



CLASSIQUES
GARNIER

PILLON (Jean-Marie), « Stéréotypes idéaux. L'instrumentalisation des “freins périphériques” à Pôle emploi », *Socio-économie du travail*, n° 2, 2017, *Le marché du travail comme objet de croyances et de représentations*, p. 165-195

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-08062-6.p.0165](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-08062-6.p.0165)

La diffusion ou la divulgation de ce document et de son contenu via Internet ou tout autre moyen de communication ne sont pas autorisées hormis dans un cadre privé.

© 2018. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

PILLON (Jean-Marie), « Stéréotypes idéaux. L'instrumentalisation des "freins périphériques" à Pôle emploi »

RÉSUMÉ – Les conseillers à l'emploi sont pris en tension entre une mission d'égalité et un mandat de sélection. Dans ce cadre, certaines caractéristiques extra-professionnelles rejetées par les employeurs empêchent le travail de placement. Mais cette catégorie de "freins périphériques" demeure opératoire car elle permet de répartir les demandeurs d'emploi entre différents organismes, afin de désengorger la file d'attente. Au risque de légitimer ces catégories de jugement ?

MOTS-CLÉS – Pôle emploi, conseillers à l'emploi, sélection des publics, activation, chômeurs

PILLON (Jean-Marie), « Ideal stereotypes. The instrumentalisation of the "peripheral barriers to job" in french Jobcentres »

ABSTRACT – Employment counselors are caught between a mission of equality and a mandate of selection. In this context, some extra-professional traits rejected by employers prevent the work of placement. This category of "peripheral obstacles" remains operatory, however, because it allows job seekers to be divided between different organizations to reduce waiting times. But is it at the risk of legitimizing these categories of judgment?

KEYWORDS – Employment center, employment counselors, selection of publics, activation, unemployed

STÉRÉOTYPES IDÉAUX

L'instrumentalisation des « freins périphériques » à Pôle emploi¹

Jean-Marie PILLON
IRISSO, université Paris Dauphine,
PSL. Chercheur Affilié au Centre
d'études de l'emploi et du travail
(CEET) du CNAM

INTRODUCTION

Parmi les représentations les mieux partagées par les acteurs de l'emploi, la notion « d'employabilité » revient de façon récurrente (Lavitry, 2012). Selon cette approche, les chômeurs seraient susceptibles d'être positionnés sur une échelle unidimensionnelle qui évaluerait leur qualité en fonction de différentes caractéristiques qui fonctionnent comme autant de conventions de qualité stabilisées (Demazière, 2013). Leur qualification, leur expérience ou leur capital social (aux deux sens de réseau et compétences sociales) les placeraient à plus ou moins grande distance de l'emploi. Ces différentes caractéristiques ont pour point commun d'être des signaux de la « productivité potentielle » d'un candidat (Rémillon et Vernet, 2009). Autrement dit, ils sont utilisés par les recruteurs pour estimer, avant l'embauche, quel sera l'apport

1 L'auteur tient à remercier Sébastien Chauvin, Sabine Fortino, Aurélie Gonnet, Léa Lima et Damien Sauze, ainsi que les relecteurs anonymes de la revue socio-économie du travail pour les discussions qui ont accompagné l'élaboration de ce texte.

du travailleur une fois installé sur son poste de travail. Selon ce cadre de pensée, les intermédiaires publics de l'emploi ont pour mission de « rapprocher les demandeurs d'emploi » de l'emploi ou de les « accompagner vers l'emploi ». En négatif, les caractéristiques qui « éloignent » le candidat de l'emploi sont conçues comme des obstacles qui réduisent les chances de retrouver du travail. Les professionnels et leurs institutions parlent alors de « freins » qui ralentissent le travail de rapprochement. Qu'ils ressortent de Pôle emploi ou des missions locales, ces derniers utilisent alors des formations, des ateliers et des stages pour conférer davantage de qualités à chacun des chômeurs qu'ils reçoivent dans le but de réduire la distance qui les sépare de l'emploi. Ces qualités supplémentaires visent à lever les « freins » à l'emploi.

L'identification de ces difficultés et la mise en œuvre de parcours conçus pour les dépasser représentent la part valorisée du travail par les conseillers à l'emploi (Pillon, 2015). Les théories sous-jacentes aux politiques de l'emploi et les dispositifs qui en découlent relèvent largement d'une individualisation des causes attribuées au chômage (Mazade, 2006), celui-ci étant de la responsabilité du chômeur. Mais ces programmes sont en fait marqués par une profonde rationalisation, du fait du manque de moyens des structures en charge des demandeurs d'emploi (Divay, 2011 ; Mazade, 2008). Dans ce contexte, il existe des difficultés pour lesquelles les conseillers de Pôle emploi se jugent inaptes, les difficultés qui n'ont pas trait à l'emploi (Balzani et al., 2008). Ces caractéristiques sont qualifiées par les discours institutionnels de « freins périphériques à l'emploi ». L'expression entend par là désigner des caractéristiques de la personne qui ne concernent pas directement sa vie professionnelle, mise en scène dans son CV, tout en ayant des effets néfastes sur ses chances de retrouver un emploi. Ces difficultés sont de différents ordres. On peut à grands traits distinguer d'un côté les caractéristiques qui réduisent la disponibilité du candidat (absence de permis de conduire ou de véhicule, absence de modes de garde des enfants) et de l'autre les caractéristiques qui signalent un manque de conformité avec les normes sociales en vigueur (addictions, langage, apparence physique, handicap, signes religieux ou culturels, etc.). Les conseillers se jugent inutiles pour traiter ces questions considérant que leur champ de spécialité est l'emploi. Pour autant, et c'est là que s'interpose notre réflexion, ils ne font pas abstraction de ces difficultés. L'individualisation et la psychologisation ne sont qu'apparentes. D'une

part, elles sont intéressées – c'est-à-dire qu'elles sont mobilisées pour faciliter l'organisation du travail – et d'autre part elles dépendent de la concurrence dans le métier en question. Les conseillers à l'emploi utilisent la notion de « freins périphériques » comme un critère de jugement, justifiant la mise en attente du dossier des personnes ou leur orientation vers d'autres structures à même de traiter leur « problème ».

C'est ainsi que nous proposons de parler d'instrumentalisation de la notion de « freins périphériques ». Nous définissons ici l'instrumentalisation comme une catégorisation sociale à visée tactique ou stratégique², c'est-à-dire une catégorisation sociale qui ne vise pas directement l'objectivité ou la justice mais à améliorer ou à défendre les intérêts de celui qui catégorise, en l'occurrence les accompagnateurs de chômeurs. Chez A. Desrosières et L. Thévenot, l'acte de catégorisation sociale engage une *représentation* qui peut être appréhendée sous trois angles différents (Desrosières et Thévenot, 2010). La représentation peut être politique : un individu exerce un mandat au nom d'un corps plus élargi. La représentation peut être scientifique : un discours logique réduit des phénomènes méticuleusement observés. La représentation peut enfin être cognitive : une image mentale ou une vision du monde décrivent des êtres et des choses. Aux côtés de ces trois formes de représentations, il nous paraît utile d'envisager une représentation de type *instrumentale*, c'est-à-dire une représentation dont le but est d'améliorer le sort du metteur en scène ou des acteurs. La mise en œuvre de ces représentations est une façon pour les conseillers de dégager des marges de manœuvre vis-à-vis des flux macro-économiques et gestionnaires qui pèsent sur leur quotidien de travail (Pillon, 2017). Les opérations d'évaluation sont en effet structurées par des contraintes en matière de volume. Il y a d'abord peu d'offres déposées par les entreprises et beaucoup de demandeurs d'emploi à recevoir. Il y a, ensuite, des objectifs de productivité, à obtenir malgré tout, et des prestations à consommer avant la fin de l'année. Ainsi, les jugements portés sur les personnes reçues sont encadrés par ces flux et sont sans cesse reconfigurés par les évolutions de la morphologie de la file d'attente.

Les troubles psychologiques constituent l'archétype de ces opérations de catégorisation instrumentale. Dans le discours institutionnel

2 Pour une distinction entre ces deux formes d'action instrumentale voir M. De Certeau (1990).

ces pathologies empêcheraient la personne d'occuper un emploi et il conviendrait donc, dans un premier temps, de traiter le problème psychologique avant d'envisager une aide au retour à l'emploi. Au-delà du cas des pathologies « psychologisées », on constate en fait qu'un grand nombre de caractéristiques non psychologiques font l'objet d'un traitement similaire de la part des accompagnateurs vers l'emploi : l'alcoolisme par exemple, mais également la maternité récente ou récurrente voire potentielle, la précarité du logement, la maîtrise des règles de politesse, les façons de s'habiller ou même l'odeur. À l'image de l'âge, qui constitue « un instrument opératoire pour évaluer, trier, sélectionner la population active, qu'elle soit occupée ou privée d'emploi » (Demazière, 2002), cette catégorisation des obstacles au retour à l'emploi est instrumentalisée pour procéder à la répartition des chômeurs entre différentes institutions de remédiation professionnelle. Les accompagnateurs professionnels évincent les personnes dotées de ces « freins périphériques » des dispositifs génériques d'aide à la recherche d'emploi afin de dégager du temps. Ils les confient à des organismes dédiés en attendant que le problème soit traité.

Nous aimerions dans cet article proposer une réflexion sur ce processus d'instrumentalisation des difficultés non professionnelles au retour à l'emploi. En nous appuyant sur les données récoltées lors de deux enquêtes de terrain, la première réalisée par observation auprès des agents de Pôle emploi en 2011 et 2012, la seconde par entretiens en 2014 et 2015 auprès de tous les acteurs de l'emploi d'un bassin d'emploi donné (*cf.* Encadré méthodologique), nous souhaitons souligner comment l'instrumentalisation de ces caractéristiques des demandeurs d'emploi qui n'ont pas trait à l'emploi participent à la fabrique des discriminations. Il s'agit pour nous de souligner ce que masque la notion de « frein périphérique » en matière d'emploi, notion qui structure l'organisation de la prise en charge des demandeurs d'emploi et, notamment, la division institutionnelle du travail.

Nous émettons d'abord des hypothèses quant à la généalogie de la notion (1), avant de nous intéresser à l'homologie entre difficultés d'accès à l'emploi et difficultés d'occupation d'un emploi pour montrer qu'elle n'est pas si évidente (2). Nous cherchons ensuite à comprendre la persistance de ces jugements pour en proposer une explication (3).

MÉTHODOLOGIE

Cet article s'appuie sur deux enquêtes distinctes réalisées en 2011 et 2012 pour la première, en 2014 et 2015 pour la seconde.

La première est constituée de deux séquences d'observation de deux mois chacune réalisées dans deux agences Pôle emploi. La première est située dans le centre de la ville d'une grande métropole et a été visitée au cours de l'année 2011. La seconde est située dans la périphérie industrielle d'une agglomération d'un million et demi d'habitants. Les observations consistaient à suivre par séquence allant de deux à quatre heures l'activité d'un agent sur son poste de travail, à participer aux réunions d'équipe et d'agence. Ces observations ont fait l'objet d'une prise de notes qui ont alimenté deux carnets de terrain. Elles ont été complétées par une campagne de 70 entretiens réalisés auprès de cadres et de conseillers de Pôle emploi.

La seconde enquête est constituée par une campagne d'entretiens (n = 29) réalisés auprès de tous les acteurs de l'emploi d'un bassin d'emploi donné, qu'il s'agisse des agents de Pôle emploi ou des missions locales, des salariés des opérateurs privés de placement, des agences d'intérim, des accompagnateurs du conseil général ou du secteur de l'insertion par l'activité économique. Ce bassin d'emploi se situe dans le Sud-est de la France, il est marqué par la prédominance de l'activité logistique et de la petite industrie. Les investigations relatives à cette seconde enquête et le dépouillement des données ont été effectués avec Claire Vivés du Centre d'études de l'emploi et du travail. Les analyses formulées ici n'engagent néanmoins que l'auteur.

I. POURQUOI PARLER DE FREINS « PÉRIPHÉRIQUES » ? UNE APPROCHE PAR L'HISTOIRE DES POLITIQUES DE L'EMPLOI

Au cours de leur présence au sein des fichiers de Pôle emploi, certains chômeurs sont choisis pour bénéficier de différents services d'aide au retour à l'emploi. Pour comprendre les critères mobilisés lors des épreuves de sélection des chômeurs et l'usage de la notion de frein périphérique, il convient de revenir sur l'histoire d'un concept central en matière de

placement des demandeurs d'emploi, l'*employabilité*, et son influence sur les politiques de l'emploi. Nous ne sommes malheureusement pas parvenus à reconstituer la sociogenèse de la notion de « freins-périphériques ». Nous pouvons simplement attester qu'elle est utilisée par les professionnels, par les institutions mobilisées par les politiques de l'emploi. Cette notion de « frein périphérique » s'inscrit clairement dans le cadre d'une « individualisation » de la prise en charge des personnes sans emploi (Berthet et Bourgeois, 2015). L'« individualisation » repose sur une croyance selon laquelle les causes du chômage seraient d'abord individuelles à chacun des chômeurs et qui a pris le nom « d'employabilité ». Retracer la trajectoire de cette catégorie d'action publique nous paraît dès lors primordial pour replacer la notion de « frein périphérique » dans le cadre intellectuel et politique dans lequel elle s'inscrit.

I.1. L'EMPLOYABILITÉ À LA FRANÇAISE : IL FAUT INTERVENIR SUR DES GROUPES CIBLES

On peut reconstituer à grands traits deux récits de la notion d'employabilité. Le premier fait suite aux travaux d'un sociologue français, R. Ledrut. En 1966, s'appuyant sur une approche statistique et probabiliste du chômage, il met en évidence deux processus de sélection qui déterminent la constitution du phénomène chômage : la « vulnérabilité » c'est-à-dire le risque de perdre son emploi et l'« employabilité » qui désigne la probabilité pour un chômeur de retrouver un emploi (Ledrut, 1966). Ces deux types de sélection favorisent l'entrée et la persistance au chômage de certains actifs plutôt que d'autres. Les deux types de sélection ne se recoupent pas toujours. Les jeunes sont plus souvent au chômage mais ont moins de difficulté à en sortir, contrairement aux travailleurs plus âgés qui, bien que protégés dans les entreprises, ont des difficultés à se reclasser une fois en-dehors. Le marché du travail sélectionne « en fonction de l'âge, de la déficience, de la sous-qualification, de "l'origine ethnique", du sexe, du statut matrimonial » (Colomb, 2012). Cette approche durkheimienne permet d'appréhender la sélectivité du marché du travail comme une donnée macro-économique observée, obtenue en comparant les fréquences de groupes sociaux distincts. Dans un texte de 1980, R. Salais affine ce modèle en lui ajoutant un caractère ordinal à travers l'image de la « file d'attente ». Les nouveaux chômeurs ayant perdu un emploi ou entrant dans la vie active s'ajoutent « au stock

de chômeurs subsistant en début de période » (Salais, 1980). La sortie de cette file d'attente ne dépend pas de la date d'entrée d'un chômeur dans la file mais découle des critères de sélectivité du marché du travail. En d'autres termes, l'*employabilité* d'un demandeur d'emploi peut être définie comme le rang dans la file, mais la position d'un chômeur dans cette file est sans cesse réaffectée par les caractéristiques des nouveaux entrants, plus ou moins « employables » que lui. L'*employabilité* ne dépend donc pas des caractéristiques propres de la personne sans emploi mais de la distribution des caractéristiques les plus valorisées parmi les membres de la file d'attente ainsi que de la fréquence des embauches et des licenciements. En d'autres termes, à mesure que le temps passe, les chômeurs les plus conformes avec les critères de sélection en usage sur le marché du travail retrouvent un emploi.

Cette acception de la notion d'employabilité disparaît dans la littérature économique et sociologique française au cours des années 1980 pour des raisons de politique publique. Pour Didier Demazière, les enquêtes sur l'employabilité, en décrivant une augmentation constante de la fréquence du chômage du travailleur traditionnel – homme, entre 25 et 50 ans, expérimenté – ont fait baisser la demande sociale pour des statistiques de ce type (Demazière, 1992). Les études en termes d'employabilité collective n'entraient plus en conformité avec les outils politiques traditionnels de la lutte contre le chômage (pré-retraites et contrat aidés). Émerge alors une définition plus individuelle de l'employabilité, plus conforme avec les approches micro-économiques du chômage qui s'imposent à partir des années 1970 dans les politiques publiques (Gautié, 2002).

I.2. L'EMPLOYABILITÉ À L'ANGLO-SAXONNE : IL FAUT INTERVENIR SUR DES TRAJECTOIRES INDIVIDUELLES

À partir des années 1980, le sens de la notion d'*employabilité* est remplacé par une acception issue d'une autre histoire : l'invention de la population active dans le monde anglo-saxon au début du XIX^e siècle. L'employabilité est alors une notion dichotomique distinguant les valides sans emploi des invalides à secourir (Topalov, 1999). Au cours des années 1930, la dichotomie devient *continuum* : des médecins évaluent la capacité d'une personne handicapée à travailler (Gazier, 2011). Après la seconde guerre mondiale, cette échelle est appliquée aux valides pour mesurer leur aptitude à travailler :

Ont été repris les tests et grilles d'évaluation, qui juxtaposent quelques indicateurs désormais minoritaires d'aptitude physique et mentale, et une liste plus ou moins hétéroclite de facteurs d'intégrabilité professionnelle : la motivation apparente, les caractéristiques physiques et les habitudes vestimentaires, la détention d'un permis de conduire ou d'un casier judiciaire, liste complétée souvent par des indicateurs de l'expérience antérieure dans l'emploi. (Gazier 2011)

Cette dernière acception n'est pas sans rapport avec l'approche défendue par R. Ledrut ou R. Salais dans la mesure où l'*employabilité* ne cesse pas d'évaluer des chances de retrouver un emploi. Mais, il s'agit là d'une caractéristique individuelle et non collective, d'un pronostic et non d'une donnée mesurée *a posteriori*. Ce faisant, l'*employabilité* ne concerne plus des groupes de demandeurs d'emploi classés en fonction de leurs caractéristiques sociologiques mais s'étend à tous les membres de la population active dont le parcours sur le marché du travail devient incertain (Monchatre, 2007). C'est à la lumière de ce processus de conversion à la notion anglo-saxonne d'*employabilité* que l'on peut lire l'évolution des politiques de lutte contre le chômage à partir des années 1980. Constatant statistiquement une plus faible *employabilité* des personnes les moins diplômées, les politiques de l'emploi érigent la formation en impératif catégorique (Garraud, 2000).

1.3. L'EMPLOYABILITÉ À L'EUROPÉENNE : IL FAUT ACCOMPAGNER LA PERSONNE DANS SA GLOBALITÉ

Une variante de cette acception anglo-saxonne de l'*employabilité* structure les politiques dites d'activation des dépenses de chômage, recommandée par l'OCDE dans les années 1980, par l'union européenne dans les années 1990 et progressivement mise en œuvre en France dans les années 2000. Ces programmes se proposent d'intervenir directement sur l'*employabilité* de chacun, entendue comme une mesure de « la distance à l'emploi » (Demazière, 2003 ; Lavitry, 2012). Il convient de sélectionner les individus à la plus faible *employabilité* pour leur proposer des prestations d'accompagnement ou de formation. C'est dans ce cadre intellectuel et institutionnel qu'émerge l'apparition de la notion de freins périphériques à l'emploi. Elle est popularisée par l'association Europlie qui fédère les Plans locaux pour l'insertion et l'emploi (PLIE), initiatives issues des communes et des communautés de communes en

matière d'aide au retour à l'emploi. En 2004, cette association publie un rapport intitulé « 100 initiatives pour mobiliser vers l'emploi », lequel propose des solutions pour identifier et résoudre les « freins périphériques » à l'emploi. Pour saisir ce processus, il faut avoir à l'esprit que ce type de structures proposent à la fois un accompagnement d'ensemble de la personne, mais dans une perspective explicitement tournée vers l'emploi. Dans le cadre d'un tel accompagnement « global » à des fins de retour à l'emploi, certains défauts des sans-emploi grèvent leurs chances d'être embauchés, du point de vue du pronostic de retour à l'emploi que leurs accompagnateurs peuvent formuler. Le travail de conseil consiste alors à repérer ces freins pour les « lever » en améliorant la qualité de la candidature, sans intervenir sur le degré d'exigences des recruteurs. Sans que nous soyons en mesure de tracer la circulation de cette notion, celle-ci a été très largement reprise dans le discours institutionnel de Pôle emploi en tant que frontière professionnelle : là où sont repérés des freins périphériques les compétences nécessaires relèvent d'autres acteurs, ce qui justifie de s'appuyer sur une telle catégorie pour trier les chômeurs.

Or, la longueur actuelle de la file d'attente sur le marché du travail provoque une sélection de plus en plus précoce des bénéficiaires de ces programmes de suivi. Certains travaux évoquent alors l'émergence du critère d'*accompagnabilité* dans le tri des chômeurs, c'est-à-dire une sélection qui porte d'abord sur la capacité d'une personne à suivre et respecter les règles d'un dispositif d'accompagnement avant même d'évaluer l'apport de cet accompagnement pour le retour à l'emploi du chômeur (Garda, 2012). La notion de frein périphérique témoigne selon nous d'un découplage entre la sélection à l'embauche et la sélection à l'aide au retour à l'emploi. À mesure que le temps de recherche d'emploi devient un « temps sous contrat » (Laé, 2008), une activité professionnelle à part entière (Ebersold, 2004) régie par des obligations récurrentes qui ne visent pas directement le placement sur un poste de travail, certaines caractéristiques des chômeurs telles que leur manque de disponibilité temporelle constituent des critères d'éviction. L'usage de la notion de frein périphérique permet dans ce cadre de désigner les obstacles perçus à une conformité des personnes avec les exigences du suivi.

II. LES FREINS PÉRIPHÉRIQUES : INSTRUMENTALISER LES DIFFICULTÉS DE RECHERCHE D'EMPLOI

La notion de frein périphérique constitue une catégorie de jugement mobilisée dans les situations de travail, pour désigner des caractéristiques du chômeur qui ne relèvent pas de la compétence première de Pôle emploi. Nous avons constaté sur notre terrain d'enquête une tendance à l'instrumentalisation de ces freins en tant qu'obstacle au retour à l'emploi. Ces difficultés ne sont pas inventées. Pour autant, il apparaît qu'il ne s'agit pas tant d'obstacles au travail que d'obstacles au retour à l'emploi. D'après nos observations, les freins dits périphériques semblent favoriser l'éviction des personnes qui en sont porteuses au cours des processus de sélection à l'embauche. Mais cela ne signifie pas que les candidats en question n'auraient pas convenu s'ils étaient parvenus à se faire recruter.

II.1. LES CARACTÉRISTIQUES NON-PROFESSIONNELLES : DES CRITÈRES EFFECTIVEMENT DISCRIMINANTS

D'après les données que nous avons collectées au cours de notre enquête, les intermédiaires de l'emploi utilisent la notion de « freins périphériques » pour qualifier des caractéristiques qui constituent un handicap dans la perspective d'un recrutement. Les employeurs peuvent avoir tendance à évincer les personnes qui en sont porteuses. Il n'est donc pas surprenant de voir cette notion mobilisée par les intermédiaires de l'emploi.

II.1.1. Des critères indigènes de qualité...

Nos enquêtes se sont avant tout concentrées sur les personnes qui accompagnent les chômeurs. Mais ces professionnels se positionnent le plus souvent en tant qu'intermédiaires de marché, ce qui les amène à interagir avec des employeurs. À cette occasion, nous avons pu constater que les recruteurs utilisent effectivement des catégories non professionnelles pour sélectionner les candidats.

Lors d'une séance de recrutement de cinq employés polyvalents de la restauration pour un site franchisé d'une chaîne de restauration rapide,

nous avons pu assister à 16 entretiens d'embauche. Ce fut l'occasion d'observer la mobilisation de ces catégories par un employeur. Les candidats sont d'abord évalués sur des apparences, façons d'être qui fonctionnent comme des signaux labiles peu quantifiables, un « dispositif de jugement personnel » (Karpik, 2007). L'indicateur de la motivation est apporté par la tenue vestimentaire des candidats, tout comme le consentement des candidats à l'attente constitue un signal de qualité dans les agences de travail temporaire de Chicago (Chauvin, 2009). Pendant les entretiens d'embauche qui suivent, l'employeur se renseigne, tout d'abord, sur le temps de trajet et questionne tous les candidats sur leurs modes de déplacement en cas de recrutement. Il craint le *turnover* et cherche des personnes fiables. Il sait, « par expérience » dit-il, que le travail étant rémunéré au SMIC horaire et en dessous de trente heures, les plus éloignés seront enclins à quitter leur poste s'ils trouvent un emploi plus près de chez eux. L'âge est par ailleurs un critère important pour lui et il considère que les personnes âgées de plus de 26 ans aspirent à d'autres emplois qu'équipier dans un *fast-food*. Ils sont donc susceptibles de quitter leur emploi trop vite. Lorsqu'il rencontre des femmes, l'employeur leur demande si elles ont des enfants. Il s'intéresse aux modes de garde et aux solutions qu'elles envisagent en cas d'imprévus qui les retiendrait au magasin. À propos d'une jeune maman, il soulignera à l'issue d'un entretien que « c'est normal pour une maman » de vouloir être proche de ses enfants et conclut qu'il sait bien que la personne ne tiendra pas plus de 4 mois si ce qu'elle recherche n'est rien de plus qu'un travail alimentaire. Pour faire son choix, l'employeur dit rechercher ce qu'il appelle « le pep's », une sorte d'enthousiasme. Il s'explique ainsi : « Déjà que quand je le fais comme ça [en recherchant le pep's] je me plante, si je ne le sens pas c'est même pas la peine ». Son objectif est donc explicite : sur-sélectionner les candidats – c'est-à-dire être beaucoup plus exigeant que ne le demande le poste – pour être certain de ne pas constituer une équipe qui se délite au bout de quelques mois. Dans un secteur où les qualifications sont faibles ou du moins peu formalisées, les caractéristiques extra-professionnelles telles que les conditions de déplacement ou la situation familiale sont utilisées comme des signaux de docilité et d'endurance (Pillon, 2014).

L'observation des discussions téléphoniques entre conseillers et employeurs au moment du dépôt des offres d'emploi corrobore ce premier

constat : les critères de sélection non-professionnels sont déterminants en matière de sélection à l'embauche. L'âge est par exemple un critère de sélection régulièrement avancé par les employeurs.

Employeur dans la logistique, observation à Pôle emploi au printemps 2012 :
« Je prendrais pas de gens de 20 ans, À chaque fois, ils sont partis. Ça allait jamais. Au bout de 6 mois, ils se tiraient. Je veux quelqu'un qui a déjà travaillé. »

Le permis de conduire est également perçu dans nombre d'emplois comme un quasi-diplôme. L'adresse postale semble également très utilisée pour effectuer, au moins, le tri de CV (Bergeron, 2010). Dans les métiers d'accueil, les qualités plastiques constituent également un critère de sélection :

Directrice agence d'intérim, entretien 2014 : « Et après moi je suis cash avec les gens... Si c'est un poste en hôtesse d'accueil, et tout, ben la fille je vais lui demander. Je vais lui dire : faites voir – on n'a pas le droit – faites-moi parvenir une photo, dites-moi comment vous êtes. »

Les caractéristiques non professionnelles mobilisées pour juger conservent toutefois un lien ténu, discutable certes mais perçu comme véritable, avec les exigences du poste. L'éviction du candidat ne découle pas d'une volonté consciente ou inconsciente de mettre à l'écart un certain type de personnes. Il s'agit plutôt d'optimiser la mobilisation de la main d'œuvre. Certaines caractéristiques non professionnelles semblent ainsi avoir des effets sur la trajectoire des demandeurs d'emploi, du moins lorsque de telles caractéristiques sont repérables par l'employeur. L'existence de discriminations à l'embauche n'est pas, loin de là, une découverte (De Rudder *et al.*, 1995). Déconstruire la fabrique de ces caractéristiques ne doit pas conduire à leur dénier toute pertinence opératoire. Les repérer et en saisir les effets constitue en cela un préalable nécessaire dans le travail d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Parce qu'il s'agit de catégories mobilisées *in fine* par le recruteur, le conseil et l'orientation sur le marché du travail ne peuvent faire abstraction de ces catégories.

II.1.2. ... déterminés par le degré de concurrence

Les jugements portés sur ces caractéristiques non-professionnelles des candidats à l'embauche demeurent relatifs à des enjeux plus macro-économiques. Le repérage de freins périphériques semble très lié aux déséquilibres du rapport de force entre candidats et recruteurs sur le marché du travail. Certaines caractéristiques deviennent un frein à l'embauche du fait du déséquilibre de certains marchés de l'emploi en faveur de l'offre, c'est-à-dire des employeurs. Le nombre de personnes à la recherche de ces emplois par rapport au nombre de postes est si important que des caractéristiques communes passent pour des freins au retour à l'emploi. La longueur de la file d'attente, pour reprendre l'image de R. Salais (Salais, 1980) oblige les candidats à se conformer à des exigences très élevées.

Le cas typique repris en cœur par les conseillers est celui des postes de secrétaire. S'il paraît difficile d'objectiver tout à fait la pertinence de cet idéal-type indigène, notons que l'outil statistique d'objectivation du marché du travail fourni par pole-emploi.fr aux chômeurs fait état de 272 offres d'emploi déposées à Pôle emploi sur toute la France pour 11881 demandeurs d'emploi inscrits sur ce métier la semaine du 25 juin 2015. D'après l'expérience de nos enquêtés, les postes de secrétaires font l'objet d'une forte concurrence. Et cette concurrence influence l'évaluation de la qualité sur ce marché du travail spécifique. Du fait du rapport entre offre et demande, les caractéristiques non professionnelles prennent alors de l'importance. Ces exigences se reflètent dans les propos tenus aux candidats de ce secteur

Quentin, conseiller Pôle emploi (2011) : « On ne finance pas de formation sur ces jobs » ;

Tiphaine, conseillère Pôle emploi (2014) : « Ça sert à rien d'envoyer quelqu'un en formation sur ces boulots, à moins que la personne ait déjà un réseau et une proposition d'embauche » ;

Thierry, conseiller Pôle emploi (2012) : « Sur ce type de formation, vous allez avoir le même problème que sur les emplois, c'est-à-dire que même s'il y aura quelques offres, sur chacune d'entre elles vous retrouvez 60 ou 100 candidats par offre ».

Dans ce contexte, certaines caractéristiques deviennent rapidement éliminatoires. C'est le cas de l'absence de mobilités par exemple et des difficultés en matière de garde d'enfant. La démobilisation, l'abatement ou la maladie sont également perçus comme des caractéristiques qui réduisent les chances d'une candidature. Il est également jugé nécessaire d'être d'une réactivité immédiate lorsque les offres d'emploi sont diffusées. Le demandeur d'emploi doit être en alerte constante.

Observation, Pôle emploi, été 2012 :

Conseiller : « Pour votre recherche d'emploi, vous vous y prenez comment ? Est-ce que vous êtes abonné aux offres d'emploi sur Internet ? »

Demandeur d'emploi : « Non. »

Conseiller : « Sur des métiers comme les vôtres [secrétariat], il faut absolument s'abonner aux offres d'emploi, pourquoi ? Parce qu'une fois on a essayé avec un collègue de laisser une offre dans votre domaine pendant deux jours. On a reçu plus de 100 candidatures. Du coup, ces offres, on ne les laisse pas plus de quelques heures, elles disparaissent très vite. Donc si vous allez consulter le soir et qu'elles sont passées dans la journée, elles ont déjà disparu. Alors que lorsque vous êtes abonné, vous la recevez dès qu'elle est publiée dans votre boîte mail, et même si l'offre a été suspendue, vous pouvez la retrouver et candidater. »

Le degré élevé de concurrence conduit à une inflation des freins périphériques. Des caractéristiques habituellement secondaires deviennent déterminantes. On observe ainsi qu'en fonction du degré de sélection, les difficultés non professionnelles au retour à l'emploi sont plus ou moins stigmatisées.

Lors d'un recrutement géré par une agence Pôle emploi pour le compte d'un hôtel qui ouvre ses portes, une conseillère de l'agence avait reçu pour mandat de présélectionner l'ensemble des candidats pour l'ensemble des postes de l'hôtel, de la réception jusqu'aux femmes de chambre en passant par les cuisines. L'employeur se contentait de sélectionner parmi les candidats présélectionnés par Pôle emploi. Le déplacement du curseur entre caractéristiques rédhitoires et caractéristiques annexes ou non pertinentes s'est alors avéré patent. L'offre d'emploi pour les postes de réceptionnistes de l'hôtel eut un grand succès. La sélection sur les CV pris alors en considération l'orthographe, la cohérence du parcours, la lisibilité de l'ensemble du document. Les personnes qui n'ont pas pratiqué ce métier depuis plusieurs années furent évincées (Golda : « Bon

là ça fait 6 ans qu'elle a pas travaillé dans l'hôtellerie et 10 ans dans [l'enseigne qui recrute]. Sachant que j'ai une tonne de réceptionnistes, je ne pense pas la convoquer. ». À l'inverse, les postes de commis de cuisine – sélectionnés au même moment par la même conseillère – ont été peu brigüés si bien que la sélection se fit moins sévère :

Observation, été 2012. Golda :

« J'hallucine totalement sur les adresses mails des candidats. Pour une adresse professionnelle "lascardu37" ou je sais pas quoi c'est vraiment n'importe quoi. On leur dit pourtant que c'est important. Lui-là sa photo elle prend la moitié de son CV... En plus il a même pas l'air content d'être là. Mais bon j'ai pas de commis... Je prends. »

L'évaluation de la présentation de soi la plus conforme est en grande partie ajustée aux rapports de force entre offre et demande. Cela n'empêche pas la conseillère de porter un discours moraliste sur les caractéristiques non professionnelles des candidats mais, pour autant, cette morale n'influence la pratique de la sélection que lorsque les candidats sont en trop grand nombre. Au cours de l'après-midi où les candidats sont reçus par l'employeur pour un entretien d'embauche, on retrouve le même grand écart. La conseillère juge les réceptionnistes sur leur capacité à s'approprier le discours de l'entreprise et à faire preuve d'enthousiasme (Golda : « rappelez-vous, le sourire et la confiance » / « Un peu de motivation monsieur Lascar », etc.) avant de les emmener à leur entretien d'embauche. Si elle porte le même regard sur le personnel de cuisine, la rhétorique semble beaucoup moins efficace :

Observation été 2012 :

Il fait 40° dehors et le demandeur d'emploi se présente dans la salle d'attente :
« Bonjour, moi c'est M. Louizor ! » [Il a un long short à carreaux, un polo Lacoste, des tongs et des tresses plaquées]

Golda [l'air maternel] : « Je vous avais pourtant dit de faire un effort sur les vêtements... »

Demandeur d'emploi : « Ouais mais il fait chaud... »

Golda : « Oui mais quand même regardez les autres [elle montre un candidat pour le poste de réceptionniste qui a un costume trois pièce blanc]. »

Les minutes passent et monsieur Louizor sort de son entretien tout aussi nonchalamment qu'il s'y est rendu.

Golda : « M. Louizor ? Comment ça s'est passé ? »

Demandeur d'emploi : « C'est bon, ils me recontacteront. »

Golda : « Eh bien vous en avez eu de la chance, la prochaine fois faites un effort s'il vous plaît ! »

Demandeur d'emploi : « Oui mais j'arrive de Montpellier... »

Golda : « Oui c'est certainement plus cool mais quand même. »

Monsieur Louizor sera effectivement recruté par les responsables de l'hôtel.

La conseillère aura déployé à plusieurs reprises au cours du processus de recrutement, des jugements moraux négatifs à l'encontre des comportements qu'elle juge incompatibles avec la recherche d'un emploi. Pour autant, la portée de ces jugements n'est pas la même. Alors que dans un cas les CV jugés enfantins sont conservés, dans l'autre la démobilisation est perçue comme rédhibitoire et équipe l'opération de sélection. Mais les entretiens de recrutement valident ces jugements et l'employeuse en rajoute même en remettant à la conseillère les noms des personnes qui se sont conduits de façon « inconvenante au cours des entretiens ». Les critères utilisés pour trier les candidats et évaluer les chômeurs ne sont pas envisagés *ex nihilo* pour construire une « employabilité » abstraite, valable en tout temps et en tout lieu. La valeur des chômeurs est rapportée aux rapports de force constatés sur le marché du travail. Certes, la présentation de soi est plus importante pour un réceptionniste que pour un commis de cuisine mais la nonchalance chez les commis de cuisine reste beaucoup mieux tolérée que l'abattement chez les secrétaires car les premiers font défaut.

Ce dernier exemple atteste du fait que le jugement moral négatif porté par les employeurs est repris par les conseillers à l'emploi. Ce transfert de jugements conduit certains intermédiaires de l'emploi à mobiliser assez librement des critères d'évaluation éloignés de la qualification du poste à pourvoir.

Thibault, salarié d'un opérateur privé prestataire de Pôle emploi, nous raconte le parcours institutionnel d'une demandeuse d'emploi : « Oui, elle a refait d'autres prestations, etc., mais nous on se dit : "Mais à quoi ça sert ?" Bon bref. La prescription de la personne qui l'a amenée sur cette formation, c'était apprendre à se présenter. C'est une nana, elle se présente tip top, sauf qu'elle ne ressemble à rien, elle ne se coiffe pas, elle ne se maquille pas, elle ne s'habille pas un minimum correct, et elle vous ferait déprimer un régiment de croque-mort, moi je lui ai dit cash. Je dis : "Agnès, votre problème ça n'est pas comment savoir vous présenter", parce qu'en plus, elle a une très belle voix, elle a un vocabulaire soutenu, vous fermez les yeux, vous rêvez, vous ouvrez les yeux vous prenez peur. Et je lui ai dit texto : "C'est ça qui

va pas, c'est ça." Elle est agent d'accueil. [...] Cette nana, elle est reçue par une conseillère pour être agent d'accueil. Mais moi, la première chose que je dis à cette personne là c'est : "Madame, vous êtes l'image de la société, regardez-vous dans une glace." Et je lui ai dit : "Regardez-vous dans une glace, Agnès ? Est-ce que vous vous regardez dans une glace le matin ? Je ne pense pas." Elle m'a dit : "Non, je ne me regarde jamais dans une glace." »

La situation paraît exagérée. Le conseiller semble en rajouter dans sa façon de raconter l'histoire et dans le récit de la façon dont il a géré le cas. On perçoit ici les traces d'un enjeu professionnel crucial : légitimer la plus-value d'un prestataire privé par rapport aux conseils délivrés par Pôle emploi. Néanmoins, il nous semble que cette citation reste représentative. Non pas de pratiques effectives – violence symbolique à l'égard des personnes peu dotées en capital « physique » – mais d'un cadre cognitif largement répandu. En cherchant à résoudre les difficultés non-professionnelles de leur public, les intermédiaires de l'emploi prennent le risque de légitimer une sélection à l'embauche sur la base de ces critères. Un événement organisé en 2011 par une agence Pôle emploi nous semble en cela tout à fait significatif :



Mardi 11 janvier 2011 :
1^{ère} journée Action Relooking
Femmes en recherche d'emploi

Regagner l'estime de soi à travers un travail sur son image, apprendre à se présenter, à s'exprimer devant un futur employeur mais aussi savoir convaincre sans stress. Mettre toutes les chances de son côté pour retrouver plus facilement un emploi.

FIG. 1 – Nouveau look pour un nouveau travail ? Communiqué de presse commun au fonds de dotation Ereel et à Pôle emploi en date du 7 janvier 2011.

Le travail sur les qualités plastiques des candidates devrait permettre d'améliorer leurs chances de retour à l'emploi. Implicitement, le dispositif fait l'hypothèse que si l'ensemble des femmes faisaient un petit effort, le taux de chômage des femmes pourrait baisser. Si nous exagérons à notre

tour, la question mérite en tout cas d'être posée : les acteurs pensent-ils que ces dispositifs pourraient faire baisser le chômage ? Se joue ici un aspect central des programmes de lutte contre le chômage, à savoir les liens entre micro et macro. Certes, il paraît difficile de nier l'effet des caractéristiques non professionnelles sur les procédures individuelles d'embauche. Mais se saisir d'un tel constat pour améliorer les chances de l'ensemble des candidats à des procédures de sélection dont le nombre est fini interroge. Peut-on modifier le nombre de postes à pourvoir en modifiant la qualité des candidats ?

II.1.3. Un raisonnement circulaire

Ces difficultés étant avérées au contact des recruteurs, les conseillers peuvent avoir tendance à rendre la vie plus difficile aux personnes qui en font l'expérience en déniaient à certaines d'entre elles le droit de bénéficier des services les plus aboutis en matière d'aide au retour à l'emploi. Ces dispositifs dits d'accompagnement poursuivent l'ambition d'une proximité entre les conseillers et les demandeurs d'emploi, supposée susciter une plus grande pertinence de leurs conseils ainsi que des procédures de sanction plus souples, plus graduelles et plus justes. Ces dispositifs ne s'adressent pas à tous les chômeurs mais seulement à certains d'entre eux, sélectionnés pour être suivis plus fréquemment que la moyenne. Le modèle de rémunération des institutions d'accompagnement, fondé sur le taux de reclassement des chômeurs pris en charge, favorise une rationalisation du travail propice à la sélection des publics les plus conformes aux exigences des employeurs (Divay, 2011). Le travail de Gwenaëlle Perrier en atteste en ce qui concerne le genre. Être un homme ou une femme constitue une variable de sélection très importante pour entrer dans des dispositifs d'accompagnement soumis à une contrainte de résultat. Lorsque les programmes sont en partie financés sur la base du taux de retour à l'emploi, les conseillers ont tendance à évincer les femmes en pronostiquant une réussite moindre de leurs démarches de recherche d'emploi (Perrier et Letablier, 2008). Il ne s'agit pas là de la conséquence en chaîne de procédures bureaucratiques qui conduiraient à une « discrimination institutionnelle » (Sala Pala, 2010). Ces critères de jugement sont explicitement mobilisés comme des critères de sélection parce que le professionnel peut tirer bénéfice d'un tel tri :

Conseiller RSA : « Quand je suis en commission CLI d'orientation [commission lors desquelles les bénéficiaires du RSA sont orientés vers une structure d'accompagnement], je suis extrêmement vigilant sur les personnes qui nous sont confiées. Pourquoi ? Parce que quitte à avoir une contrainte forte de résultat, autant prendre des gens qui te permettent d'en avoir. Du coup on est très vigilant sur l'orientation des bénéficiaires vers nous. »

JMP : « C'est quoi les critères typique de refus ? »

Conseiller : « Une femme avec des enfants en bas âge par exemple. Si ils sont grands c'est bon c'est suivi professionnel direct chez nous mais avant c'est trop compliqué. Là c'est assistante sociale. » Observation à Pôle emploi, été 2012.

Arguer des freins périphériques peut ainsi amener à priver une personne de différentes ressources délivrées par le service public de l'emploi. Ces ressources ne disparaissent pas pour autant. Elles sont simplement allouées à d'autres personnes jugées plus fiables. Le principe de la commission de sélection pour bénéficier d'une aide au retour à l'emploi tend à renforcer l'institutionnalisation de ces catégories de jugement. Si l'orientation des personnes sans emploi vers les structures d'accompagnement est l'objet de discussions et de négociations sur la capacité des bénéficiaires à profiter de ces dispositifs, ces discussions semblent renforcer la performativité des exigences des employeurs (Bureau et Sainsaulieu, 2011).

II.2. ET POURTANT ILS TRAVAILLENT

Les caractéristiques que les intermédiaires de l'emploi qualifient de « freins périphériques » ne semblent pas interdire l'occupation d'un emploi mais compliquer l'embauche. Lorsque les modes de recrutement s'éloignent du processus traditionnel [Tri de CV] – [entretiens d'embauche] – [sélection des candidats], pour mettre au premier plan les besoins spécifiques du poste de travail, ces différentes caractéristiques peuvent être mises de côté.

Thibault, salarié d'un opérateur privé prestataire de Pôle emploi nous parle d'un placement dont il est fier : « Un jour, j'avais une femme, 50 ans, je pense. Cambodgienne, enfin, asiatique. Moi, en entretien, je ne comprenais rien à ce qu'elle me disait. J'ai été obligé de la faire parler super doucement, etc. Elle cherchait un poste d'agent d'entretien. Mais elle avait un tel savoir-être, elle avait toujours le sourire quand elle parlait, elle avait une super présentation, etc. Un jour, je vois une offre, j'appelle l'employeur parce qu'elle est... personne ne pouvait la comprendre. [...] Je lui dis : "Bonjour", c'était pour

le garage machin. J'ai dit : "Écoutez, c'est le prestataire de Pôle Emploi, je vais être très clair avec vous. J'ai un agent d'entretien excellentissime, je le sais, j'en suis sûr, j'ai appelé ses employeurs, je la vois, etc. Par contre, je ne comprends rien à ce qu'elle dit. Et vous, vous n'allez rien comprendre à ce qu'elle dit." L'employeur explose de rire et me dit : "J'ai déjà une portugaise comme ça, envoyez-la moi." » Entretien, 2014.

Même les problématiques les plus inquiétantes à titre éthique – d'un point de vue hygiéniste ou de santé publique – ne constituent pas pour autant des freins au travail. En tout cas, elles ne disqualifient pas la totalité des personnes qui portent ces caractéristiques, comme c'est le cas de l'alcoolisme.

Conseiller RSA : « Je prends un exemple simple. Tu prends un aide maçon qui picole. Ok, c'est problématique, mais tu en a combien des mecs qui sont maçons et qui picolent ? Donc, c'est vraiment pas un problème en soi. Dans le bâtiment, plus généralement, il y en a beaucoup qui boivent. Ça ne devient un problème qu'à partir du moment où ça devient prégnant. Je sais pas moi mettons qu'ils viennent bourrés en rendez-vous, là ça devient un problème. » Observation à Pôle emploi été 2012.

Nos carnets de terrain attestent que nombre de personnes pourvues de ces stigmates sociaux viennent s'inscrire à Pôle emploi suite à une perte d'emploi indépendante de ces « freins périphériques ». Pour renforcer ce point, prenons le temps de présenter une situation inverse : le cas d'une personne dont les freins au travail ne constituent pas un frein à l'embauche, du fait d'une situation du marché du travail favorable aux candidats. Il s'agit d'une dame qui a toujours travaillé dans le secteur de la logistique, c'est-à-dire l'entreposage-magasinage et la préparation de commande. Son expérience s'est faite la quasi-totalité du temps en intérim ce qui explique pourquoi malgré un passé professionnel très rempli elle est inscrite à Pôle emploi depuis longtemps. Ses passages récurrents par la case chômage, à la fin de chaque mission, en font une « cliente régulière » du service public de l'emploi. Cette personne a sollicité un rendez-vous avec sa conseillère attirée (qui ne la connaît cependant pas).

Observation à Pôle emploi, été 2012.

Au cours des quelques secondes qui précèdent l'entretien, la conseillère consulte le dossier de la personne pour mieux comprendre sa demande. Extrait du carnet de terrain : « Ce que l'on comprend avec Fabienne (la conseillère) lorsque

L'on regarde le dossier, c'est que la personne a longtemps travaillé dans la préparation de commande en intérim, mais qu'elle a souhaité se tourner vers la bureautique lorsqu'elle a commencé à avoir mal au dos. Elle a bénéficié de plusieurs formations en bureautique. Cependant, pour des raisons d'urgence financière elle revient régulièrement à la préparation de commande en intérim. »

Du point de vue des employeurs et du conseiller Pôle emploi, cette personne est extrêmement employable. Elle a une expérience de longue durée dans un secteur qu'elle connaît parfaitement et qui recrute abondamment. Pour autant, l'entretien qui suit cette séquence montrera que, de son point de vue à elle, cette employabilité pose en fait problème. Jusqu'à présent ses problèmes de santé ne l'ont pas empêché de travailler et du fait de la situation du secteur, ils ne réduisent pas ses chances d'embauche. Mais elle supporte de moins en moins la charge physique que représente l'activité de préparation de commande et craint de ne plus pouvoir travailler du tout. C'est la raison pour laquelle elle cherche par différents moyens à acquérir une « employabilité » dans un nouveau secteur d'activité. D'une certaine manière, cette personne demande au service public de l'emploi de l'éloigner de l'emploi. Cette demande sera néanmoins refusée considérant ce qui a déjà été exposé plus haut : le manque d'opportunité d'embauche pour les secrétaires. Ici, ce qui aurait pu constituer un frein « périphérique » à l'emploi dans d'autres secteurs est dénié par l'institution, du fait en l'absence de solutions alternatives. Ce mal de dos reste bien entendu un frein au travail, qui pousse cette personne à chercher une réorientation professionnelle. Néanmoins, dans la mesure où le cadrage de l'intervention de Pôle emploi consiste d'abord et avant tout à ajuster les candidats aux emplois et non les employeurs aux chômeurs, les caractéristiques non professionnelles de cette personne ne sont pas classées comme « freins périphériques ». Elles sont simplement érudées, maintenant ainsi l'employabilité de cette personne.

Il existe ainsi des freins au travail qui ne constituent pas des freins à l'emploi. Des personnes affublées de « freins périphériques » travaillent par ailleurs bel et bien du fait de la conjonction de différents phénomènes. D'abord l'instrumentalisation des « freins périphériques » varie suivant les métiers et ce en fonction du rapport entre offre et demande sur chacun de ces marchés du travail spécifique. Ensuite, il se trouve que malgré l'instrumentalisation de la notion par les agents de Pôle emploi, certains chômeurs ont prouvé leur capacité à travailler dans des

emplois précédents avant d'être licenciés pour des raisons indépendantes de ces freins périphériques. Notons enfin qu'il existe au sein du service public de l'emploi et de Pôle emploi des modalités de rapprochement de l'offre et de la demande qui tentent de mettre de côté les critères traditionnels de sélection pour se concentrer sur l'aptitude à l'emploi et favoriser ainsi des profils atypiques à travers des tests de simulation (Pillon, 2014) ou un traitement anti-sélectif des candidatures (Delfini et Demazière, 2000). Ainsi, et de manière paradoxale, les méthodologies d'accompagnement gommant la variable « situation de l'emploi » de leur discours alors même que dans les pratiques, celle-ci apparaît centrale.

III. LES FREINS PÉRIPHÉRIQUES, UN CRITÈRE DE GESTION DES BÉNÉFICIAIRES QUI NE DIT PAS SON NOM

Les freins instrumentalisés constituent non pas des obstacles au travail mais des obstacles à l'embauche. Dans un contexte de pénurie d'emploi, les personnes qui disposent du plus grand nombre de signaux attachés à une bonne productivité sont favorisées par les recruteurs. Une fois sur le marché du travail, certaines caractéristiques sociales de certains chômeurs deviendraient des obstacles au retour à l'emploi, du fait des procédures de sélection à l'embauche. Cette hypothèse pose des questions de fond si l'on pense à l'activité d'aide aux chômeurs telle qu'elle est organisée en France. Dédramatiser et remettre en perspective le caractère néfaste de certaines caractéristiques physiques, mentales ou comportementales sur la capacité à occuper un emploi supposerait de réintégrer à l'intérieur des dispositifs d'accompagnement un très grand nombre de demandeurs d'emploi qui, à l'heure actuelle, sont mis sur la touche en attendant un traitement spécifique de leurs problèmes périphériques. Or, compte tenu du contexte budgétaire, il n'y aurait pas suffisamment de places en accompagnement renforcé pour toutes ces personnes (Fretel et al., 2016). Il nous semble que si cette situation est masquée par les professionnels du secteur, c'est parce que la notion de frein périphérique permet de justifier et d'instrumentaliser la répartition/sélection des demandeurs d'emploi entre les différentes structures spécialisées dans l'accompagnement.

III.1. LA PRESSION DU FLUX

L'*accompagnement* individuel des chômeurs semble difficilement compatible avec les volumes de personnes véritablement éligibles, comme le suggère la question récurrente de la sélection des publics dans les travaux sur le secteur. La question de la sélection se pose également pour le traitement des demandeurs d'emploi de droit commun qui bénéficient des services de base de l'opérateur public de placement, l'ANPE puis Pôle emploi. Déjà anciens mais particulièrement précurseurs, les travaux de Yolande Benarrosh montrent comment l'émergence conjointe des injonctions gestionnaires et individualisantes, à la fin des années 1990, reconfigurent les pratiques de réception des demandeurs d'emploi. L'auteure souligne la continuité entre, d'un côté, le discours des gestionnaires qui prônent une attribution des prestations fondée sur la segmentation des publics, la constitution de quasi-produits afin de mieux mesurer l'efficacité (Benarrosh, 2006) et d'un autre côté, le tri des chômeurs en vertu duquel tous ne bénéficient pas du même investissement temporel de la part des agents (Benarrosh, 2000). La circulation des flux de demandeurs d'emploi sur le marché du travail peut ainsi être entendue comme une série de sélections successives, opérées par les différents acteurs du marché du travail : l'employeur qui licencie ou ne retient pas une candidature, le conseiller à l'emploi qui oriente, l'accompagnateur qui investit sur une personne ou la laisse de côté. La sélectivité du marché du travail semble redoublée par la sélectivité des intermédiaires qui interviennent sur ce marché (Ebersold, 2004). Les programmes d'accompagnement reposent sur l'idée d'une adaptation de la prise en charge aux caractéristiques du bénéficiaire. La question qui se pose est alors : quel chômeur reçoit quel accompagnement et en fonction de quels critères ? Pour les conseillers à l'emploi, dans un contexte d'augmentation constante du chômage, l'enjeu central est d'économiser leur propre temps de travail pour pouvoir gérer un maximum de personnes.

Observation, printemps 2011.

Conseillère Pôle emploi. Nathalie : « J'ai déjà eu deux transsexuels dans mon portefeuille. Il y en avait un qui faisait un peu poupée Barbie. Qui pouvait passer facilement pour une femme. Ce qui le bloquait dans le monde du travail c'est quand il fallait donner ses papiers notamment de sécu, qui font apparaître le sexe à la naissance. Il cherchait comme hôtesse mais c'était difficile. Il y avait

une boîte où il avait travaillé comme secrétaire mais une fois que quelqu'un a vendu la mèche, c'était le défilé dans son bureau. Tout le monde voulait voir la bête. Le frein n'était donc ici pas évident mais vraiment problématique. Il ne trouvait à travailler que dans les standards de téléphone rose... Il y en avait un autre dans mon portefeuille à une époque. Il arrivait de Cuba, il était très poilu, avec une tête de mec, l'accent, et qui venait à peine de commencer à prendre des Hormones. Lui c'était impossible de commencer à chercher du boulot. Ce cas m'a vraiment énervé parce que lui il était venu à l'ANPE à cause d'une assistante sociale qui lui avait dit "allez là-bas, ça vous permettra de voir du monde". J'étais outrée, je l'ai défoncé l'AS. Merde. Notre boulot c'est pas de venir nous voir pour voir du monde. On est là pour aider les gens à retrouver du boulot, une recherche d'emploi sur le marché du travail. »

Les conseillers en viennent ainsi à accepter les critères de jugement sur les caractéristiques non professionnelles des chômeurs parce que l'éviction des personnes les moins conformes aux exigences des employeurs leur permet de se concentrer sur les cas qui bénéficieront le plus de leur aide. Reconnaître le caractère gestionnaire de ces jugements supposerait également d'explicitier – au cours des accompagnements – le fait que les difficultés actuelles d'accès à l'emploi ne sont pas liées aux évolutions qualitatives du système productif – il faut être plus qualifié pour trouver du travail donc il est juste que les moins qualifiés restent sur la touche – mais aux évolutions quantitatives de la population active. Cela supposerait également de ne pas focaliser l'intervention publique sur les cas supposés de pénuries de main d'œuvre mais bien d'interroger – comme le fait Sylvie Monchatre à propos de la restauration en Alsace – les modalités de gestion de la main d'œuvre par les employeurs (Forté et Monchatre, 2013). Un tel déplacement du regard aurait l'inconvénient de remettre en cause une grande partie de la politique de l'emploi. Certains dispositifs d'accompagnement pourtant coûteux pourraient paraître impuissants à améliorer la situation des chômeurs, puisque le nombre de places déterminerait le niveau d'exigence.

En définitive, même les prestations jugées de qualité par les conseillers se heurtent à une aporie logique radicale : les employeurs recherchent des caractéristiques rares. De ce fait, lorsque les pouvoirs publics identifient un manque récurrent qui empêche le retour à l'emploi de certains chômeurs, la qualité du CV par exemple, la tendance est au comblement généralisé de ce manque. Néanmoins, une fois que toutes les personnes à la recherche d'un emploi sont remises à niveau, la sélection se déplace sur

d'autres critères qui deviennent distinctifs. Le service public du conseil au chômeur est ainsi soumis à une contrainte de fond qui découle de sa dépendance vis-à-vis du marché du travail où la concurrence entre candidats est aujourd'hui très importante.

III.2. LA PRESSION DES RÉSULTATS

Le fait de disposer de caractéristiques non-professionnelles délégitimées par les employeurs invite à un travail de la part du conseiller qui ne concerne pas l'emploi. Dans un contexte où le nombre de chômeurs est très important, l'encadrement de Pôle emploi préfère réserver les quelques dispositifs d'accompagnement renforcé à des personnes qui disposent de tous les signaux de qualité non-professionnels pour se concentrer sur le projet professionnel de la personne. Les conseillers orientent alors les chômeurs vers des prestations de service de deux manières : d'une part ils recherchent les personnes qui correspondent le mieux au cahier des charges de la prestation. D'autre part, ils peuvent modifier les caractéristiques formelles des personnes qu'ils suivent – modifier leur dossier – pour les faire rentrer en prestations parce qu'ils les jugent fondamentalement en manque de ce service bien que ce ne soit pas formellement le cas. À ce jeu, les demandeurs d'emploi les plus en difficultés, c'est-à-dire ceux qui cumulent différents types de problématiques telles que le manque de qualification, le manque de mobilités, la difficulté à faire garder ses enfants, les difficultés à être disponible pour rechercher un emploi voire les difficultés à se loger de manière pérenne, ont de moins en moins de possibilité de prise en charge du fait des faibles chances de retour à l'emploi qui leur sont pronostiquées par les différentes structures de conseil en retour à l'emploi.

Directeur de l'agence de Pôle emploi B, entretien 2014 : « Quand ils viennent en renforcé chez moi, ils viennent avec un métier, on ne comprend pas qu'ils soient dans un métier, mais pas au boulot. Donc on va voir ce qu'il se passe parce que ce que je veux voir moi derrière en faisant ça c'est de voir quel est le frein qui empêche. [...] Les cumulards j'évite le renforcé. [...] Ceux qui cumulent des freins périphériques. Là il faut que je mette en place un système avec les partenaires parce moi je ne sais pas le traiter. »

La notion de cumulard désigne les personnes dont les « difficultés » sont de plusieurs ordres. Dans cette agence en particulier, les personnes

classées dans cette catégorie ne sont pas choisies pour bénéficier des services d'accompagnement les plus poussés. L'enjeu est de concentrer les dispositifs coûteux, en termes de temps de travail, sur les personnes qui pourraient le plus en bénéficier, c'est-à-dire qui ont le plus de chance de retrouver un emploi suite à l'aide d'un conseiller. Ainsi, les procédures de délégation des chômeurs à d'autres structures censées mieux s'occuper d'eux, peut être en fait analysée comme une pratique d'éviction des moins plaçables vers d'autres structures d'accompagnement.

Observation printemps 2011

Laura, conseillère Pôle emploi : « Le but [de l'orientation vers d'autres structures d'aide au retour à l'emploi] tu comprends c'est de faire augmenter ce dernier chiffre [le nombre de demandeurs d'emploi que Laure suit mais qui sont occupés par une prestation et qu'elle n'a donc pas à recevoir], donc de prescrire des choses, parce qu'il y a plein de gens qui se disent autonomes mais qui ont en fait de vrais freins et qu'on ne peut pas laisser seuls pendant 12 mois. Donc voilà, ça permet à la fois de se décharger et de recevoir des gens qui ont peut-être plus besoin de mes services. »

En plus de la pression du flux, liée au grand nombre de demandeurs d'emploi, ces processus de sur-sélection sont également liés au développement des procédures de gestion de l'action publique en fonction de ses résultats. Comme l'ont souligné d'autres travaux, l'émergence d'une mesure du résultat de sortie contribue à reconfigurer les critères de sélection à l'entrée des dispositifs subventionnés. Chacune des structures d'insertion tend, pour assurer la conformité de ses résultats aux exigences des financeurs, à « recruter » en priorité les personnes qui semblent offrir le plus de garanties en matière de retour à l'emploi, celles qui semblent les moins difficiles à remettre au travail. Les indicateurs de productivité induisent ici un « écrémage » qui consiste à prendre les personnes qui paraissent les plus aptes à exercer une activité parmi la population cible. Au niveau méso-sociologique, l'accumulation de ces procédures de sélection à l'entrée des différentes structures conduit à un déplacement du public de l'insertion vers les franges les plus demandées de la population privée d'emploi (Semenowicz, 2015). À l'inverse, les populations jugées les plus éloignées de l'emploi voient les institutions qui leur sont dédiées leur fermer la porte, car elles anticipent de plus faibles chances de retour à l'emploi et donc une plus faible productivité du travail

d'insertion. À ce titre, l'analyse de Clément Gérôme sur les structures d'insertion par l'activité économiques (SIAE) résume parfaitement ce processus : « Le recrutement du chômeur orienté par un prescripteur dépend également de la politique interne à la SIAE [Structure d'insertion par l'activité économique]. La précarité économique incite celle-ci à ajuster ses pratiques de recrutement aux impératifs de production afin d'équilibrer les comptes de la structure. À rebours des discours sur la prise en charge des plus "éloignés de l'emploi", ces pratiques de sélections, parfois dénoncées, souvent reconnues officieusement, ont comme conséquence l'évincement des personnes auxquelles les structures sont censées s'adresser. » (Gérôme, 2014).

De ce fait, ce sont les chômeurs les plus faciles à rapprocher de ces critères qui bénéficient avant les autres de prestations d'aide au retour à l'emploi et non les chômeurs dont les difficultés sont multiples et croisées. L'évaluation de l'employabilité entendue comme mesure de la distance à l'emploi, se redouble d'une évaluation de la conformité aux dispositifs de prise en charge du chômage. Surtout, l'ensemble du champ de l'aide au retour à l'emploi, qu'il soit public, privé ou associatif, est aujourd'hui soumis à ce type d'injonction au résultat, y compris dans le champ du handicap. De ce fait, on assiste à un glissement des publics cibles d'un type de prise en charge à un autre. Les chômeurs jugés les plus autonomes, qui ont des chances de retour rapide à l'emploi sont sollicités par les structures d'accompagnement pour améliorer les objectifs de retour à l'emploi, les chômeurs dont les difficultés sont circonstanciées à un seul problème sont prospectés par les structures d'aide plus globale pour augmenter, là encore, leur taux de sortie positive.

CONCLUSION

Parmi les professionnels des politiques de l'emploi, la croyance en l'existence d'une employabilité individuellement évaluable conduit à un paradoxe. Pour augmenter sa valeur, un individu doit acquérir des caractéristiques rares sur le marché du travail afin de se distinguer des autres candidats à l'emploi. Néanmoins, pour des raisons d'équité du

service public, les dispositifs actuels d'insertion, s'ils mettent en avant les causes individuelles du chômage, n'en restent pas moins des dispositifs de masse, normalisés pour absorber des volumes importants. Le travail des conseillers à l'emploi se trouve pris en tension entre une mission d'égalité – qui vise à minimiser les différences entre les chômeurs – et un mandat de sélection – qui conduit à mettre en concurrence et distinguer les chômeurs pour leur accorder des ressources matérielles ou symboliques rares. C'est dans ce cadre que la notion de frein périphérique prend tout son sens. Les caractéristiques personnelles qui ne peuvent être classées directement comme relevant de la profession, du métier ou plus largement de la conformité avec un poste de travail empêchent le travail de placement. La catégorie de frein périphérique devient alors opératoire parce qu'elle permet aux professionnels du secteur de trier et répartir les demandeurs d'emploi entre différentes structures de suivi, afin de désengorger la file d'attente au guichet.

La notion de « frein périphérique » à l'emploi n'est pas pour autant un fétiche dépourvu de fondement. À la lueur de nos enquêtes, certaines difficultés catégorisées comme psychologiques, médicales ou sociales constituent effectivement des obstacles dans le cadre d'une recherche d'emploi. De ce point de vue la division institutionnelle du travail entre acteurs spécialistes d'un accompagnement plus ou moins approfondi pourrait se justifier. Pour autant, ces difficultés de retour à l'emploi ne sont pas attachées à la personne. L'observation du travail des intermédiaires de l'emploi tend à montrer que le degré d'exigence envers les candidats demeure relatif aux rapports de force entre offre et demande propre à chaque secteur et métier. De ce fait, en oubliant de préciser à leurs bénéficiaires que ces freins sont des obstacles au recrutement et non au travail, les acteurs locaux de l'emploi tendent, d'une part, à accepter le bien fondé des effets de ces difficultés sur les trajectoires professionnelles des demandeurs d'emploi et, d'autre part, à justifier les effets d'une absence de revenu par des caractéristiques physiques, psychologiques ou comportementale ainsi instrumentalisées.

BIBLIOGRAPHIE

- BALZANI Bernard, BÉRAUD Mathilde, BOULAYOUNE Ali, DIVAY Sophie, EYDOUX Anne, GOUZIEN Annie, 2008, « L'accompagnement vers l'emploi. Acteurs, pratiques, dynamiques », Paris, Dares.
- BENARROSH Yolande, 2000, « Tri des chômeurs : le nécessaire consensus des acteurs de l'emploi », *Travail et emploi*, 81, p. 9-26.
- BENARROSH Yolande, 2006, *Recevoir les chômeurs à l'ANPE : l'institution entre don et contrat*, Paris, Éditions L'Harmattan, 286 p.
- BERGERON Marion, 2010, *183 jours dans la barbarie ordinaire : en CDD chez Pôle emploi*, Paris, France loisirs, 264 p.
- BERTHET Thierry, BOURGEOIS Clara, 2015, « Approche intégrée des politiques de l'emploi : les défis de la territorialisation et de l'individualisation », *Bref du Céreq*, 334, p. 4.
- BUREAU Marie-Christine, SAINSAULIEU Ivan, 2011, *Reconfigurations de l'État social en pratique*, Villeneuve d'Ascq, Presses Univ. Septentrion, 358 p.
- CERTEAU Michel de, 1990, *L'invention du quotidien. Tome 1 : L'art de faire*, Paris, Gallimard (Folio. Essais), 349 p.
- CHAUVIN Sébastien, 2009, « Tester, réformer et punir Fonctions et usages du temps dans les agences de travail journalier à Chicago », in B. Appay et S. Jefferys (dir.), *Restructurations, précarisation, valeurs*, Octares : Toulouse, p. 103-116.
- COCHOY Franck, DUBUISSON-QUELLIER Sophie, 2000, « Introduction. Les professionnels du marché : vers une sociologie du travail marchand », *Sociologie du Travail*, 42, 3, p. 359-368.
- COLOMB Fabrice, 2012, *Les politiques de l'emploi (1960-2000) : sociologie d'une catégorie de politique publique*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 226 p.
- DE RUDDER Véronique, TRIPIER Maryse, VOURC'H François, 1994, *La prévention du racisme dans l'entreprise en France*, Rapport d'étude pour la Fondation Européenne pour l'Amélioration des Conditions de Vie et de Travail, Unité de Recherches Migrations et Société.
- DEMAZIÈRE Didier, 1992, *Le chômage en crise ? La négociation des identités des chômeurs de longue durée*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires de Lille (Sociologie.), 380 p.
- DEMAZIÈRE Didier, 2002, « "chômeurs âges" et chômeurs "trop vieux" articulation des catégories gestionnaires et interprétatives », *Sociétés contemporaines*, n° 48, 4, p. 109-130.

- DEMAZIÈRE Didier, 2003, *Le chômage : comment peut-on être chômeur ?*, Paris, Belin (Perspectives sociologiques), 299 p.
- DEMAZIÈRE Didier, 2013, « 6. Qu'est-ce que le travail d'accompagnement des chômeurs ? », *Regards croisés sur l'économie*, 13, 1, p. 137-150.
- DESROSIÈRES Alain, THÉVENOT Laurent, 2010, *Les catégories socioprofessionnelles*, Paris, La Découverte.
- DELFINI Christine, DEMAZIÈRE Didier., 2000, « Le traitement de l'offre d'emploi à l'ANPE : diversité des logiques d'intermédiation », *Travail et emploi*, 81, 1, p. 27-40.
- DIVAY Sophie, 2011, « Une progressive rationalisation de l'encadrement des chômeurs », *Langage et société*, n° 137, 3, p. 91-111.
- EBERSOLD Serge, 2004, « L'insertion ou la délégitimation du chômeur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 154, 4, p. 92.
- FORTÉ Michèle, MONCHATRE Sylvie, 2013, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ? », *La Revue de l'Ires*, 76, 1, p. 127.
- FRETEL Anne, VIVÉS Claire, TUCHSZIRER Carole, RÉMILLON Delphine, PILLON Jean-Marie, 2016, « Dynamique et diversité des intermédiaires du marché du travail. Une approche territoriale. », Rapport de recherche, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi.
- GARDA Julie, 2012, « Mesure de l'accompagnabilité des chômeurs dans le cadre du dispositif d'orientation du RSA. Faire correspondre des biographies administratives et des pratiques d'insertion », XIII^e journées internationales de sociologie du travail, Bruxelles, 25 janvier 2012.
- GARRAUD Philippe, 2000, *Le chômage et l'action publique : le « bricolage institutionnalisé »*, L'Harmattan, Paris (Logiques politiques).
- GAUTIÉ Jérôme, 2002, « De l'invention du chômage à sa déconstruction », *Genèses*, n° 46, 1, p. 60-76.
- GAZIER Bernard, 2011, « Employabilité », dans *Dictionnaire du travail*, Paris, Presses universitaires de France (Quadrige), p. 246-252.
- GÉRÔME Clément, 2014, « Mesurer l'«employabilité» des chômeurs «en difficulté» : le travail d'appréciation de la «distance à l'emploi» dans les structures d'insertion par l'activité économique », Communication pour les Journée internationale du travail, Lille, Juin 2014.
- KARPIK Lucien, 2007, *L'économie des singularités*, Paris, Gallimard (Bibliothèque des sciences humaines), 373 p.
- LAÉ Jean-François, 2008, « Le clapotis des mots gracieux », *Sociologie et sociétés*, 40, 2, p. 109-129.
- LAVITRY Lynda, 2012, « Le jugement d'employabilité : un nouveau savoir pour gérer les chômeurs ? », *Sociologies pratiques*, 24, 1, p. 53-65.

- LEDROUT Raymond, 1966, *Sociologie du chômage*, Paris, Presses universitaires de France (Bibliothèque de sociologie contemporaine), 547 p.
- MAZADE Olivier, 2006, « Individualisation du traitement du chômage et services publics », Colloque « État et régulation sociale. Comment penser la cohérence de l'intervention publique ? » ; 11, 12 et 13 septembre ; MATISSE et le Centre d'Économie de la Sorbonne ; Université de Paris 1.
- MAZADE Olivier, 2008, « Le traitement du chômage entre individualisation et standardisation. L'exemple de la pratique des entretiens professionnels à l'ANPE », dans *Les professionnels de l'action publique face à leurs instruments*, Toulouse, Octares, p. 95-103.
- MONCHATRE Sylvie, 2007, « Des carrières aux parcours... en passant par la compétence », *Sociologie du Travail*, 49, 4, p. 514-530.
- SALA PALA Valérie, 2010, « Faut-il en finir avec le concept de racisme institutionnel ? », *Regards sociologiques*, 39.
- PERRIER Gwenaëlle, LETABLIER Marie-Thérèse, 2008, « La mise en œuvre du *gender mainstreaming* dans les politiques locales de l'emploi », *Cahiers du Genre*, n° 44, 1, p. 165-184.
- PILLON Jean-Marie, 2014, « La méthode de recrutement par simulation de Pôle Emploi : un "produit" à placer ? », *Revue Française de Socio-Économie*, 14, 2, p. 115-134.
- PILLON Jean-Marie, 2015, « Dire la qualité des chômeurs en 400 caractères – La valorisation des demandeurs d'emploi par les agents de Pôle emploi au moyen des "conclusions d'entretien" », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 85, 1, p. 63-82.
- PILLON Jean-Marie, 2017, *Pôle emploi : gérer le chômage de masse*, Presses universitaires de Rennes, France (Res-Publica), 272 p.
- RÉMILLON Delphine, VERNET Antoine, 2009, « De l'inaptitude à l'inemployabilité », dans *Évaluer et valoriser. Une sociologie économique de la mesure*, Presses universitaires du Mirail, Toulouse (Socio-logiques), p. 115-135.
- SALAS Robert, 1980, « Le chômage : un phénomène de file d'attente », *Économie et statistique*, 123, 1, p. 67-78.
- SEMENOWICZ Philippe, 2015, *Une analyse conventionnaliste des collaborations entre entreprises sociales et entreprises commerciales : l'exemple de l'insertion par l'activité économique*, Thèse de doctorat, Paris Est.
- TOPALOV Christian, 1999, « Une révolution dans les représentations du travail. L'émergence de la catégorie statistique de "population active" au XIX^e siècle en France, en Grande-Bretagne et aux États-Unis », *Revue française de sociologie*, 40, 3, p. 445-473.