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches : **46.1%** Qualité des écrits et livrables : **3.9%**

Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi : **73.5%** Capacité à fournir des informations et conseils : **73.5%**

57) Si votre hiérarchie évaluait votre travail, quels seraient les principales caractéristiques qu'ils vous attribueraient
(2 réponses possibles) ?

Efficacité dans le placement : **21%**

Respect des procédures et normes administrative : **38%**

Capacité à stimuler les demandeurs d'emplois pour réaliser des démarches : **10%**, Qualité des écrits et livrables : **24%**

Qualité du contact avec les demandeurs d'emploi : **31%**, Capacité à fournir des informations et conseils : **18%**

Capacité à faire face aux imprévus et à organiser votre travail : **36%** Capacité à veiller à la rentabilité de votre travail : **21%**

58.a) Dans le cas où vous pratiquez l'accompagnement vers l'emploi, connaissez-vous votre taux de placement ?

Oui : **44.4%**,

Non : **55.6%**

58.b) Dans le cas où vous connaissez ce taux, est-il un indicateur dont vous tenez compte dans votre pratique ?

Oui : **52.2%**,

Non : **47.8%**

59) Si vous souhaitez préciser un point ou porter un commentaire sur ce questionnaire, merci de le faire ici :

18.8% de commentaires

Facultatif et pour pouvoir si nécessaire vous recontacter :

Votre numéro de portable : Votre adresse mail :

Je vous remercie pour votre patience et votre participation !

ANNEXE 25 : Grille de Codage conçue pour préparer tris et comptages (1 grille /conseiller ayant répondu au 1^{er} questionnaire) puis report des données dans un fichier Excel.

N° FICHE		Nom:		Structure:		
Age chiffre		C2		33.2)	ECHVERB - NONECH	H2
H ou F		C3		33.3)	VU-NEZ-OR-TOU-AUT	H3
CE-VE-VM-PA-MA		C4	Cél,veuf,vie mar,pacs,marié	33.4)	Autres	H4 Texte
Nbre chiffre		C5		34)	PRE - CON - PORT	H5
Rang chiffre		C6		35)		H6
Métier père		C7		36)		
POU-PET-PCA-PIN-PSA- PRE-		C8	Père ouvr, empl-techni, cadr, indép, sans act, retrai			H7
Métier Mère		C9		37.1)	Oui - Non	H9
MOU-MET-MCA-MIN-MSA-MRE		C10		37.2)	xxx	TEXTE
Aid/serv Oui - Non		C11	1 ou 2 parents	38)		H11
Diplôm Métier		C12		39)		H12
V - VI - III - II - I		C13	Niveau diplôme métier	40)	ASPV - PLVR	H13
Dip hors métier		C14		41)	ASPV - PLVR	H14
V - VI - III - II - I		C15	Niveau diplôme hors métier	42.1)	ASPV - PLVR	H15
Anc. pro chiffre		C16		42.2)	ASPV - PLVR	H16
Ancienneté pro/tranch:		C17	1: 0 à 4, 2: 5 à 10, 3: 11 à 15, 4: 16 à 20, 5: >20	42.3)	1 an - 3 ans - 5 ans - SPPA	H17
Anc.métier chif		C18		43)	Oui - Non	H18
Ancien. métier/tranche		C19	1: 0 à 4, 2: 5 à 10, 3: 11 à 15, 4: 16 à 20 ,5: >20	44)	Oui - Non	H19
Age accès chiffr		C20		45)	Oui - Non	H20
Age accès en tranch: 1-2-3-4		C21		46.1)	Oui - Non	H21
Chiffre Nb empl.métier		C22		46.2)	AVOC - OFF - AUTRE	H22
CV-OP-ES-JA-PR		C23	Voc,Opp,Strat, JobA,PPrest	47)	SENSO - SENN	H23
Oui - Non		C24		48)	ASPV - PLVR	H24
<6M - >6M		C25				
IM - NONIM		C26		49)	xxx	TEXTE
Nom Pays		C27		50)	Oui - Non	H27
xxx	ccc	C28				
CON-EVO-BIF-FIN		C29	Cont, évol, bifur, fin act	51)		H28
CON-EVO-BIF-FIN		C30	Cont, évol, bifur, fin act			
		B31		52)		H30
		B32				
Tps part. Oui		C33		53)		H32
Chiffre % TP		C34		54)	AVR - PVR - SOB	H34
AEM-ORIE-AEOR		C35	Acc.- Orient.- Acc et Orient.	55)		
AEM-ORI		C36				
FA-MM-MP-FO		C37	Faib. MoyenM .MoyenP.Fort			H35
Oui - Non		C38		56)		
Oui - Non		C39				H38
CHOIX - OBLG		C40		57)		
OUI-NON-NCON		C41				
PROF DEBR		C42				H40
2		C43	1er	58.1)	Oui - Non	H41
1		C44	2ème	58.2)	Oui - Non	H42
0		C45	3ème	59)		
10'30'60'180'>180		C46			Oui - Non	H45
						Selon présence commentaire

ANNEXE 26 : Liste des 29 Libellés de Postes (constituée à partir des fiches de salaire)

et autres libellés de postes apparentés intervenant dans des secteurs spécifiques et sans animation de prestations Pôle Emploi (Source : Sites de présentations métiers sur Internet)

Animateur (trice) de Formation	
CIP (Conseiller(ère) en Insertion Professionnelle)	
Conseiller(ère)	
Conseiller(ère) à l'Emploi	
Conseiller(ère) Emploi	
Consultant(e)	
Consultant(e) Bilan	
Consultant(e) CSP	
Consultant(e) Emploi	
Consultant(e) Emploi Formation	
Consultant(e) Formation	
Consultant(e) Mobilité Professionnelle	
Consultant(e) Psychologue	
Consultant(e) Référent Opérationnel	
Consultant(e) RH	
Consultant(e) en Emploi	
Consultant(e) en Insertion	
Consultant(e) Insertion	
Consultant(e) Psychologue	
Consultant(e) Référent(e)	
Consultant(e) RH	
Consultant(e) Transition Professionnelle	
Consultant(e)/Formateur(trice)	
Consultant/Psychologue du Travail	
Formateur Consultant(e)	
Formateur(trice)	
Formateur(trice) Conseiller(ère)	
Référent(e) CSP	
Référent(e) de Bassin	
	Autres libellés de postes apparentés
	Chargé d'accompagnement social
	Accompagnateur reconversion professionnelle
	Chargé de mission emploi formation
	Chargé de reclassement et / ou de reconversion dans les armées
	Conseiller / Conseillère en outplacement
	Conseiller à l'emploi, Mission locale
	Conseiller Conseillère APEC, APECITA...
	Conseiller en out-placement
	Consultant en accompagnement
	Conseiller en insertion en collectivités locales et territoriales
	Conseiller en insertion en associations d'insertion
	Conseiller en insertion en mission locale et PAIO économique
	Conseiller en outplacement en reclassement professionnel.
	Consultant en outplacement
	Consultant en redéploiement par le travail
	Formateur en insertion dans les organismes de formation
	Officier-conseil Officière-conseil de l'armée
	Outplacer
	Référent PLIE
	Consultant en cellule de reclassement
	Chargé d'insertion dans les Etablissements et Services d'Aide
	Educateur, Chargé d'insertion en établissements et services d'aide par le travail

ANNEXE 27: Contexte : Indicateurs condensés – Données et Outils de Recueil			
MOTS CLEFS	INDICATEURS	NATURE des DONNEES	SOURCE et OUTILS de RECUEIL
CHAMPS	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie des acteurs, circulation des capitaux, Dispositions requises par le champ d'activité Eléments du droit d'entrée dans le jeu Processus d'accès au marché du travail, Eléments de tension entre désirable et réel, entre construction de l'imaginaire du conseiller et stratégies des acteurs Eléments de distinction conseiller - consultant 	<p>Nature :</p> <p>Rhétorique, argumentaires de fondements doctrinaux, faits saillants, références symboliques, données chiffrées, verbatim et éléments de vocabulaire</p> <p>Thématiques :</p> <p>Enjeux politiques, économiques, idéologique et axiologiques, acteurs, évolutions, réglementations des politiques, du travail, tensions</p>	<p>Sources : Recherche bibliographique, entretiens préparatoires et recherche documentaire</p> <p>Recueil : Notes de lectures et de synthèse</p>
POLITIQUES de l'EMPLOI et de RETOUR à l'EMPLOI (Effet Top down)	<ul style="list-style-type: none"> Règles et codes sociaux édictés et encadrés par l'Etat : « mythes et idéaux du vivre ensemble » Poids respectifs des rhétoriques : éthique, résultats à atteindre, moyens de les atteindre. Eléments illustratifs de l'exercice de la violence symbolique et des tensions exercées par l'économique et le juridique sur le conseiller Pratiques de contrôle des procédures administratives 	<p>Nature :</p> <p>Rhétorique, argumentaires de fondements doctrinaux, faits saillants, références symboliques, données chiffrées, verbatim et éléments de vocabulaire</p> <p>Thématiques :</p> <p>« Mythes et idéaux du vivre ensemble », objectivation des politiques dont résultats préconisés, rationalisation éthique, organisations, moyens alloués, dispositifs de contrôle.</p>	<p>Sources :</p> <ul style="list-style-type: none"> Entretiens préparatoires Programmes et comptes rendus d'interventions des pouvoirs publics, de documents divers, notamment évaluatifs, émanant d'institutions (Etat, Pôle Emploi, cours des Comptes), sites institutionnels : Instances européennes et Ministère du travail <p>Recueil : Notes de lectures et de synthèse</p>
INSTITUTIONS/ PÔLE EMPLOI/ COMMANDE PUBLIQUE			
Stratégies :	<ul style="list-style-type: none"> Poids respectifs des rhétoriques « individu » et « collectif ». Discours et pratiques de l'Institution 	<p>Nature :</p> <p>Rhétorique, argumentaires de fondements doctrinaux, faits saillants, références symboliques, données chiffrées, verbatim, éléments de vocabulaire,</p> <p>Thématiques :</p> <p>Mission et fonctionnement de l'Institution, « statut » et conditions du chômeur, contenu et rationalisation de la commande publique, objectivation de l'intervention dont résultats préconisés, organisations, moyens alloués, dispositifs de contrôle.</p>	<p>Sources : - Entretiens exploratoires</p> <p>Supports de formalisation de la commande publique, divers documents, notamment évaluatifs, émanant d'institutions (Etat, Pôle Emploi, cours des Comptes) ou d'opérateurs de reclassement :</p> <p>Cahiers des charges fonctionnels et techniques des prestations Objectif Emploi, Trajectoire vers l'emploi 2012, Activ'Emploi et Licencier économique 2015, règlement de consultation marché 2012-15, Rapport « IBORRA », document de communication institutionnelle « Pôle Emploi » 2015, rapport Cours des comptes</p>
« Pouvoir » :	<ul style="list-style-type: none"> Situations critique de travail Eléments illustratifs des tensions exercées par le juridique et l'économique sur le conseiller par l'Institution et la structure qui l'emploie 		
Contrôle :	<ul style="list-style-type: none"> Eléments de contrôle des pratiques Procédures d'habilitation des conseillers 		

			« Pôle Emploi à l'épreuve du chômage de masse » 2015, Document « facteurs de paupérisation des prestations Pole Emploi » Recueil : notes de travail et matrices de traitement
EMPLOYEUR	<ul style="list-style-type: none"> • Objet et éléments de réalité • Possibilité de renouvellement des règles du jeu (Marchés Pôles Emploi 2015) • Place accordée à la formation professionnelle et besoins de formation. 	Rhétorique, argumentaires, verbatim, éléments de vocabulaire Thématiques : Objet social et économique des opérateurs, définition de fonction du conseiller, éléments de management, moyens alloués, contrôles, tensions	Sources : Consultations publiques, fiches de poste, documents de communication institutionnelle ainsi que notre vécu de terrain Recueil : Notes de lectures et de synthèse
CIP			
Croyances et cadres de valeurs :	<ul style="list-style-type: none"> • Représentations subjectives, tableaux de pensée, communauté de croyances des CIP • Eléments constitutifs d'un éthos, • Manifestations corporelles et émotionnelles des idéales-typiques • Mise en tension de l'ordre normatif intériorisé, conflit entre rationalité subjective/habitus/ prescriptions institutionnelles et attentes employeurs • Eléments de construction d'une illusion biographique, « Usage » du « hochet rhétorique » de la notion d'aide. 	Qualités requises, Comportement, Valeurs, Rationalisation des pratiques, Sens, Qualités professionnelles, Culture commune, Portrait de l'emploi Rationalisation entrée métier et pratiques, Rapport au salaire, Autoévaluation, Place des automatismes, Qualités requises, Sens, « Résultats libre association portrait de l'emploi » « Ecart » questions qualités principales requises, « choix de métier associé » et rationalisation Narrations biographiques, rationalisation entrée métier	Questionnaire 1 question, 36, 37a et b, 38, 39, 47, 51, 52, 53, 55 Questionnaire 1 : 13, 27, 32, 36, 37a et b, 38, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 52, 53, 56, 57 « expression libre » questionnaire 1 Questionnaire 2 et Entretiens Questionnaire 2 Questionnaire 1 : 51, 52 et 53, Entretiens Entretiens – Vécu de terrain Question 13 Entretiens
Culture commune :	<ul style="list-style-type: none"> • Eléments d'une « culture de métier commune et représentation du « bon professionnel » • Eléments de refus par le CIP de l'assimilation avec l'agent Pôle Emploi • Eléments d'un système partagé d'appréhension du couple réalité sociale/doxa • Difficultés de mise à distance, difficultés d'énonciation et de « valorisation » des pratiques 	Culture commune, choix de métiers associés, idéaux, vertus associés, émotions associées, « devises associées », ..., prise en considération taux de placement « Ecart » questions qualités principales requises, éléments de discours, écarts cahier des charges Culture commune Narrations biographiques	Questionnaire 1 : 54, 55 Questionnaire 2 Vécu de terrain Questionnaire 1 : 28, 29, 51, 52 et 53, entretiens Questionnaire 1 : 38, 55 Entretiens
Représentations du jeu :	<ul style="list-style-type: none"> • Représentations de l'Institution Pôle Emploi par le CIP • « Hiérarchie » du monde social • Typologie de postures symboliques, « Figures de jeux », « représentations libres » d'un « idéal de service », transaction opérée pour obtenir la reconnaissance « de vrai professionnel » 	Expérience du chômage, écart des pratiques avec cahier des charges, représentations des attentes de l'Institution Valeurs, rationalisation des pratiques, rapport aux autres, aux difficultés, à l'avenir, au marché du travail, « personnage » et « logo ou emblèmes » associés au métier Ensemble des données du « Blog de l'emploi »	Questionnaire 1 : 13, 14, 28, 29, 30, 51 Cahier des charges - Vécu de terrain Questionnaire 1 : 37 a et b, 38, 39, 40, 41, 42 a et b, Questionnaire 2 Questionnaire 2

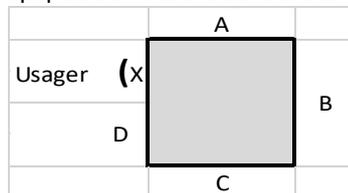
<p>DISPOSITIONS</p> <p>(Effet bottom-up)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositions requises pour exercer • Compatibilité de ce profil avec la possibilité d'une professionnalisation • Données longitudinales de trajectoire, extériorisation de postures idéal-typiques. • Données longitudinales préparant à la conscience des cognitions sociales • Le cas du conseiller, enfant de rang 1 dans sa fratrie. • Caractérisation des conseillers ayant expérimenté le chômage et le rapport « usager de Pôle Emploi ». 	<p>Données liées au profil biographique, à l'attrait pour le métier, au positionnement par rapport à la prescription, aux prédispositions et capacités</p> <p>Idem</p> <p>Données et résultats analyse biographique, et « Métiers » associé à la pratique</p> <p>Idem</p> <p>Données biographiques</p> <p>Données biographiques</p>	<p>Questionnaire 1 : 26, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 46a et b, 56 et 57</p> <p>Entretiens - Document « facteurs de paupérisation des prestations Pôle Emploi »</p> <p>Idem</p> <p>Questionnaire 1 : 1 à 24</p> <p>Idem</p> <p>Questionnaire 1 : 4 et 5, entretiens</p> <p>Questionnaire 1 : 14 et 15, entretiens</p>
<p>PRATIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Situations de travail, partage d'expérience, Inventaire et typologie des pratiques et de l'action, « Logiques d'action » • Place des automatismes dans les pratiques, situations de prise • Pratiques et échelle d'empathie • « Bénéfices » en capitaux • Prise en compte des résultats de reclassement • « Libertés » prises avec la prescription de l'Institution, Transgressions des cahiers des charges prestations • Mise en avant d'incidences des pratiques par rapport à d'autres fait de la vie sociale 	<p>Moments et situations de travail - Déroulé des activités de travail prescrites et agies</p> <p>Autoévaluation, corps et sensorialité, émotions de l'usager</p> <p>« Emotions associées »</p> <p>« Rêves ou idéaux associés »</p> <p>Qualités requises, connaissances et prises en compte des résultats</p> <p>Écarts et justification des écarts avec les cahiers des charges</p> <p>Témoignages, Rationalisations « Métiers associés »</p>	<p>Entretiens, vécu de terrain, questionnaire 2 : hexis et rationalisation, verbes d'action associés, rationalisation « métier associé »</p> <p>Questionnaire 1 : 32, 33 a, b et c, 26, entretiens</p> <p>Questionnaire 1 : 38 Questionnaire 2</p> <p>Questionnaire 2</p> <p>Questionnaire 1 : 39, 52 et 53, 58a et b,</p> <p>Questionnaire 1 : 28, 29, 30, 55</p> <p>Entretiens, vécu terrain</p>

ANNEXE 28: « Le Blog de L'Emploi »

Imaginez que vous soyez sollicité pour contribuer à une action de communication sur le métier de conseiller en insertion professionnelle. Son principe consiste à mettre en ligne un florilège de pages de blog réalisées par des personnes de métier. Peu importe qu'elles soient très classiques ou qu'elles sortent complètement de l'ordinaire, le tout est qu'elles illustrent la représentation de ce métier par leurs auteurs. Autant que possible indiquez la première idée qui vous vient à l'esprit.

Pour créer votre page, il vous est proposé de réfléchir aux items suivants :

- 1) En vous référant à un inventaire de l'ensemble des métiers habituellement répertoriés, lequel d'entre eux, mis à part ceux du secteur de l'insertion ou de l'orientation professionnelle et du conseil RH, peut être associé à celui de conseiller en insertion ? (ex : peintre, libraire ou sage-femme).....
En quelques mots pourquoi ?.....
- 2) Quel personnage de contes, de légendes, de littérature, de la mythologie ou de livre religieux, vous fait penser au conseiller en insertion ?
En quelques mots pourquoi ?.....
- 3) Pour vous, et hormis le principe d' « un emploi pour tous », quel rêve ou quel idéal anime le conseiller en insertion ?
.....
- 4) Quel verbe d'action associez-vous à son métier ?.....
- 5) Quelle vertu lui associez-vous (*disposition particulière pour exercer une action ou un devoir*) ?.....
- 6) Quelle émotion ou sentiment associez-vous à sa pratique ?
- 7) Il vous est demandé d'imaginer un logo ou un « emblème » pour symboliser le métier. Que faites-vous figurer ?.....
En quelques mots pourquoi ?
- 8) Avec quelle devise, message ou mot d'ordre ?
- 9) Le blog prévoit une photo d'un usager et un conseiller en situation d'entretien. L'usager est reçu dans un bureau de réunion équipée d'une table centrale carrée. Le conseiller entre dans le bureau.



- e) Le conseiller rencontre la personne pour la première fois. La personne est déjà assise à cette table : (X. Où positionnez-vous le conseiller ? A , B , C , D (Cochez la case correspondante)
En quelques mots pourquoi ?...
 - f) Même situation, mais le conseiller a déjà rencontré la personne à plusieurs reprises et la personne est active dans ses recherches. Où positionnez-vous le conseiller ? A , B , C , D (Cochez la case correspondante).
En quelques mots pourquoi ?
 - g) Il a rencontré la personne à plusieurs reprises et la personne dit délibérément faire le choix de ne pas être active dans ses recherches. Où positionner vous le conseiller ? A , B , C , D (Cochez la case correspondante)
En quelques mots pourquoi ?
 - h) Il a rencontré la personne à plusieurs reprises et la personne dit ne pas être active dans ses recherches suite à « différentes difficultés qui la dépassent ». Où positionner vous le conseiller ? A , B , C , D
En quelques mots pourquoi ?
- 10) Il vous est laissé la possibilité de rajouter une touche personnelle, une information ou un avis particulier sur cette page de blog. Laquelle
- En quelques mots pourquoi ?.....

Votre âge ? :

- 1) A quel métier vous destiniez-vous étant jeune ?
- 2) Comment êtes-vous arrivé(e) au métier de conseiller en insertion professionnelle ?
- 3) Avez-vous le souvenir d'un moment situation particulier (situation, ressenti, parole) à l'origine de votre intérêt pour les métiers de l'aide, l'accompagnement ou le reclassement ?
- 4) Votre éducation a-t-elle influencée votre entrée dans ce métier, et si oui, en quoi ?
- 5) Votre environnement familial et amical en pensait quoi ?
- 6) De manière plus générale, y a-t-il une cause pour laquelle vous seriez prêt(e) à vous « impliquer », sinon à vous « battre » ?
- 7) Pour vous qu'est-ce qui est important dans votre travail avec les bénéficiaires
- 8) Quel sont vos principaux atouts pour exercer ce métier
- 9) Y a-t-il des situations professionnelles qui créent chez-vous de la tension et/ou vous mettent mal à l'aise ?
- 10) Quelles éventuelles difficultés vous gênent dans l'exercice du métier ?
- 11) Qu'appréciez-vous chez votre meilleur(e) ami(e) ?
- 12) Que détestez-vous chez votre meilleur(e) ennemi(e) ?
- 13) Où vous situez-vous sur une échelle de 1 à 6 par rapport aux caractéristiques suivantes (aucun, faible, moyen moins, moyen plus, fort, total) :

- √ Acceptation des règles et normes
- √ Acceptation des règles et normes fixés par Pôle Emploi
- √ Sens de l'organisation
- √ Sens de la réorganisation
- √ Confiance en soi
- √ Réceptivité psychologique, propension à l'empathie
- √ Capacité à se remettre en cause
- √ Goût pour les actions collectives
- √ Goût pour les actions individuelles
- √ Goût pour le leadership et la prise d'initiative
- √ Propension à la sollicitude

- 14) Votre pratique est constituée essentiellement (items à classer de 1 à 3 par ordre décroissant d'importance):

De réflexes et d'automatismes professionnels ...,

D'actions réfléchies et élaborées par vous au cas par cas ...,

D'actions co-construites avec le bénéficiaire ...,

ANNEXE 30 : Matrice de Traitement des Données Qualitatives (Blog de l'emploi)

Symboles de la transaction				Logique d'action - intentions objectives	Sens -rationalisation sociale	Vécu émotionnel exprimé	Forme et contenu des échanges	Nature de transaction don et contre don	Contraintes	Résultats - produit	Dimension temporelle	Valeurs - Ethique - Rationalité des comportements - "conscience du normal et du possible"	Composantes de l'Ethos	Au sens de Weber	Hexis	Croyances	Dispositions	
Métier	Personnage	Image	Formulation			"Vertu" ressenti – désiré ex : dissonance, consonance, concurrence éthos/milieu social,	<i>ex: compromis de coexistence - désapprobation</i>	<i>Verbes d'action</i>		<i>ex : compromis de coexistence - désapprobation</i>		<i>Légitime ou non</i>						<i>Manière de voir, de sentir, de se tenir, de penser, d'agir</i>

Cette grille s'inspire en partie des travaux de Jean Remy puis Maurice Blanc sur la question de la transaction sociale et des échanges sociaux. Ils font place à deux « plans d'analyse » en inter structuration : Celui de l'événement ou de la situation, celui du contexte de structuration de la situation et ce tenant compte de la dimension temporelle et des effets producteurs ou reproducteurs. Sans en reprendre strictement les concepts nous utilisons ici une partie de la thématique et de la terminologie. (Fusulier, Marquis, 2009).

ANNEXE 31 : Matrice de Traitement des Données Qualitatives (Entretiens)

Hypothèses	Thématiques	Indicateurs recherchés	Données repérées	Observations : - opinions +/- • Expression et formes de communication : longueur des phrases, hésitations, co-occurrences (associations de thèmes ou de mots au sein du discours). • Particularités • Verbatim
Au-delà d'une référence à des connaissances ou une technicité, la complexité des enjeux individuels et collectifs oppose un frein à la possibilité d'un processus organisé de professionnalisation.	Enjeux individuels du choix de métier	Listes et argumentaires		
	Enjeux individuels des pratiques	Listes et argumentaires		
	Référentiel de valeurs	Listes et commentaires		
	Situations de tensions	Listes et éléments de rationalisation		
Face aux contradictions et à la complexité des enjeux de l'activité, et pour rendre le travail « supportable » dans la durée, une des réactions adaptatives est de construire un imaginaire palliatif et de s'auto-attribuer une mission sociale qui dépasse le périmètre de la commande publique.	Idéal de métier à l'enfance ou l'adolescence	Présence et liste		
	Trajectoire	Types		
	Dispositions requises	Liste et circonstances		
	Rapport à l'Institution	Liste		
	Représentations de l'utilité sociale du métier	Listes et éléments de rationalisation		
Une ébauche de professionnalité s'appuie sur la conscience des processus de cognition sociale et le « travail » des représentations du demandeur d'emploi engagé dans le « jeu » des interactions propres au marché de l'emploi	« Atouts » dispositionnels	Listes et éléments de rationalisation		
	« Outils » du diagnostic	Listes et éléments de pratiques		
	Composantes de la pratique	Liste		
	Eléments d'une culture commune de métier			
	Autre			

**ANNEXE 32 : Florilège de Représentations et d'a priori de sens commun à propos
des freins au retour à l'emploi**

Le jeune diplômé n'est pas opérationnel,
Le handicapé est atteint dans ses aptitudes,
L'étranger est trop différent,
Le senior est « cher », ingérable et sur le déclin,
Le résident des quartiers sensibles apporte des problèmes,
Le bénéficiaire des minima sociaux a opté pour l'assistance,
Le démotivé n'y croit pas ou plus,
L'imbuvable est insupportable pour les autres,
Le déprimé n'a plus d'énergie,
Le déficitaire en estime de soi ne s'aime pas,
Le séparé ou le divorcé vient de connaître un choc émotionnel,
Le vieux célibataire est prisonnier de ses habitudes, parfois de sa maman,
L'alcoolique ou le drogué subit une addiction,
Le complexé a une perception faussée de la réalité,
Le « harcelé » attire « les problèmes »,
Le sans permis et/ou sans voiture est limitée dans l'espace et éventuellement
alcoolique,
Le réfractaire à Internet manque d'outils et d'ouverture,
Le résident d'un secteur géographique sans emploi doit choisir entre partir ou
renoncer,
Le sortant de prison a quelque chose à cacher,
La femme voilée n'est pas prête à s'intégrer,
L'intérimaire en limite d'âge doit se réorienter,
Le jeune mal orienté doit aussi se réorienter,
Le jeune désorienté doit s'orienter,
Le névrosé fait son cinéma,
Le psychotique dont on ne sait que faire,
L'ancien militaire : sa perception du « privé » et son langage sont inadaptés,
La femme répudiée par son mari est perdue et n'a souvent jamais travaillé ;
Le travailleur non déclaré est un tricheur hors du système,
L'incapable a des aptitudes très limitées,
Celui qui n'est pas beau a une tête qui ne « revient pas » ou n'a pas la tête de
l'emploi

ANNEXE 33 : La journée type d'un demandeur d'emploi efficace
Source : Document en ligne Pôle Emploi Agence Compiègne-Marny (Oise)



"7h45 : on se réveille par une petite séance d'exercice à jeun". Non, cette consigne n'est pas issue d'une école en direction de jeunes enfants, mais bien d'une agence Pôle emploi, chargée du suivi de demandeurs d'emploi. Du réveil à la fin de journée, en passant par la douche et le déjeuner, tout est passé en revue dans cette infographie publiée par l'agence de Compiègne-Marny (Oise) sur Facebook.

De nombreux internautes ont vivement réagi à la publication de ce message, le 15 mai. "*Infantilisan, honteux*", s'est par exemple énervé l'un d'entre eux. Des critiques qui ont poussé l'agence à supprimer son post Facebook. Contactés par France 3 Hauts-de-France, les responsables de la communication n'ont pas répondu.

"Une initiative personnelle"

Face à l'ampleur de la polémique, mercredi 24 mai, le compte officiel de Pôle emploi a réagi sur Twitter : "*Nous comprenons votre réaction car nous savons l'implication des demandeurs d'emploi dans leur recherche*". Selon l'agence, il s'agit d'*une initiative personnelle et non une diffusion officielle*".

<http://www.msn.com/fr-fr/actualite/france/une-agence-p%C3%B4le-emploi-d%C3%A9taille-la-journ%C3%A9e-type-dun-demandeur-demploi-efficace-et-cr%C3%A9e-la-pol%C3%A9mique/ar-BBBtOzJ7li=BBolJji&ocid=SK2MDHP>

Bonjour !

Il y a chez Achiveréa
Une dame à l'accueil très sympa
Qui par sa bonne humeur
M'a fait rire de mes malheurs.

Elle aime son travail, ça se sent,
Elle donne envie d'aller de l'avant.
C'est aujourd'hui qu'enfin je l'ai vu,
Et elle m'a inmanquablement bien reçu.

Ymo S

es

le 03/05/2018

ANNEXE 35 : Consignes de travail adressées par mail à 2 conseillères suite à un comité de pilotage - Marché Activ'Créa Pôle Emploi -

- Message transféré -----

Sujet :Fwd: COMOP

Date :Thu, 29 Mar 2018 10:19:10 +0200

De :IS

Organisation :AN

Pour :BS

Que dois je comprendre ??????????,,

----- Courriel original -----

Objet: COMOP

Date: 28.03.2018 15:56

De: J

À: I E

Cc:C

Bonjour à toutes les deux,

Je vous fais suivre pour votre parfaite information le compte rendu du COMOP Marne qui a eu lieu mardi dernier.

Pôle emploi nous alerte sur quelques prestations réalisées pour lesquelles nous serions « allés trop loin » dans l'accompagnement.

Pour ne pas froisser la susceptibilité de certains conseillers, et éviter une non prescription de leur part, nous vous proposons le plan d'action suivant à savoir un « appui méthodologique » animé par Christelle sous forme de conférence téléphonique.

Voici les créneaux sur lesquels vous pouvez vous positionner toutes les deux au même moment sur 1h:

...
...
...
...

Merci pour votre retour,

Bonne journée,

J.

Bien cordialement,

Henrot
 09/09/1964
 célibataire
 Permis B

quelle est la notion de l'expression "personne en difficulté"

" AGENT POLYVALENT " ← dissimule ma non-spécialité

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- 1993 / 2001 AGENT DE NETTOYAGE / PLONGEUR → 3^{ème} démission
 PÂTISSERIE LA BONBONNIÈRE - REIMS
 - Nettoyage du petit et gros matériel de cuisine.
 - Coursier dans les commerces locaux.
 - Aide à la préparation de la fabrication des produits.
 - Rangement des cartonnages et des marchandises.
- 1992 CDD À SOCIÉTÉ CHAMPENOISE DE NETTOYAGE - REIMS
 - Laveur de carreaux.
- 1989 / 1992 EMPLOYÉ DANS UN COMMERCE DE PROXIMITÉ → 2^{ème} démission
 ALIMENTATION GÉNÉRALE JEAN JAURÈS - REIMS
 - Suivi des stocks et des rayonnages, manutention.
 - Vente et tenue de la caisse.
 - Entretien des locaux et des chambres froides.
 - Livraisons à domicile.
- 1988 CDD À ORSA BÉTON - REIMS
 - Travaux de déblaiement, nettoyage des aires de fabrication
- CDD À L'OFFICE DE NAVIGATION MARITIME - REIMS
 - Menus travaux administratifs, saisie informatique des offres de transport.
- 1987 TRAVAIL D'UTILITÉ COLLECTIVE
 CENTRE DE RECHERCHE ET D'ÉTUDES DE FORMATION - REIMS
 - Entretien, peinture, menus travaux.
- 1986 CHÔMAGE ← 1^{er} repli sur soi
- 1985 2 CDD - COMMERCE DE PROXIMITÉ ET HYPERMARCHÉ ← 2 échecs
- 1984 SERVICE NATIONAL ARMÉE DE TERRE
 déguisés en CDD

FORMATION

Juin 1983 Niveau B.E.P. Commerce
 (Lycée Professionnel Joliot Curie de Reims)

(1^{ère} démission, 1 rupture de contrat de l'initiative de l'employeur)

pas de diplôme

ANNEXE 37: Des notions « homologie », « affinités électives » et « figure tutélaire dans l'économie des pratiques
--

Si les conceptions des auteurs cités dans nos développement sur le corps « fait social au centre des pratiques » s'accordent sur l'omniprésence du corps, elles diffèrent sur les modalités de sa place, de son « statut » ; sur la « genèse » de la corporification des représentations en lien avec des modèles, actions ou affects « à l'œuvre » dans les pratiques.

A la marge de notre travail, nous nous sommes interrogé sur ce point concernant la question des arbitrages cognitifs conduisant, hors ou non du champ de notre conscience, à en « favoriser » certains plus que d'autres, ceci à travers maintes questions :

- Celle du processus qui crée l'attrait, développe l'appétence ou les affinités au point de vouloir incarner une « construction », parmi d'autres, comme « conscience voulue de soi » et d'en endosser l'habit : être médecin, avocat, charpentier, CIP ou sociologue ?
- Le mécanisme qui fait que nous serions amenés à nous représenter certaines personnes, et plus particulièrement, le « corps physique » du praticien d'un ou de métiers donnés comme incarnation de notre éthos et de notre « soi » idéal et « idéalisé » : celle d'un ancien professeur, d'une star du sport, d'une figure professionnelle particulière, de son propre père ou de Mère Thérèse ?
- La possibilité de « structures » incorporées, sous-jacentes à ces orientations et organisées en référentiel de catégories symboliques archétypales en lien avec les émotions ?

Il s'avère en effet, qu'hormis chez Csordas et les quelques rares auteurs qui introduisent les affects comme vecteur de médiation entre corps et culture, une fois admis le principe de la notion d'« incorporation » des structures sociales sous l'effet de la confrontation avec le champ (Bourdieu), ou, de dépendance réciproque d'individus à travers leur corporité (Elias), le traitement de la question du « en quoi la question du corps et de la corporité est-elle reliée aux cognitions sociales? » nous laisse un peu sur notre faim ; ceci contrairement, à celle, plus largement traitée, du constat de ces liens. Peut-être sommes-nous passé à côté de lectures importantes ? Mais c'est un peu comme si des notions telles qu'« identification » ou « investissement objectal » constituaient le fait explicatif (schème fonctionnel selon Berthelot), ou des « allants de soi », d'un choix de métier alors que cela revient à nommer un processus cognitif complexe intégrant des éléments processuels d'histoire propres à l'individu et à son groupe social. Trois notions complémentaires nous paraissent contributives pour aborder cette interrogation :

- Celle d'homologie et d'analogie significative
- Celle d'affinités électives et de rapport d'attraction
- Celle de figure tutélaire et de représentation incarnée.

Homologie et analogie significative

Issue des mathématiques de la Renaissance soucieuse de dévoiler non seulement des mécanismes et des lois, mais aussi des « parentés » échappant à la considération des épiphénomènes « de surface », nous utilisons ici la notion d'homologie dans une acception de caractère significatif commun, d'analogie de sens présent dans deux ou des catégories distinctes ;

C'est à partir des années 1960, que le recours à cette notion est apparu dans les sciences humaines et sociales, au moment où la notion de structure servait à fonder ou refonder « scientifiquement » les différentes disciplines. L'homologie désigne alors une correspondance terme à terme entre deux ensembles d'éléments, avec l'idée – parfois floue que cette correspondance dépasse la simple isomorphie (Roueff, 2016). Elle est alors interprétée comme parenté de fonction de chaque élément avec son homologue dans leurs systèmes respectifs :

Transposées aux sciences humaines et sociales, les deux versions sont souvent combinées – une parenté entre structures, au double sens d'une origine commune et d'une similarité des rapports internes, voire des fonctions – et parfois articulées avec une troisième : l'homologie n'y est plus seulement une correspondance à constater ou expliquer, mais la cause de rapprochements ou de circulations entre des domaines de réalité très différents – comme si l'homologie entre baleine et colibri déterminait ou favorisait des rencontres, échanges, transformations entre les deux espèces. (Roueff, 2016).

Pierre Bourdieu a recours à ce concept comme « solution » au problème de l'autonomie relative des productions symboliques (Bourdieu, 1971, 1979, 1998) et la notion d'homologie sert à caractériser la relation théorique entre positions et prises de position, à l'intérieur et entre les champs, de production symbolique avec cependant quelques limites :

Soucieux de fonder la vérité des pratiques dans les « relations objectives » inconscientes (la distribution des capitaux) et non les « interactions » conscientes, le sociologue tend parfois à « tordre le bâton dans l'autre sens » en insistant sur le caractère « automatique » des homologies structurales. (Roueff, 2016)

L'objet n'est pas d'approfondir l'examen de ce débat. Il est de reformuler ce que nous croyons avoir compris de l'examen de ces différents modèles théoriques portant sur les phénomènes d'incorporation et de corporisation en lien avec la transmission et la production des pratiques. Ce que nous voulons évoquer par la référence à la notion d'homologie est l'établissement d'un parallèle possible, la possibilité d'existence de « liens d'affinité affirmés » établissant une correspondance entre :

- Structure intériorisée par l'individu consécutivement au processus de sédimentation des expériences de socialisation auquel il a été confronté. Celles-ci, essentiellement

non conscientes, seraient assimilables à une matrice de dispositions, lieu de l'élaboration et de l'orientation des schèmes de perception et d'analyse.

- Et détermination des représentations mentales objectivées, productions symboliques et schèmes d'action agissant à la manière d'un miroir, ayant pour lui valeur de paradigme car faisant écho « significatif » à cette structure quant à la rationalisation des choix et de l'action.

C'est en nous appuyant en partie sur ce raisonnement, et à partir de l'outil le « Blog de l'emploi » que nous avons tenté un essai de cartographie de dispositions propres à l'exercice du métier synthétisé dans le tableau 30 ci-avant ⁽³⁷⁴⁾.

A titre de seconde illustration, il pourrait en être ainsi de la persona de l'utopiste, de l'humaniste précédemment évoqué. Cet objet idéalisé d'incarnation unifiante pourrait chercher à « apaiser » une structure intérieure caractérisée par une instabilité émotionnelle consécutive à une histoire personnelle marquée, par exemple, par un éloignement familial, des rivalités fraternelles ou une mésentente parentale :

L'utopie, c'est un lieu hors de tous les lieux, mais c'est un lieu où j'aurai un corps sans corps, un corps qui sera beau, limpide, transparent, lumineux, véloce, colossal dans sa puissance, infini dans sa durée, délié, invisible, projeté, toujours transfiguré ; et il se peut bien que l'utopie première, celle qui est la plus indéradicable dans le cœur des hommes, ce soit précisément l'utopie d'un corps incorporel. (Foucault, 1966).

Cette correspondance fonctionnant à double sens, l'expérimentation de cette position contribuerait à « amender » cette structure ⁽³⁷⁵⁾ par un lent processus de sommation des expériences, d'instanciation et d'acculturation de l'habitus.

Pour éviter de nous disperser, nous ne ferons qu'une brève allusion aux travaux de Jung portant sur la question des archétypes comme « structures de représentation » ou « images primordiales » et de leur influence sur l'organisation des valeurs (éthos) et les expériences de conscience du sujet. (Jung, 1991) Pour ce dernier, les archétypes « potentiels d'énergie psychique orientant la libido » sont constitutifs de toute activité humaine. Caractérisés par le fait qu'ils unissent un symbole avec une émotion, ils incarnent ainsi, dans l'espace mental, des dépôts permanents d'expériences continuellement répétées au cours des générations.

Ce n'est pas la notion très controversée d'inconscient collectif que nous voulons retenir mais la possibilité de transmission d'imaginaires collectifs, et donc trans-personnels ou

³⁷⁴ « Exemple de représentations du métier pour des conseillers rapportés par eux à des indices de dispositions réelles et symboliques »

³⁷⁵ Cf. ANNEXE 20

trans-individuels, conditionnant les représentations. Des morphologues des religions comme Van der Leeuw et Mircea Eliade qui a rencontré Jung, utilisent cette notion d'« archétype » pour désigner les symboles fondamentaux matrices des représentations.

Affinités électives et rapports d'attraction

La thématique des « affinités électives » apparaît dans des ouvrages d'alchimie médiévale pour expliquer l'attraction et la fusion des corps chimiques (Löwy, 2004). Goethe aurait alors adopté le titre de son roman du même nom (Goethe, 1809) comme métaphore d'un mouvement passionnel entre un homme et une femme attirés l'un par l'autre au point de se séparer de leurs partenaires antérieurs (Löwy, 2004) Utiliser la première fois par Max Weber comme instrument d'analyse en sociologie des religions, c'est notamment dans « *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme* » (Weber, 1989), qu'il y fait référence. Si Weber ne le définit pas, Michaël Löwy propose comme définition de l'usage wébérien du terme :

L'affinité élective est le processus par lequel deux formes culturelles – religieuses, intellectuelles, politiques ou économiques – entrent, à partir de certaines analogies significatives, parentés intimes ou affinités de sens, dans un rapport d'attraction et influence réciproques, choix mutuel, convergence active et renforcement mutuel, et même dans certains cas, fusion. (Löwy, 2004).

Pour Weber, il s'agit de dépasser un schème de dépendance et de rechercher la possibilité d'affinités entre croyance religieuse et éthique professionnelle (Weber, 1989).

Ici, le propos est de faire un nouveau parallèle et constater que pour que les entités constitutives d'une homologie, « structure de perception et d'analyse » et « élaboration de représentations mentales objectivées », se « dynamisent » sous l'effet d'une « tension de convergence ». Le concept d'« affinités électives » s'avère alors potentiellement opérant en tant que métaphore destinée à en rendre compte. Elles se manifestent sous formes d'élaborations cognitives, puis suivant le cas, de « mises en actes des énergies en jeu dans un rapport réciproque d'influences ».

Effets d'une libido sexualisée ou non, d'une économie silencieuse organisée autour d'un imaginaire institué (économie du don), d'une construction œdipienne, de processus transférentiels ⁽³⁷⁶⁾ de transcriptions de la structure incorporée de l'individu en contenus

³⁷⁶ « Le transfert en psychanalyse, est essentiellement le déplacement d'une conduite émotionnelle par rapport à un objet infantile, spécialement les parents, à un autre objet ou à une autre personne, (...) » (Lagache, 1997)

manifestes et objectivés, ... ? Hormis ces rapides questions, nous ne débattons pas plus de l'étiologie de ce sujet.

En appliquant ce phénomène à l'exemple du choix d'incarnation d'un métier, il peut être opposé que le sentiment d'affinité est à sens unique et se limite à l'orientation « individu → métier ». Peut intervenir alors la notion d'être « élu », « appelé par ou pour » ce métier, de « faire corps » et de satisfaire aux droits d'entrée : « *ce métier est fait pour moi* », « *je réponds aux critères ou je satisfais aux obligations de ce métier* », « *il s'agit d'une vocation* » (du latin *vocare*, appeler) peut-on entendre chez des candidats à l'embauche. Dans l'imaginaire, l'entité métier intervient alors comme élément décisionnaire (quasi-objet ?).

Ces propos concernant homologie et affinités électives nous conduisent à aborder celle de figure tutélaire comme représentation incarnée d'une figure de rencontre d'un « idéal social du soi » et du système de « normes » intériorisées de l'individu.

Figure tutélaire et représentation incarnée

La notion de « figure tutélaire », largement répandue dans la vie quotidienne pour rationaliser la référence à un modèle, notamment en situation de choix, s'avère assez peu théorisée.

Généralement auréolées à nos yeux d'un certain prestige, ayant parfois valeur de héros, les figures tutélaires nous habitent souvent depuis notre enfance, depuis l'époque, pour ceux qui en ont eu la possibilité, où ils écoutaient les contes et histoires racontés par les adultes pour les endormir... ou les « faire grandir ».

Dans la démarche d'individuation ou d'« invention de soi », Jean Claude Kaufmann observe que l'imaginaire occupe une place centrale, les normes et les comportements étant pour une part, à construire sans devoir se référer à des modèles réels (Kaufmann, 2004) : c'est ainsi qu'étudiant la situation des femmes célibataires ou vivant seules, il met en évidence chez elles le rôle de la figure rêvée, idéalisée, enchantée, du « Prince charmant », figure, qui au gré des scénarios de vie, se métamorphose en « petits princes », incapables de libérer la bien-aimée de la solitude car moins éclatants, moins brillants, à mi-chemin entre rêve et réalité, entre imaginaire et tentatives de concrétisation. Nous pouvons retenir de cet ouvrage, si les relations entre rêve et réalité peuvent être diverses, que la réalité sociale, loin de se réduire à des données objectives, se construit également à partir d'un imaginaire irrépressible (Kaufmann, 2004) mêlant représentations des idéaux et valeurs, miroir narcissique d'images, d'actions et de « sens valorisant de soi », et investissement d'instances protectrices relevant du surmoi.

Dans sa forme exacerbée, ce besoin est rendu visible par le phénomène des « fans » qui se vouent corps et âme à leur idole au point de leur dédier un vrai culte et de consentir à d'importants « sacrifices », dont pécuniaires, pour vivre leur passion.

Le fait de suivre aveuglément, voire d'adorer, une figure tutélaire incarnation d'un absolu, de se placer sous sa protection protégerait notamment contre l'adversité. Il y aurait ici, et dans ces comportements très ritualisés, rencontre du profane et du sacré (Segré, 2016). Il en va de même en politique, lorsqu'un électeur glisse un bulletin de vote dans l'urne au seul motif que le candidat annonce une « étiquette » à laquelle l'électeur « adhère », le conduisant alors à croire à une communauté de pensée...

Entre les élus du Panthéon, le palmarès de Cannes ou du tour de France, les héros d'une guerre, d'un opéra ou les dieux du stade, il y a foultitude de figures qui occupent imaginaires et théâtres intérieurs de chacun avec chaque fois des enjeux de conscience de soi, d'incarnation d'un ethos, de représentations de catégories symboliques attachées à nos habitus, y compris, et pour l'objet qui nous intéresse, en matière de « choix et de pratiques professionnelles ».

Dans le cas des conseillers, les figures que nous avons pu relever recourent l'inventaire des différents idéaux-types esquissés en seconde partie (³⁷⁷).

³⁷⁷ « 3.2. Entre projets professionnels et idéaux-types : Le CIP sujet réel et symbolique »

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	3
PREAMBULE	7
GENESE DU PROJET DE THESE	8
ACTIVATION DU PROJET : UN VECU PROFESSIONNEL COMME RESSORT	10
INTRODUCTION.....	13
OBJET DE RECHERCHE, EMERGENCE DE LA QUESTION DE DEPART ET PERSPECTIVE DE SON TRAITEMENT	13
EFFETS D'UNE PERIODE CHARNIERE SUR L'OBJET	15
DEROULE DU PLAN	17
I : POSTURE DE TRAVAIL, POSITION DE PRATICIEN - CHERCHEUR	19
<i>I.1. Situer sa position de chercheur : Sociologie critique ou pragmatique ?.....</i>	<i>19</i>
I.1.1. De la sociologie critique	19
I.1.2. De la sociologie pragmatique	21
I.1.3. Notre position dans ce débat	23
<i>I.2. Biais et éthique de la recherche</i>	<i>24</i>
I.2.1. L'illusion biographique chez Pierre BOURDIEU	24
I.2.2. Engagement et distanciation chez Norbert ELIAS	25
I.2.3. Croyances et éthiques de la conviction chez Max WEBER	26
I.2.4. En synthèse	27
<i>I.3. Se distancier de notre position de praticien</i>	<i>28</i>
<i>I.4. Sociologie, normativité et sentiments moraux.....</i>	<i>30</i>
II : PROBLEMATISATION, HYPOTHESES ET SYSTEME CONCEPTUEL	33
<i>II.1. Reformulation de la question de départ</i>	<i>33</i>
<i>II.2. Problématisation de la recherche et hypothèses</i>	<i>33</i>
II.2.1. Eléments préalables	34
II.2.2. Possibilité et réalisation d'un processus de professionnalisation atypique du métier de conseiller ?.....	35
II.2.3. Trajectoires et pratiques des conseillers au prisme de la sociologie dispositionnaliste ?.....	38
II.2.4. Quel processus pour pratiquer et persévérer dans ce métier ?.....	39
<i>II.3. Composantes d'appréhension et organisation du système conceptuel</i>	<i>41</i>
II.3.1. Catégories de sens et idéaux-types chez Weber	42
II.3.2. L'économie du don comme structure pensée et impensée du champ	43
II.3.3. Economie des capitaux et jeux d'acteurs	44
II.3.4. « Corps - émotions – cognitions » : une triangulation conceptuelle d'appréhension des pratiques	45
II.3.5. Mise en évidence de dispositions - Une méthode plus qu'un outil.....	45
II.3.6. Modèle d'analyse	47
III : COMPOSANTES CENTRALES DU DEBAT THEORIQUE DE LA DISCIPLINE ET NOTIONS UTILES POUR NOTRE OBJET	48
<i>III.1. Débat de la sociologie des professions et de la professionnalisation : concepts centraux.....</i>	<i>49</i>
III.1.1. Emergence et rationalisation des notions de profession et groupe professionnel	49
a) Sociologie des professions : enjeux et courants	49
b) Sociologie des groupes professionnels : une rupture avec l'approche classique.....	53
III.1.2. La professionnalisation comme processus de socialisation et d'institutionnalisation de l'activité : un concept polysémique.....	54
a) Dimension de l'Etat.....	56
b) Dimension des organisations	57
c) Dimension du sujet	58
III.1.3. Professionnalité, un objet en construction	60

III.1.4. Autres questions : mandat, métier flou et perspective de distanciation critique avec la notion d'identité professionnelle.....	61
a) La question du mandat	62
b) La conception de « métiers flous »	62
c) Notion d'identité professionnelle et perspective de distanciation critique.....	65
<i>III.2. Epistémologie des pratiques et de l'action – un éventail de modèles de rationalisation.....</i>	<i>66</i>
III.2.1. De l'usage du terme de « pratique » ().....	67
III.2.2. Holisme, individualisme méthodologique et structuralisme : entre positions tranchées et adeptes d'une sortie des oppositions	68
a) La tradition classique : « la société fait l'individu »	69
b) La conception de « l'individu faisant la société »	70
c) Holisme et Individualisme méthodologique : un dualisme stimulant.....	71
d) Le structuralisme comme méthode	72
III.2.3. Rationalisation des pratiques et de l'action au prisme du sens	73
III.2.4. Sociologie dispositionnelle et approche structuro constructiviste chez Pierre Bourdieu	74
III.2.5. Pluralité de l'homme, habitus individuel et dispositions chez Bernard Lahire	76
III.2.6. Action et didactique chez Sensevy	78
III.2.7. Parenthèse : structuration sociale et psychologique de l'individu : Moi-idéal, Idéal du moi, Surmoi et Sublimation chez Freud.....	79
<i>III.3. Positionnement retenu: Intention attribuée et déterminisme structurel considéré comme un tout : approche non dualiste entre inclination structuraliste et phénoménologique.</i>	<i>81</i>
IV : METHODOLOGIE	84
<i>IV.1. Outils et principes méthodologiques.....</i>	<i>85</i>
IV.1.1. Les schèmes d'intelligibilité selon Jean-Michel Berthelot.....	85
IV.1.2. Indicateur et variables	87
a) Notions d'indicateurs et de variables.....	87
b) Condensation des données.....	87
c) Indicateurs condensés, données recherchées et outils de recueil.....	88
IV.1.3 Méthodes quantitatives et qualitatives : mode d'investigation et recueil des données	88
a) Méthodes quantitatives et enquêtes par questionnaire	89
a.1 Décrire la population : une quasi-absence de données sur le métier	89
a.2 Méthodes quantitatives et constitution d'une base de données	91
b) Méthodes qualitatives : recherche documentaire, blog de l'emploi, entretiens semi-directifs et journal de bord	97
b.1 Dépasser le sens premier donné par les acteurs à leur pratique – Le Blog de l'emploi	98
b.2 Analyse par entretien : focale sur 15 conseiller(ères)s.....	100
b.3 Données en lien avec notre expérience du métier	102
b.4 Recherche documentaire	104
b.5 Matrices de traitement des données qualitatives	104
b.6 Calendrier de recueil des données	104
<i>IV.2. Position épistémologique, indicateurs, outils de recueil et statut des données.....</i>	<i>105</i>
IV.2.1. Mode de collecte des données	105
IV.2.2. La relation entre la théorie et les observations	106
IV.2.3. Les critères de scientificité de la recherche	108
IV.2.4. Statut accordé aux données.....	109
PARTIE 1 : « CONSTRUCTION » INSTITUTIONNELLE D'UN METIER FLOU : UN PROCESSUS ATYPIQUE DE PROFESSIONNALISATION	111
CHAPITRE 1 : LE CONSEILLER FACE A LA COMMANDE INSTITUTIONNELLE ET AUX POLITIQUES D'ACTION SOCIALE	113
CHAPITRE 2 : POLITIQUES DE RETOUR A L'EMPLOI.....	118
2.1. Institution et champ social de l'insertion professionnelle	119
2.2. Eléments de socio histoire de l'accompagnement social	120

2.2.1. Brefs éléments d'histoire de l'accompagnement et la protection sociale	121
2.2.2. Emergence d'un besoin d'aide des demandeurs d'emploi : La question de l'intervention publique	123
2.3. <i>Vitrines des politiques européennes et nationales</i>	126
2.3.1. Politiques et stratégies européennes pour l'emploi et l'insertion professionnelle	127
2.3.2. 1997 - Le traité d'Amsterdam	127
2.3.3. 2000 - Le processus de Lisbonne	128
2.3.4. 2010 : Stratégie Europe 2020	129
2.3.5. LE FSE – Fonds Social Européen	131
2.3.6. Vitrine des politiques européennes et nationales et CIP : discussion	133
2.4. <i>Politiques et « stratégie nationale » pour l'accès à l'emploi</i> ,	136
2.4.1. Les hésitations françaises	137
2.4.2. Arguments théoriques, idéologiques et fondements doctrinaux	138
a) Valeurs prônées et politique d'activation	138
b) Des évolutions en cours : contractualisation et sanctions	141
c) Arguments théoriques, idéologiques et fondements doctrinaux : Discussion	143
2.4.3 Occupation du champ de l'emploi par le pouvoir politique	144
a) Le déficit d'emploi : un problème structurel plus que conjoncturel	146
b) Le chômage et son financement : une variable d'ajustement pour les entreprises et l'économie	147
c) « Impuissance » face à l'ultralibéralisme et ses avatars / « Ecomystification » du politique	148
d) Processus d'une politique « symbolitique » et instrumentation des représentations sur l'efficacité de l'action publique	150
2.5. <i>En conclusion</i>	154
CHAPITRE 3 : CONTEXTUALISATION : ELEMENTS ECONOMIQUES, CULTURELS ET SOCIETAUX	156
3.1. <i>Du chômage</i>	156
3.1.1. Le chômage : une catégorie instable	156
3.1.2. Le chômage, éléments statistiques	157
3.2. <i>Éléments synthétiques de « mutations contemporaines » du travail et autour du travail</i>	159
3.2.1. Conception et devenir du travail	160
a) Éléments d'une histoire des représentations et de la valeur accordée au travail	160
b) Le travail comme moteur et révélateur des mutations contemporaines	162
c) Crise du modèle salarial et de la protection sociale : élément d'un processus de reconfiguration	163
3.2.2. Recomposition de la division sociale du travail et place du conseiller	167
a) Du conseiller en insertion face aux évolutions de la division sociale du travail	168
b) Du concept de division sociale du travail	169
c) Pathologie de la « division du travail »	171
d) Précarisation, sous-emploi et nature de contrat de travail	171
3.2.3. 1985-2015 : 30 années de changement économiques et culturels,	174
a) Sur le plan économique	174
b) Sur le plan des entreprises et de la « gestion des affaires »	176
c) Sur le plan sociétal, culturel et politique	178
CHAPITRE 4 : ETRE CHOMEUR – COMPLEXITE DE L'OBJET ET REPRESENTATIONS DU CONSEILLER	181
4.1. <i>La notion de chômeur : quelles focales, quels enjeux ?</i>	182
4.1.1 Rhétoriques et mercatique () du politique autour de la notion de chômeur	183
a) Affirmation des valeurs, normes et préférences de l'idéologie dominante	183
b) De la question de l'accès au travail : Représentations du chômeur au prisme de la doxa ?	184
c) Du droit au travail et/ou du devoir de travailler	187
d) Discours et pratiques de Pôle Emploi : prise en compte de la réalité des chômeurs ou « bricolage défensif » ?	189
d.1 Pratique de tris, de segmentations ou de logiques statistiques comme reflet de l'« obligation morale de travailler »	190
d.2 Justifier le niveau des coûts sociaux du chômage par le fait de chômeurs jugés « insensibles à la pensée normative institutionnelle »	193
d.3 La travail auprès des chômeurs comme sujet de lutte avec les opérateurs privés.	195
4.1.2. Être chômeur : « perception du soi » et risque d'aliénation sociale.	198
4.2. <i>Éléments de représentations des chômeurs par les conseillers</i>	205

CHAPITRE 5 : NATURE ET GESTION DE LA COMMANDE PUBLIQUE EMISE PAR POLE EMPLOI - PLACE ATTRIBUEE AU CONSEILLER	208
5.1. <i>Pôle Emploi : Présentation synthétique - élément d'histoire et missions du service publique</i>	209
5.1.1. Les prémices du service public actuel	209
5.1.2. 1967 – 2008 : L'Agence nationale pour l'Emploi face à la problématique croissante du chômage	210
5.1.3. 2008 à ce jour : Pôle Emploi, un établissement public de service public né de la douloureuse fusion entre ANPE et ASSEDIC	211
5.1.4. Pôle Emploi objet de représentations controversées	213
5.2. <i>Recours aux opérateurs privés, historique, organisation, nature, publics, effets</i>	215
5.2.1. Du contrat de gré à gré aux marchés publics : un jeu de chaises musicales chez les opérateurs	216
5.2.2. Mise en œuvre des marchés – Encadrement de la commande	218
a) Le choix des opérateurs de prestations : de la convention cadre d'habilitation à l'application de la réglementation des marchés publics	218
b) Le process administratif	221
c) Cahiers des charges et politique « dite » de qualité	222
c.1 Actions préalables à la mise en œuvre des marchés	222
c.2 Actions de contrôle en cours de marché	224
5.2.3. Typologie et nature des prestations	225
a) Palette des principales prestations	225
a.1 Prestations d'orientation	226
a.2 Prestations d'accompagnement à la recherche d'emploi	226
a.3 Prestations mixtes orientation/recherche d'emploi	226
a.4 Evaluation de capacités et compétences	227
a.5 Prestations spécifiques	227
b) Un exemple de prestation : L'Objectif Emploi – Essentiels du cahier des charges ()	228
b.1. Le public	228
b.2 Contenu et déroulement	229
5.2.4. Relations avec les opérateurs et réalités économiques : incidences sur les prestations de la commande, ses évolutions, ses effets	230
5.2.5. Une part taboue et non-explicite de la commande – Mandat et accès aux savoirs coupables	234
CHAPITRE 6 : INSTITUTIONNALISATION DES PRATIQUES DU CIP - UN PROCESSUS ATYPIQUE DE PROFESSIONNALISATION	237
6.1. <i>Entretien d'une illusion et instanciation d'un état de flou</i>	237
6.2 <i>Des CIP dans ce flou et cette instabilité contextuelle</i>	240
CONCLUSION DE LA 1 ^{ERE} PARTIE	244
PARTIE 2 : REJOINDRE ET PRATIQUER UN METIER FLOU : UNE QUESTION DE DISPOSITIONS	246
CHAPITRE 1 : UN CORPUS SUJET A DES TRAJECTOIRES INCERTAINES	247
1.1. <i>Corpus, présentation des données biographiques de l'échantillon : Qui sont-ils, qui sont-elles ?</i>	247
1.1.1. Age : une fourchette très ouverte	248
1.1.2. Genre : Une large majorité de conseillères	248
1.1.3. Etat matrimonial : Un attrait pour la vie en couple	248
1.1.4. Diplômes : 2/3 de diplôme de niveau égal ou supérieur à la licence	248
1.1.5. Postes actuels : une pléthore de libellés pour des réalités similaires	249
1.2. <i>Parcours, trajectoires, carrières</i>	251
1.2.1. Typologie, déterminants, causalité	251
a) Parcours, trajectoires et carrières : une palette de notions	251
b) Evolution de ces notions dans un contexte changeant	255
c) Déterminants ou causalités des trajectoires ?	256
1.2.2. Données biographiques du corpus	257
a) Caractéristiques familiales : des indices de dispositions	258
a.1 Profession et catégories socioprofessionnelles des parents : une tendance au déclassement	258
a.2 Taille et rang dans la fratrie : La place « marquée » des ainé(e)s	258
a.3. 20% de conseillers issus de l'immigration	259
b) Trajectoires et antécédents professionnels : d'autres métiers comme préalable à celui de CIP	260

c) Du choix du métier de conseiller	263
d) Projet professionnel à court et moyen terme : stabilité marquée à court terme, relative à moyen terme	263
e) Expérience du chômage : un vécu partagé	265
f) De possibles effets générationnels ?.....	265
1.2.3. Conclusion : Des trajectoires « incertaines »	266
CHAPITRE 2 : PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES CIP : MODES OPERATOIRES ET CONTENUS, INSTANCIATION DANS LE CONTEXTE	267
2.1. Activités opératives « attribuées »	268
2.1.1 Résumé de fonction	270
2.1.2. Tâches ou activités	270
2.2. Activités prescrites	271
2.3. Activités agies du CIP	273
2.3.1. Préalables à la prestation	275
2.3.2. Dérouler la prestation	281
2.3.3. Clôturer la prestation	300
2.3.4. Organiser son travail	301
2.4. Conclusion	303
CHAPITRE 3 : DES CORRELATIONS ENTRE PRATIQUES ET PROFILS DISPOSITIONNELS DES CONSEILLERS.....	304
3.1. Essai de cartographie des dispositions propres à l'exercice du métier : Possibilité d'un profil dispositionnel spécifique ?	305
3.1.1. Trajectoire et expérience "sédimentée" du CIP : recherche de corrélations entre processus de socialisation et dispositions pour le métier	310
a) Données individuelles de trajectoires	310
b) Possibilités de corrélations entre processus de socialisation et dispositions pour le métier à l'aune du genre, de la structure familiale, des origines sociales et d'une éventuelle expérience du chômage ?.....	312
b.1 Des éléments de régularité sociale.....	313
b.2 « Savoirs et savoir-faire circonscrits » rapprochés des circonstances	316
b.3 Les conditions de l'instanciation entre ici-et-maintenant et matrice initiale	318
3.1.2 Conclusion	319
3.2. Entre projets professionnels et idéaux types : Le CIP sujet réel et symbolique	320
3.2.1. Transmettre/doter : Le CIP « Passeur » (Modèle de l'initiation) et « Formateur » (Modèle de la dotation culturelle)	323
3.2.2. Protéger/secourir : Les CIP « Pasteur » (Modèle de la division morale du travail) et « Thérapeute » (Modèle de la relation thérapeutique)	324
3.2.3. « Activer/normaliser » : Le CIP « Producteur de services » (Modèle de l'Agent économique) et « Censeur » (Modèle de l'Agent normatif)	327
CONCLUSION DE LA 2 ^{EME} PARTIE	330
PARTIE 3 : PRATIQUER ET PERSEVERER DANS UN METIER FLOU : LA PROFESSIONNALITE COMME CIMENT DE L'ANCRAGE STRUCTUREL, CULTUREL ET SUBJECTIF DES PRATIQUES	331
CHAPITRE 1 : FACE AUX « DISTORTIONS » OCCASIONNEES PAR LA COMMANDE INSTITUTIONNELLE : « REACTIONS » ET « ADAPTATIONS » POSSIBLES POUR LES CONSEILLERS	334
1.1 Des motifs de mise en tension.....	334
1.2 Des conduites adaptatives abordées au prisme du sens.....	336
1.3. Des effets induits au prisme du réel, de l'imaginaire et du symbolique	340
1.4 En conclusion.....	342
CHAPITRE 2 : ECONOMIE ET ANCRAGE DE LA PROFESSIONNALITE	343
2.1. La focale de l'anthropologie : économie du don, rites, mythes et dimension du religieux.....	343
2.1.1. Fenêtre sur l'économie du don et de l'échange : Mauss, Godelier, Bourdieu	344
a) Marcel Mauss, économie du don et idéaux de vie sociale.....	344
b) Maurice Godelier, énigme et structure du don	349

c) Pierre Bourdieu, économie des biens symboliques, échanges de dons et intervalles temporels	351
2.1.2 Métissage du cadre contractuel de la prestation et économie du don : Confusion ou complémentarité ?	353
2.1.3 La profession considérée comme « espace religieux »	357
2.1.4. Sortie de la religion, nouvelle rationalisation par l' « Utopia »	361
2.1.5. Sacré et rites initiatiques de passage comme activités symboliques structurantes.....	364
a) Le conseiller « passeur »	365
b) Contenir la violence	366
c) Eléments du rite.....	369
c.1. La séparation	369
c.2. La marginalisation.....	370
c.3. L'agrégation	370
2.1.6. Conclusion.....	371
2.2. Le corps dépositaire des pratiques	372
2.2.1. Traiter de l'objet « corps » : essai de mise à distance comme préalable	373
2.2.2. Eléments et débats de la sociologie du corps	374
2.2.3. Du corps dans l'analyse de la pratique et des phases du travail du CIP	378
2.2.4. L'hexis comme manifestation de l'éthos : mythe ou possibilité ? Exercice de la « table carré » : exemples et contre-exemples autour de la proximité physique	386
2.2.5. Les techniques du corps chez Mauss.....	389
2.2.6. La contribution de Norbert Elias : du corps et de la normalisation des pratiques sociales	390
2.2.7. Rapport au corps des CIP : apport des travaux de Thomas Csordas	392
2.2.8. Du corps dans l'analyse des pratiques - Conclusion.....	394
2.3. Les émotions comme fait social au centre des pratiques	395
2.3.1. Sensation, émotion, affect et sentiment.....	396
2.3.2. De la marginalisation à la prise en considération progressive des émotions en sociologie.....	397
2.3.3. Des émotions dans l'analyse de la pratique et des phases du travail du CIP	399
a) Injonctions paradoxales et dissonance cognitive chez le conseiller : « composer » avec un contexte de « flou » comme processus de protection et de stabilisation émotionnelle	400
b) L'empathie : gage d'engagement ou ficelle technique de métier ?	402
b.1 Empathie et technicité : de l'empathie à la co-construction des pratiques	404
b.2 Face à la souffrance de l'usager : empathie et « besoin d'aider »	405
c) Autres processus « émotionnels » au centre des pratiques	407
c.1 L'activité cognitive de coordination des émotions envisagée comme donnée de la vie collective	407
c.2 Partage symbolique et prescriptions normée des sentiments : mise en œuvre d'une « grammaire affective »	409
c.3 L'inscription corporelle des affects comme composante du marquage somatique de l'environnement social.....	411
2.3.4. Conclusion.....	412
2.4. Croyances vocationnelles et culture de métier – Recherche de professionnalité et construction d'un imaginaire palliatif.....	414
2.4.1. Indices de l'élaboration d'une culture de métier	416
2.4.2. Eléments objectivés d'une culture de métier – attribution de la qualité de bon professionnel	418
2.4.3. Eléments objectivés d'une culture de métier – déterminants de l'engagement dans le « jeu »	421
2.4.4. L'éthos régulateur des pratiques	422
2.4.5. L'illusion d'un langage commun, des mots « panneaux » et un langage polysémique au service de celui qui parle	425
2.4.6. L'auto-attribution d'une mission « qui fasse ou modifie perception et sens attribué »	429
2.4.7. Conclusion.....	433
CONCLUSION DE LA 3^{EME} PARTIE	435
ESSAI DE REPRESENTATION DU PROCESSUS D'ELABORATION DU SENS DES PRATIQUES.....	437
CONCLUSION GENERALE	440
BIBLIOGRAPHIE	448
ANNEXES.....	463

TABLE DES ANNEXES	463
SOMMAIRE DES TABLEAUX ET SCHEMAS	541
TABLE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	542

Sommaire des Tableaux et Schémas

TABLEAU 1: LOGIQUE DE PREUVES PROPRES AUX DIFFERENTS SCHEMES DE BERTHELOT	86
TABLEAU 2 : NOMBRE DE « PRESTATIONS EMPLOI » ET EFFECTIF DE CIP AFFECTE A LEUR REALISATION (2009-2013)	94
TABLEAU 3 : DIFFUSION ET RETOURS QUESTIONNAIRE QUANTITATIF	96
TABLEAU 4 : ELEMENTS DE "PROFIL" DES INTERVIEWE(E)S	102
TABLEAU 5 : CALENDRIER DE RECUEIL DES DONNEES	104
TABLEAU 6 : DONNEES STATISTIQUES NATIONALES DES DEMANDEURS D'EMPLOI	158
TABLEAU 7 : REPARTITION EMPLOIS SALARIES / NON-SALARIES (1851-2011)	165
TABLEAU 8 : REPARTITION EN POURCENTAGE DES CONTRATS A DUREE DETERMINEE ET DES CONTRATS TEMPORAIRES DANS LE SECTEUR CONCURRENTIEL	172
TABLEAU 9 : PART DES CDD DANS LES EMBauchES	173
TABLEAU 10 : EVOLUTION DU PRODUIT INTERIEUR BRUT ET TAUX MOYEN DE PRODUCTIVITE : 1950 - 2007	175
TABLEAU 11 : TAUX DE CHOMAGE AU SENS DU BIT (BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL)	175
TABLEAU 12 : EVOLUTION DE LA PART DES SECTEURS D'ACTIVITE (PERIODE 1962/2007)	176
TABLEAU 13 : ESSAI DE REPRESENTATION DE L'« ETAT CRITIQUE DU SOI » DU CHOMEUR	200
TABLEAU 14 : RESULTATS PARTIELS D'UN QUESTIONNAIRE AUTO EVALUATIF	202
TABLEAU 15 : REPARTITION DES DIPLOMES EN RAPPORT AVEC LE METIER PAR NIVEAU DE QUALIFICATION	249
TABLEAU 16 : REPARTITION DES DIPLOMES SANS RAPPORT AVEC LE METIER	249
TABLEAU 17 : ECHANTILLON - REPARTITION DES LIBELLES DE POSTE	250
TABLEAU 18 : COMPARATIF DISTRIBUTION CATEGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES DES PARENTS EN ACTIVITE/ CATEGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES PAR SEXE AU NIVEAU NATIONAL	258
TABLEAU 19 : DISTRIBUTION DU RANG DES CIP SUIVANT LA TAILLE DES FRATRIES	259
TABLEAU 20 : DUREE DE L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE PREALABLE A L'ENTREE DANS LE METIER	260
TABLEAU 21 : COMPOSANTES DU PARCOURS DES CIP AYANT UNE EXPERIENCE PROFESSIONNELLE	260
TABLEAU 22 : METIERS PRATIQUES PREALABLEMENT A L'ENTREE DE CELUI DE CIP	261
TABLEAU 23 : DISTRIBUTION DES CONSEILLERS SELON L'ANCIENNETE PROFESSIONNELLE TOTALE	262
TABLEAU 24 : DISTRIBUTION DES CONSEILLERS SELON L'ANCIENNETE DANS LE METIER	262
TABLEAU 25 : NOMBRE D'EMPLOYEURS PAR CONSEILLER DANS LE METIER DE CIP	262
TABLEAU 26 : EVOLUTION DU PROJET PROFESSIONNEL A HORIZON 1 ET 5 ANS	264
TABLEAU 27 : ANCIENNETE MOYENNE SELON LE PROJET PROFESSIONNEL A 5 ANS	264
TABLEAU 28 : DISTRIBUTION DES DATES DE NAISSANCE DES CONSEILLERS DE L'ECHANTILLON- ELEMENTS DE CONTEXTE	265
TABLEAU 29 : INDICES DE LA CAPACITE DISPOSITIONNELLE DES 15 CONSEILLERS INTERVIEWES	307
TABLEAU 30 : EXEMPLE DE REPRESENTATIONS DU METIER POUR DES CONSEILLERS RAPPORTEES PAR EUX A DES INDICES DE DISPOSITIONS REELLES ET SYMBOLIQUES	309
TABLEAU 31 : COMPOSANTES DE TRAJECTOIRES RAPPORTEES PAR LES CONSEILLERS INTERVIEWES	311
TABLEAU 32 : PROJET PROFESSIONNEL A L'ENFANCE OU L'ADOLESCENCE	321
TABLEAU 33 : DISTRIBUTION DE L'ECHANTILLON DE CIP: VALEURS DE TRAVAIL RAPPORTEES AU NIVEAU D'INTERET METIER	348
TABLEAU 34 : DISTRIBUTION DE L'ECHANTILLON DE CIP : DEGRE D'ATTRAIT POUR LE METIER DE CIP/ATTRAIT POUR UN METIER PLUS REMUNERATEUR	351
TABLEAU 35 : DISTRIBUTION DES COMBINAISONS DE « PLACES » RETENUES RAPPORTE A L'EFFECTIF DES CONSEILLERS	387
TABLEAU 36 : ELEMENTS OBJECTIVES D'UNE CULTURE DE METIER (*)	420
TABLEAU 37 : QUELQUES CROYANCES ENONCEES LORS DES INTERVIEWS ET DANS LE CADRE DU "BLOG DE L'EMPLOI" EN REFERENCE AUX ATTENTES "PRETEES" PAR LES CONSEILLERS AUX USAGERS	424
TABLEAU 38 : INVENTAIRE DES VALEURS ET COMPOSANTES DE RATIONALISATION DE L'ETHOS - 1ER QUESTIONNAIRE - QUESTION OUVERTE	425
TABLEAU 39 : LEXIQUE DE METIER DU CIP	428
FIGURE 40 : ESSAI DE SYNCRETISME DU PROCESSUS D'ELABORATION DU SENS DES PRATIQUES DU CIP	439
FIGURE 41 : SCHEMATISATION DU PROCESSUS D'ELABORATION DU SENS EN JEU DANS LA 1ERE HYPOTHESE	442
FIGURE 42 : SCHEMATISATION DU PROCESSUS D'ELABORATION DU SENS EN JEU DANS LA 2EME HYPOTHESE	444
FIGURE 43 : SCHEMATISATION DU PROCESSUS D'ELABORATION DU SENS EN JEU DANS LA 3EME HYPOTHESE	446
FIGURE 44 : STRUCTURE DE L'HABITUS ET DU CHAMP	494
FIGURE 45 : LIEU DE LA PRATIQUE ET DE L'ACTION	500

Table des Sigles et Abréviations

ADVP : Activation du Développement Vocationnel et Personnel
AFPA : Association de Formation Professionnelle pour Adultes
AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées
ANPE : Agence Nationale Pour l'Emploi
CAE : Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi
CEREP : Centre d'Etudes et de Recherches sur les Emplois et les Professionnalisations (URCA Reims)
CEREQ : Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications
CIBC : Centre Institutionnel de Bilan de Compétences
CIP : Conseiller en Insertion Professionnelle
CLEA : Socle de connaissances et de compétences professionnelles
CNCP : Commission Nationale de la Certification Professionnelle
CPP : Confirmation du Choix Professionnel
CQP : Certificat de Qualification Professionnelle
CREDOC : Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie
CRP : Convention de Reclassement Personnalisé
CSP : Contrat de Sécurisation Professionnelle
CTP : Contrat de Transition Professionnelle
CV : Curriculum Vitae
DARES : Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques
DDASS : Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale
D.E. : Demandeur d'Emploi
DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
ESPE : Ecole Supérieure du Professorat et de l'Education
FNE : Fonds National de l'Emploi
GREMOS : Groupe de Recherches et d'Etudes sur les Métiers et les Transformations Organisationnelles et Sociales (URCA Reims)
GRETA : GRoupement d'ETAblisements (émanation de l'Education Nationale)
LERP : Laboratoire d'Etudes et de Recherches sur les Professionnalisations (Aujourd'hui CEREP)
NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
ONG : Organisation Non Gouvernementale
ONISEP : Office National d'Information Sur les Enseignements et les Professions
OXFAM: Oxford Committee for Famine Relief (ONG)
PARE : Plan d'Aide au Retour à l'Emploi
PCS-ESE : Professions et Catégories Socioprofessionnelles des Emplois Salariés d'Entreprise
PPAE : Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi
RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles
ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
RSA : Revenu Social d'Activité
UNEDIC : Union Nationale interprofessionnelle pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
URCA : Université de Reims Champagne-Ardenne

LE « METIER FLOU » DE CONSEILLER EN INSERTION PROFESSIONNELLE
Des bricoleurs de l'accompagnement vers l'emploi à l'épreuve du libéralisme
(Période 1985 – 2015)

Depuis une trentaine d'années, les politiques publiques traitant du chômage recourent à l'intervention de conseillers en insertion professionnelle du secteur privé. Cette thèse cherche à analyser ce métier, ses pratiques, ses problématiques au prisme de trois questions : les spécificités du processus de professionnalisation, les trajectoires des conseillers, les composantes et mécanismes de construction d'une professionnalité.

Le recueil de données s'appuie sur la tradition de l'enquête et de l'interview, mais aussi sur un journal de pratiques constitué alors que nous étions praticien et un « recueil de représentations » émanant de conseillers.

Au-delà d'une connaissance empirique du métier, sont sollicitées pour analyser les données, trois modèles théoriques que nous considérons complémentaires: l'herméneutique webérienne, la sociologie critique bourdieusienne ainsi que des éléments d'anthropologie.

Cette thèse montre que les enjeux complexes et paradoxaux du champ de l'activité sont à l'origine d'un processus atypique de professionnalisation relevant de la catégorie, aujourd'hui reconnue, des métiers flous.

D'autre part, plus que d'une formation académique, devenir conseiller relève d'un parcours de socialisation, primaire et secondaire, ouvrant à l'acquisition d'un habitus et de dispositions spécifiques en lien avec les trajectoires individuelles.

Enfin, autre particularité consécutive aux contradictions du champ et à sa conversion inéluctable aux logiques de l'économie libérale, persévérer dans ce métier passe par l'élaboration d'un imaginaire palliatif, subjectif et collectif, basé sur une notion d'engagement qui dépasse le cadre de la commande publique.

Mots Clefs:

CONSEILLER en INSERTION PROFESSIONNELLE – DISPOSITION – HABITUS – ILLUSIO – IMAGINAIRE – METIER FLOU - PRATIQUE – PROFESSIONNALITE – PROFESSIONNALISATION

THE "FUZZY TRADE" OF JOB PLACEMENT COUNSELOR
From do-it-yourselfers of accompaniment to employment to the ordeal of liberalism
(1985- 2015)

Over the past thirty years, public policies dealing with unemployment have relied on the work of professional job placement counselors from the private sector. This thesis aims to analyse this profession, its practices and its problems through the perspective of three questions: the specificities of the professionalization process, the trajectories of consultants and the components and mechanisms needed to build a professionalism. The data collection is based on the tradition of survey and field interviews, but also on a practice journal compiled when we were ourselves practitioners as well as a "representations collection" from other consultants.

On top of an empirical knowledge of the profession, three theoretical models are requested to analyse the data: Weberian hermeneutics, Bourdieusian critical sociology and some elements from anthropology

This thesis shows that the complex and contradictory issues from that field of activity are at the basis for an atypical process of professionalization in a job category that is now considered as fuzzy.

On the other hand, more than just an academical training, becoming a consultant is part of a socialization path, both primary and secondary, leading to the acquisition of a habitus and some specific provisions related to individual trajectories.

Lastly, another particularity resulting from the contradictions from that field and its unavoidable changeover to the logic of liberal economy, is that being able to persevere in this profession requires the development of a palliative, subjective and collective imaginary, based on a notion of commitment that goes beyond the framework of public procurement.

Keywords : *JOB PLACEMENT COUNSELOR – PROVISION – HABITUS – ILLUSIO - IMAGINARY – FUZZY TRADE – PRACTICE - PROFESSIONNALISM – PROFESSIONALIZATION*

Discipline : *SOCIOLOGIE, DEMOGRAPHIE*

Spécialité : *Sociologie*

Université de Reims Champagne-Ardenne

CEREP - EA 4692

57 rue Pierre Taittinger - 51100 REIMS