

XIIIes Journées Internationales de Sociologie du Travail

JIST 2012 - Bruxelles, du 25 au 27 janvier

Organisées par le centre METICES (Institut de sociologie, faculté des sciences sociales
et politique université libre de Bruxelles)

Thème : Mesures et démesures du travail

Titre de la communication :

« Le sens de la mesure et la mesure du sens sur le
marché du travail virtuel »

Georges Jourdam, docteur en sociologie

Chercheur associé au laboratoire du GRIS, Université de Rouen

Email : georges.shoto@wanadoo.fr

Tél : 06.82.19.08.26

« Le sens de la mesure et la mesure du sens sur le marché du travail virtuel »

« (...) . L'objet de toute science est de faire des découvertes et toute découverte déconcerte plus ou moins les opinions reçues¹. (Emile Durkheim, 2004) ».

Les concepts de « travail virtuel » et de « marché du travail virtuel » dans le sens où nous avons choisi de les utiliser peuvent déranger et irriter par leur nouveauté. Ils ont le mérite toutefois de permettre d'interroger la question sociale et la question politique sous un angle novateur.

Nous avons fait le choix de centrer notre communication sur l'axe II de l'appel à communication des JIST 2012 à savoir : « Mesures et pratique d'évaluation du travail ». Pour ce faire nous allons nous appuyer sur notre terrain de recherche, le champ du travail virtuel. Nous allons investiguer une de ces facettes en nous focalisant sur les institutions que sont Pôle Emploi et La Mission locale. Commençons par situer notre propos.

Nous sommes inondés au quotidien, au travers des médias, d'informations chiffrées. Donnons-en trois illustrations en lien avec le sujet qui nous occupe, « le sens de la mesure et la mesure du sens sur le marché du travail virtuel », où l'homme face au travail, est contraint, à défaut de trouver un emploi sur le « marché du travail ordinaire » de se replier sur le « marché du travail virtuel ».

Première situation :

En ouvrant le journal local cherbourgeois « La Presse de la Manche », en date du 26 août 2011, n° 20 417, nous lisons : « *Chômage, nouvelle hausse en juillet (p. 1). Le nombre de demandeurs d'emploi en France métropolitaine a bondi en juillet par rapport au mois précédent. Quelques 36 000 personnes sont venues gonfler les rangs des chômeurs sans*

¹ Durkheim Emile, « Les règles de la méthode sociologique », 1895, Paris PUF, 12^{ème} édition, 2004

aucun travail et inscrits à Pôle emploi (catégorie A). Leur nombre atteint désormais 2 756 500. La conjoncture économique plombe la lutte contre le chômage (P. 21)... Au total, 4 128 000 personnes sont en quête de travail, y compris celles exerçant une activité réduite (+ 4,3% sur un an)... Mais la France est, elle, en année pré-électorale qui rend la question de l'emploi très sensible... ».

Deuxième relevé :

En écoutant la radio, France Inter, du mardi 29 août 2011 à 8 h, le journaliste annonce que selon les derniers chiffres de l'INSEE, la France compte désormais 8 200 000 pauvres, c'est-à-dire 13, 5% de la population vivant avec moins de 954 euros par mois dont la moitié, soit plus de 4 millions de personnes, se débrouillant avec moins de 773 euros mensuels.

Troisième source :

Toujours sur la même radio nationale, le vendredi 2 septembre 2011 entre 8 h et 9 h où Luc Chatel, ministre de l'Education Nationale est invité, nous entendons des auditeurs : « *Vous vous protégez derrière des moyennes* » ... « *moi je voudrais arrêter de parler de chiffres et plutôt parler de qualité de l'enseignement...* ».

Ces trois relevés, tirés de la presse écrite régionale et d'une radio nationale, illustrent bien à quel point nous sommes immergés quotidiennement dans les chiffres. Ceux-ci sont utilisés pour faire office de preuve et ont pour but le plus souvent, de renforcer une argumentation afin de la rendre plus convaincante et à terme plus légitime. Dans ces exemples, nous avons relevé les chiffres du chômage et de la pauvreté en France. Ces données sont sensibles surtout dans la période préélectorale dans laquelle nous entrons. Les chiffres du chômage et de la pauvreté, au-delà de leurs définitions arbitraires qui peuvent évoluer dans le temps, sont les deux pivots qui ont contribué à légitimer la création de situation de travail virtuel. Le phénomène a pris une ampleur telle que désormais on peut affirmer l'existence d'un marché du travail virtuel à côté du marché ordinaire du travail. Celui-ci est mu par un fonctionnement spécifique piloté par les pouvoirs publics.

Avant d'aller plus avant, il nous faut en premier lieu annoncer que notre investigation a pour terrain le bassin de l'emploi de Cherbourg et relève essentiellement d'une approche empirique qui considère que la connaissance se fonde sur l'accumulation et l'observation de faits que l'on peut circonscrire et définir. En second lieu, nous devons préciser ce que nous entendons par les expressions «travail virtuel » et « marché du travail virtuel ».

Le travail virtuel est un concept que nous avons construit et défendu lors de notre soutenance de thèse en avril 2009². Il constitue en quelque sorte un idéal type au sens de Weber. Cette expression générique a pour objet de regrouper toutes les mises en situation de travail atypique telles que les emplois aidés, les stages non qualifiants, ...etc... Concrètement, nous sommes en présence d'une mise en situation de travail virtuel lorsque, dans une relation contractuelle entre un employeur et un employé, il a été nécessaire de faire intervenir un tiers pour que cet échange puisse voir le jour, cette autre entité servant en quelque sorte de catalyseur à la relation. Elle se matérialise le plus souvent par un apport financier et/ou logistique venant de la puissance publique (Etat, collectivité territoriale, autres...). Nos recherches récentes nous ont conduits à mettre à jour 7 incubateurs de travail virtuel qui sont :

- 1 - Les initiatives prises par le secteur de l'Education Spécialisée en matière d'insertion professionnelle des publics qui relèvent de leur champ de compétence (handicap et inadaptation),

- 2 - Les structures de pilotage des demandeurs d'emploi (Pôle Emploi, Mission Locale, PAIO (Permanence d'Accueil d'Information et d'Orientation),

- 3 - Le secteur de l'insertion par l'économie,

- 4 - Les centres de formation,

- 5 - La sphère des contrats aidés,

- 6 - L'Education Nationale sur un axe spécifique. Citons le Pôle insertion, anciennement nommé CIPPA (Cycle d'Insertion Professionnelle par Alternance), à partir de 1986,

- 7 - Le dispositif du service civique.

Ces recherches nous ont amenés à démontrer qu'en parallèle à l'existence du marché du travail est né un autre marché que nous avons nommé « marché du travail virtuel ». Nous pouvons le définir comme suit : nous entendons par marché du travail virtuel, un marché où des personnes sont prêtes à donner de leur temps, gratuitement ou pour une indemnité réduite, à exécuter des tâches proposées par une entreprise ou une collectivité publique sur une durée déterminée. Ces travaux particuliers sont exécutés sous couvert de forme d'emplois atypiques ou de conventions de stage n'ayant pas pour objectif d'atteindre une qualification reconnue par un diplôme³. C'est l'ensemble constitué par les sept incubateurs précédemment cités qui

² Jourdam Georges, « L'ère du travail virtuel, l'Education Spécialisée comme vecteur de la virtualisation du travail. L'exemple du bassin de l'emploi de Cherbourg », thèse de sociologie, sous la direction de François Aballéa, université de Rouen, 2009

³ Jourdam Georges, « Le processus d'innovation et de destruction des formes d'activité disponibles sur le marché du travail virtuel », article présenté au congrès de l'ASF le 6 juillet 2011 à Grenoble

forme l'ossature du marché du travail virtuel et qui permet son institutionnalisation. Ces précisions étant posées entrons dans le vif de notre propos.

La rationalité économique gagne du terrain chaque jour, toujours un peu plus. Elle pénètre maintenant pratiquement tous les domaines de la vie humaine. Alain Caillé a écrit en son temps « Critique de la raison utilitaire⁴ ». Il défendait l'idée que la raison peut être autre que centrée sur la rationalité économique et l'utilité. Dans cet article, nous allons traiter de la mise en place et de l'évolution des outils et des paramètres créés pour mesurer et évaluer le travail virtuel sur le marché du travail virtuel. Nous tenterons d'établir qui mesure quoi, dans quel but. Nous analyserons quel impact ce choix de mesurer a sur les professionnels encadrant et accompagnant ces employés atypiques.

Aujourd'hui, pour nombre de personnels employés sur le marché du travail ordinaire, comme dans la fonction publique se pose la question du sens à donner à leur travail et de la nécessité d'être reconnus⁵ pour leur investissement et leur implication dans celui-ci. Qu'en est-il pour les travailleurs virtuels qui, par définition, sont en situation de précarité et de sous-emploi, sans lien construit avec des collectifs comme les syndicats ?

La présence des travailleurs virtuels en entreprise et les tâches qu'ils ont à exécuter ne sont pas reconnues à la hauteur d'un travail ordinaire. L'existence-même du travail virtuel interroge le sens du travail. En quoi un travail est-il virtuel ? En quoi ne l'est-il pas ? Comment répondre à ce questionnement ? Comment mesurer cet écart entre les deux, qui ne peut véritablement disparaître que lorsque le travail virtuel devient un travail tout court, c'est-à-dire reconnu comme tel par la société dans laquelle il est produit ?

Cela dit, nous nous proposons principalement, à travers l'exploitation d'entretiens réalisés auprès d'accompagnateurs de travail virtuel, de mesurer, mais pas seulement par des chiffres, le sens que peut revêtir le travail virtuel.

Pour commencer nous allons développer une rétrospective des différentes sources génératrices de travail virtuel. Nous pensons ce détour utile à la bonne compréhension des concepts que nous utilisons (« travail virtuel » et « marché du travail virtuel »).

⁴ Caillé Alain, « Critique de la raison utilitaire », La Découverte, Paris, 1989

⁵ Bernoux Philippe, « Reconnaissance et appropriation : pour une anthropologie du travail », Revue Esprit, « Exister au travail », octobre 2011, p. 166

I - Les sept incubateurs de travail virtuel émergeant dans l'histoire récente du monde du travail

Aujourd'hui, le travail virtuel a pignon sur rue comme nous l'avons rappelé par les 7 canaux précédemment énoncés. Cela veut dire que chaque situation de travail virtuel au sens où nous l'avons défini, a acquis une légitimité sur le plan légal au regard du droit français actuel. Il y a une légalité de tous les dispositifs qui apparaissent et disparaissent au fil du temps et de la conjoncture économique-politique sur ces 7 voies repérées, qui fait partie de l'histoire récente du monde du travail. Rappelons quelques éléments de cette histoire en mouvement.

1 - Pour le premier incubateur de travail virtuel qui naît au sein du champ de l'éducation spécialisée, on peut affirmer que les premières initiatives prises en matière d'insertion professionnelle des handicapés remontent à la fin des années 1940. Cet engagement de fond des professionnels de terrain ne trouvera une légitimité nationale qu'en 1975 avec la loi cadre du 30 juin, qui reconnaît l'utilité des CAT (Centre d'Aide par le Travail) et des ateliers protégés en les subventionnant.

2 - Il faudra attendre le tournant des événements de mai 1968 pour que d'autres initiatives voient le jour. Il s'agit en premier lieu de la création de l'ANPE en 1967 (aujourd'hui dénommée Pôle Emploi), premier élément de notre deuxième incubateur de travail virtuel. Cet incubateur prendra une nouvelle dimension avec la création des Missions Locales et des PAIO en 1982, qui marque véritablement le début de ce que nous pourrions nommer l'ère du travail virtuel.

3 - Ce qui s'appelle aujourd'hui le secteur de l'insertion par l'économie, notre troisième incubateur de travail virtuel, prend sa source et construit sa légitimité entre les événements de 1968 et la montée en puissance de la crise de 1973 (premier choc pétrolier et remise en cause partielle du système de production fordiste). Nous faisons référence ici aux entreprises intermédiaires, aujourd'hui labellisées entreprises d'insertion, aux chantiers d'insertion inaugurés avec la loi sur le RMI en décembre 1988, aux associations intermédiaires, aux entreprises d'intérim d'insertion ... etc...

4 - Aux origines des centres de formation, notre quatrième incubateur de travail virtuel repéré, se trouve la loi cadre de 1971, dite « loi Delors » sur la formation continue⁶. Celle-ci

⁶ Dubar Claude, « La formation continue, La Découverte, 2000

constitue en quelque sorte le socle juridique qui permet la création de ces centres de formation en déconnexion avec le fonctionnement classique de l'Education Nationale. De nouvelles innovations en matière de création de travail virtuel vont voir le jour à la suite des secousses générées par la crise de 1973. La première véritable initiative en la matière est prise par le secrétaire d'Etat à la formation professionnelle, Paul Granet en 1975, qui ouvre la voie avec la mise en place des « stages Granet ». Ce dispositif concerne les jeunes qui sortent du système scolaire initial sans qualification et qui ne trouvent pas de travail. En s'engageant dans ce type de mesure, le jeune espère pouvoir être embauché à la fin de son stage. C'est une nouvelle façon d'intégrer l'entreprise, qui s'instaure à côté du CDI et du CDD. Ce premier essai va perdurer et s'intensifier. Il va y avoir par la suite les trois pactes pour l'emploi entre 1977 et 1979, qualifiés parfois de « stages Barre », car initiés par le Premier Ministre Raymond Barre. Ces initiatives vont se poursuivre avec le dispositif « exo jeunes » en 1980. Ces propositions d'entrée dans la vie active à des jeunes en recherche d'emploi vont le plus souvent se résumer à des formes multiples de stages en alternance entreprise/centre de formation. Ces stages ne peuvent exister qu'avec la création de structures d'accompagnement appelées centres de formation (sur le bassin de l'emploi de Cherbourg : AFPA, GRETA, INFREP, CPS, Groupe FIM, ADSEAM, FJT, ... etc...) et d'entreprises qui acceptent de jouer ce jeu d'être terrain de stage.

5 - La sphère des contrats aidés notre cinquième incubateur de travail virtuel, débute en 1984 avec l'apparition des premiers T. U. C. (Travaux d'Utilité Collective). Ce nouveau type de contrat n'est possible à mettre en place qu'après la signature d'un accord entre les partenaires sociaux et l'Etat. Depuis cette période, la source ne s'est pas tarie puisqu'aujourd'hui existent sur le marché du travail virtuel, les CAE en direction du secteur public et associatif, et les CIE pour le secteur privé.

6 - Dans cette logique de lutter contre le chômage des jeunes le ministère de l'Education Nationale prend l'initiative en créant les CIPPA (Cycle d'Insertion Professionnelle par Alternance) en 1986. Ce dispositif se nomme désormais depuis 2009, Pôle Insertion. Depuis 2010 est mise en place, en partenariat avec le CIO et la Mission Locale, entre autres, une cellule de prévention des décrochages scolaires.

7 - Abordons, pour terminer, notre septième incubateur de travail virtuel, le service civique. Il a été créé par la loi du 10 mars 2010. Il remplace le service civique volontaire qui avait été mis en place en 2006. Le service civique est un engagement de 6 à 12 mois à

destination de jeunes ayant moins de 26 ans. Les plus de 26 ans peuvent aussi s'engager dans ce type de démarche volontaire sur une durée pouvant aller de 6 à 24 mois. La rémunération fluctue selon les cas entre 446 euros et 547 euros avec une couverture sociale entièrement prise en charge par l'Etat. Pour l'heure, 10 000 jeunes sont concernés. L'objectif affiché par le Gouvernement est de signer 75 000 engagements d'ici 2014.

Après ce retour succinct sur nos sept incubateurs de travail virtuel, entrons dans notre problématique : quel sens peut-on donner aux indicateurs qui sont en place pour mesurer le marché du travail virtuel ainsi que ses évolutions et comment mesurer ce sens ?

Pour répondre à ce double questionnement, nous avons choisi de nous focaliser sur l'étude de notre deuxième incubateur de travail virtuel, à savoir Pôle Emploi et la Mission Locale sur notre terrain de recherche, le bassin de l'emploi de Cherbourg. Nous sommes allés à la rencontre d'agents cadres et non cadres de ces deux établissements exerçant des missions de service public en direction des demandeurs d'emploi. Développons ce premier versant que constitue le Pôle Emploi.

II - L'implication de Pôle Emploi dans la mesure et le comptage des activités mises à disposition sur le marché du travail virtuel

Aujourd'hui, les services de Pôle Emploi sur Cherbourg sont éclatés sur trois sites. Chaque antenne fonctionne actuellement avec 32 salariés et est spécialisée dans un ou plusieurs secteurs d'activité que sont le commerce, les services, l'industrie, l'artisanat, le bâtiment et l'agriculture. Pôle Emploi Cherbourg est le résultat, comme dans toutes les agences françaises, de la fusion des ANPE et des ASSEDIC décidée en CA (Conseil d'Administration) le 19 décembre 2008. La fusion a été effective en octobre 2009. La nouvelle entité juridique de ce nouvel établissement n'est à l'heure actuelle pas encore complètement définie. Quel impact ce nouveau contexte a sur les usagers de Pôle Emploi et ses employés ?

1 - Le conseiller Pôle Emploi face aux usagers que sont les demandeurs d'emploi, et les entreprises et établissements publics et privés, susceptibles d'offrir du travail ordinaire ou du travail virtuel

Des tensions persistent suite à cette nouvelle orientation. Un cadre de Pôle Emploi nous dit : « *On a vécu et on vit en ce moment une évolution institutionnelle et organisationnelle forte dans un contexte de crise économique qui perdure et qui n'était pas*

prévue. Ce contexte rend plus délicates les transformations à conduire. Nos conseillers ont ressenti une relative perte de sens dans l'exercice de leurs missions. Dans ce contexte difficile le dogme de l'entretien physique est tombé, il peut désormais se faire par téléphone ou par mail ». Il faut rappeler que cette décision de regroupement avait pour but de simplifier les choses pour les demandeurs d'emploi, en particulier d'obtenir qu'ils puissent être reçus en entretien individuel chaque mois par un conseiller. Cela n'a pas pu se généraliser jusqu'à présent puisque la crise économique débutée en 2007 avec les « subprimes » aux Etats-Unis, perdure et a eu pour conséquence de faire bondir le nombre des demandeurs d'emploi rendant finalement cette rencontre mensuelle difficile à organiser faute de temps, certains rendez-vous se transformant de fait en contact matérialisé chaque mois par un coup de téléphone au 39-49 ou par un mail envoyé au portail internet unique, pole-emploi.fr. Le premier entretien entre le conseiller Pôle Emploi et le primo demandeur d'emploi a pour objet d'enregistrer son inscription comme chômeur, de calculer ses droits à indemnisation et d'élaborer son projet professionnel. Les entretiens mensuels qui suivent, lorsqu'ils sont réalisables, ont pour but de permettre au demandeur d'emploi de mettre à jour sa situation au regard de Pôle Emploi. Il doit en particulier informer celui-ci :

- d'une éventuelle reprise d'activité,
- d'un changement d'adresse,
- d'une prise d'un congé maternité ou de formation.

Ce pointage mensuel physique ou à distance permet aussi des contrôles renforcés. Les demandeurs d'emploi peuvent être radiés de la liste pendant 15 jours, s'ils n'accomplissent pas des démarches effectives pour retrouver un emploi. Ils doivent ainsi fournir des justificatifs comme des lettres de candidature, des réponses et des convocations éventuelles à un entretien d'embauche... etc ... Par ailleurs, s'ils refusent sans motif « deux offres d'emploi raisonnables » proposées par Pôle Emploi, leurs allocations de chômage risquent d'être supprimées pendant 2 mois. Ils peuvent néanmoins déposer un recours auprès du directeur de Pôle Emploi pour contester cette décision.

Désormais, les missions de Pôle Emploi se positionnent sur trois axes :

1 - Accompagner les demandeurs d'emploi dans leur recherche jusqu'à leur intégration sur un emploi ordinaire. Certains chômeurs sont parfois contraints de passer par l'occupation d'activités, que nous qualifions de travail virtuel, avant d'arriver à ce but.

2 - Assurer le versement des allocations aux demandeurs d'emploi ayant acquis des droits à indemnisation.

3 - Aider les entreprises dans leur recrutement et procéder au recouvrement de leurs cotisations.

Au-delà de ces trois actions centrales, Pôle Emploi mène des actions spécifiques. Il en existe une en direction des publics en difficulté. Il accompagne aussi le recrutement des entreprises par une analyse des besoins, une sélection des candidats et une information sur les mesures d'aide à l'embauche. C'est sur ce dernier point que Pôle Emploi a un lien particulier avec le marché du travail virtuel. Il en est même une cheville ouvrière essentielle lorsqu'il propose à un demandeur d'emploi par exemple un contrat unique d'insertion de type CAE (Contrat d'Accompagnement vers l'Emploi réservé au secteur public et associatif) ou de type CIE (Contrat Initiative Emploi en direction des entreprises du secteur privé).

Pôle Emploi est financé à 1/3 par l'Etat et aux 2/3 par l'UNEDIC, c'est-à-dire avec les cotisations des entreprises et des salariés. Les personnels de Pôle Emploi sont donc directement dépendant des choix et des orientations de ces deux entités que sont l'Etat et les partenaires sociaux. Ceux-ci sont donc force de propositions et moteur d'innovations en matière de travail virtuel.

Abordons maintenant la position du conseiller Pôle Emploi dans son rôle d'évaluateur et de porteur de sens sur les choix effectués.

2 - Le professionnel de terrain à distance de l'évaluation et la mesure

Le conseiller Pôle emploi dans un contexte tendu, à la fois par la situation économique et politique du moment ainsi que par la nouvelle organisation de son institution, doit poser dès le premier entretien un diagnostic rapide sur les personnes en recherche d'emploi qu'il reçoit. Il doit être en mesure de leur proposer soit un retour direct vers le marché ordinaire du travail, soit une orientation vers une formation qualifiante, soit enfin diriger le demandeur d'emploi vers un des dispositifs actifs sur le marché du travail virtuel.

Pour ce faire, il doit se tenir au courant de tous les dispositifs opérationnels sur le marché du travail virtuel. Ceux-ci fluctuent en fonction du contexte économique et sont assujetties aux décisions du pouvoir en place. Le conseiller référent doit connaître les demandeurs d'emploi qu'il suit. Sur ce registre, il doit faire face à un flux permanent de personnes en recherche d'emploi. Un conseiller Pôle emploi a en moyenne 130 demandeurs d'emploi à suivre par mois. Le nouveau venu doit d'abord se préinscrire en ligne sur le site du Pôle Emploi ou par téléphone au 39-49, pour obtenir un rendez-vous d'inscription auprès de

l'antenne dont il dépend. Dans les 15 jours suivant cet enregistrement, chaque demandeur d'emploi est convoqué pour un entretien afin de construire avec son conseiller un Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE). Le conseiller peut proposer une évaluation, un bilan de compétences ou encore une offre d'emploi susceptible de convenir à la personne. Il peut aussi proposer une prestation Pôle emploi qui maintenant est pour l'essentiel sous-traité par un prestataire de service (centre de formation). Il existe actuellement 5 types de prestations Pôle Emploi :

- Prestation cible emploi (il s'agit d'un accompagnement pour construire son projet professionnel).
- Prestation stratégie de recherche d'emploi.
- Prestation mobilisation vers l'emploi (à destination d'un public qui rencontre des difficultés particulières)
 - Les aides à la recherche d'emploi centrées sur le CV et la lettre de motivation.
 - Une prestation centrée sur l'aide à la mobilité.

A cela, s'ajoute la possibilité de faire une évaluation en milieu de travail d'une durée pouvant aller jusqu'à 3 semaines. Il s'agit là pour le demandeur d'emploi d'aller passer du temps en entreprise pour qu'il puisse se rendre compte si un travail qu'il imagine lui être adapté, lui convient. La personne qui se retrouve dans cette réalité est véritablement en situation de travail virtuel au regard de notre définition.

Pour évaluer et orienter le demandeur d'emploi lors de la première rencontre, le conseiller dispose d'un temps limité d'une demi-heure. C'est à ce moment qu'il décide une orientation vers un des dispositifs existant sur le marché du travail virtuel ou s'il lui propose une offre disponible sur le marché ordinaire du travail ou enfin, s'il l'oriente vers une formation qualifiante relevant des prérogatives du Conseil Régional. Vu sous cet angle, le conseiller dispose de la liste des offres d'emploi, de la liste des places disponibles sur le marché du travail virtuel et de la palette des offres de formation possibles. Ces trois indicateurs suffisent pour qu'il puisse accomplir sa mission.

Les offres d'emploi dépendent directement de la situation économique. Pour notre terrain de recherche, le bassin de l'emploi de Cherbourg, celui-ci a une composante industrielle forte et est exigeant en utilisation de main-d'œuvre masculine très qualifiées. Lorsqu'une offre d'emploi de ce type arrive, le conseiller dans ce contexte, doit trouver le demandeur d'emploi susceptible de répondre aux exigences demandées. S'il ne trouve

personne dans son fichier, il doit dans un deuxième temps repérer qui pourrait aller se former pour plus tard occuper cet emploi proposé. Cela peut demander du temps. Les demandeurs d'emploi qui ne peuvent prétendre aux postes qualifiés disponibles vont être orientés à plus ou moins brève échéance vers les dispositifs existant sur le marché du travail virtuel. A défaut de rien, beaucoup de personnes acceptent d'entrer dans ce type de logique dans l'attente de retrouver un emploi ordinaire. A distance des enjeux politiques de l'indicateur « taux de chômage », le conseiller Pôle Emploi a pour mission en permanence de tenter de mettre en lien les offres d'emploi, avec les demandes d'emploi. S'il n'y arrive pas directement, il dispose de deux jokers, la formation qualifiante et les dispositifs en place sur le marché du travail virtuel, chaque proposition de travail virtuel étant assujettie à des contraintes spécifiques d'âge, de qualification, d'ancienneté sur la liste des demandeurs d'emploi ... etc... Les indicateurs sont là, mais la réalité se passe ailleurs dans la rencontre de personne à personne entre un demandeur d'emploi et un employeur potentiel avec comme médiateur le conseiller Pôle Emploi pour un emploi ordinaire. Pour l'exécution d'un travail virtuel, l'accompagnement va continuer au-delà de la rencontre initiale puisqu'il va durer tout le temps de l'accomplissement dudit travail virtuel et il va être réalisé soit par le conseiller Pôle Emploi, soit par un service prestataire désigné.

Finalement, la mesure du sens et le sens de la mesure pour un conseiller Pôle Emploi face au marché du travail ou au marché du travail virtuel ne sont pas à chercher dans un quelconque indicateur en évolution mais dans la compréhension qu'il a des personnes rencontrées, d'un côté, les demandeurs d'emploi et de l'autre, les employeurs potentiels. Il s'agit pour lui de mettre en relation les bonnes personnes dans le but de réussir le passage pour le demandeur d'emploi du statut de chômeur au statut de salarié ou de sous-statut d'exécutant de travail virtuel.

Qu'en est-il alors du sacro-saint taux de chômage ?

2 - De l'utilisation de l'indicateur « taux de chômage », sens et polémiques

Le taux de chômage général correspond au nombre de demandeurs d'emploi sur la population active. Cette mesure peut être soit nationale, soit ciblée par territoire (régional, départemental, par bassin d'emploi, ...etc...). On peut préciser ce chiffre en fonction de l'âge, du sexe, du niveau de qualification, de l'ancienneté sur la liste des demandeurs d'emploi, etc... On peut finalement multiplier les catégories à souhait. Pour cet indicateur générique repéré comme apparemment limpide, la situation est en réalité plus complexe

qu'elle ne paraît. En effet, qui peut être retenu comme demandeur d'emploi ? Depuis février 2009,⁷ cette donnée est éclatée en 5 catégories, A, B, C, D, E. Elle est remise en cause régulièrement. Donnons un exemple avec la définition actuelle. La lettre A correspond à une personne sans emploi en recherche active d'emploi. Il faut donc que cet individu prouve qu'il ne travaille pas et qu'il est en recherche de travail. Selon la direction régionale de Pôle Emploi de Basse Normandie, fin juillet 2011, le nombre de demandeurs d'emploi en catégorie A s'établit à 57 889 en Basse Normandie (soit + 4% sur un an). A cette même date, si on cumule les catégories A, B, C, ce chiffre passe à 91 661 (soit + 4,3 % en un an). En allant à la rencontre de cadres de Pôle Emploi, nous avons eu la surprise de nous entendre dire qu'ils ne pouvaient pas nous donner de chiffres en ce qui concerne l'évolution du taux de chômage dans le temps pour le bassin de l'emploi de Cherbourg. Pour ce faire, il aurait fallu qu'ils fassent une demande à la direction régionale de leur structure. Nous avons simplement eu l'information que ce chiffre se situait actuellement autour de 12 000 demandeurs d'emploi de catégorie A ! Pourquoi une telle rétention d'information de l'Etat envers ses services de proximité ? Nous verrons que nous allons faire des constats similaires lorsque nous allons aller investiguer la Mission Locale. L'ancienne ANPE fonctionnait sur un management par objectif avec l'existence de primes de rendement. La mise en place de la nouvelle organisation n'a pas encore pu remettre en œuvre ce pilotage par les chiffres. Cela ne saurait tarder. Pourtant nous venons de montrer que le taux de chômage est une donnée secondaire pour les conseillers Pôle Emploi. Si ce management par la mesure d'indicateurs (que sont par exemple : le nombre de suivis de chômeurs par salarié, le nombre de placements de demandeurs d'emplois en entreprise par agent, ...etc...) reprend, les professionnels de terrain vont être confrontés à la concurrence entre eux mais aussi entre agences. Dans ce contexte de faire du chiffre, il sera plus difficile d'assurer la qualité de la relation entre les usagers et les professionnels puisque le temps d'échange va diminuer sous le coup de la pression engendrée par cette situation.

Comme annoncé, abordons à présent ce qui se passe au sein des Missions Locales.

⁷ Jacquot L. et Balzani B., « Sociologie du travail et de l'emploi », Ellipses, Paris, p.260

III - La Mission Locale Cherbourgeoise, lieu d'enregistrement et de suivi du travail virtuel

1 - La Mission Locale Cherbourgeoise, origine et données générales

La PAIO a été créée à Cherbourg en 1982 suite au rapport de Bertrand SCHWARTZ sur la jeunesse. Cette structure passera Mission Locale en 1999. Aujourd'hui, elle couvre un territoire de 162 communes autour de Cherbourg, réparties sur 15 antennes qui fonctionnent avec 32 salariés dont trois sont en CDD. 17 occupent la fonction de CISP (Conseillers en Insertion Socio-Professionnelle). La Mission locale du Cotentin accompagne 2 700 jeunes par an avec un turnover de 1000 nouveaux accueils chaque année. 35% des jeunes reçus sont non qualifiés et non diplômés. 25% des jeunes ont un niveau collège, 25% ont le niveau bac et les 50% autres, ont le niveau CAP-BEP (75% d'entre eux sont en possession d'un diplôme). Cette Mission locale est organisée autour de deux axes que sont le pôle « orientation-insertion » et le pôle « qualification-emploi ».

Citons une personne interviewée : *« Il y a des thématiques spécifiques. Le pôle « orientation-insertion » va traiter de toutes les questions liées à l'amont de l'emploi, l'orientation, la valorisation, le développement et la consolidation des compétences... Si on prend des références extérieures, sur le volet orientation, on va avoir les actions du Conseil Régional, ELAN (Espace Local d'Activité Novatrice) et ESPOIR (Espace d'Orientation et d'intégration Régionale), mais aussi tout ce qui relève des chantiers d'insertion, la prévention des décrochages scolaires, du RSA et des actions que l'on pilote en interne comme les actions collectives qui ont trait aux compétences socles des jeunes. Ce sont tous les pré-acquis et pré-requis à travailler. Cela va du sentiment de compétence au savoir être en entreprise, à la santé au travail, c'est tout ce qui permet d'accéder à un emploi. Ce sont des choses que l'on travaille depuis des années. On est parti du constat des problématiques d'insertion que l'on rencontre chez les jeunes. Entre la sortie de l'école et l'entrée dans le monde du travail il y a un manque de formation, d'information et de compréhension des codes de l'entreprise.*

« Quand on reçoit un jeune, il y a une phase de diagnostic de sa situation par rapport à la scolarité, à son parcours professionnel, à sa situation sociale. Ensuite, on voit le souhait du jeune (qualification ou emploi). S'il s'agit de jeunes non qualifiés, notre travail est de les emmener vers la qualification. Après le diagnostic, on élabore un plan d'action, qui dépend de la situation du jeune. Cela peut mobiliser, une phase d'orientation, une phase de qualification et recherche d'emploi ou bien cela peut être la recherche d'emploi direct ».

Au regard de cet extrait d'échange avec une professionnelle de terrain, on constate que l'essentiel de l'accompagnement effectué auprès des jeunes relève d'activités que l'on peut classer dans le champ de ce que nous appelons le marché du travail virtuel. Par exemple, chaque année la Mission locale prescrit 35 à 40 mesures ELAN en direction de ses jeunes. Il en est ouvert 6 chaque année de 12 places sur la région Bas Normande. Ce sont des actions de formation en lien avec une collectivité autour d'une manifestation locale sur des axes thématiques à dominante culturelle, sportive ou écologique qui peuvent durer de 3 à 4 mois. Ce dispositif est destiné à des demandeurs d'emploi, jeunes ou adultes éloignés de l'emploi. Il s'agit de travailler avec eux des compétences transversales et transférables. Pendant ce stage ils ne travaillent pas leur projet professionnel. Cette expérience terminée, les personnes peuvent accéder au dispositif « ESPOIR » d'une durée de 3 mois. Cet autre stage a pour but de valider un projet d'orientation et/ou de qualification, il concerne 350 jeunes chaque année. « ELAN » et « ESPOIR » qui relèvent du Conseil Régional sont en place depuis 2009, ils ont remplacé les plates formes d'insertion sociale et professionnelle qui existaient précédemment.

Ce cadrage général étant posé, nous allons maintenant pouvoir approcher de plus près la mesure du sens et le sens de la mesure sur le marché du travail virtuel à travers ce filtre que constitue la structure Mission Locale Cherbourgeoise.

2 - La Mission Locale, enjeux et stratégie en lien avec le marché du travail virtuel

La stratégie de la Mission Locale et ses orientations internes sont le résultat d'un consensus. Il s'agit d'une synthèse des attendus de ses pilotes et de ses financeurs que sont l'Etat, la Région, le Département, les Collectivités Locales et depuis peu, les partenaires sociaux. Ces derniers s'invitent à la table en ouvrant un appel à projet en direction des Missions Locales pour prévenir des décrochages scolaires. La directrice de la Mission Locale: *« Ce qui est important pour moi, c'est d'avoir une feuille de route qui soit permanente et constante et qui ne soit pas trop perturbée par les orientations, les pressions et les plans d'action. Les financeurs, l'Etat et la Région représentent 60% de notre budget, ce sont eux qui donnent les orientations. Les élus des villes et des intercommunalités avec leur 40% du budget ne nous fixent pas d'orientations en tant que telles. On travaille avec eux sur des dossiers à l'échelle d'un territoire. En clair, on a notre feuille de route de l'Etat, de la Région, un peu du Département et derrière, on fixe nos propres orientations. J'ai 1,4 millions de budget et j'ai plus de 900 000 euros de l'Etat et de la Région. L'Etat c'est 50% de notre*

budget avec comme pilote la DGEFP (Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle), service technique du Ministère de l'Emploi ».

Depuis 2008, les Missions Locales sont entrées dans la logique des conventions pluri-annuelles d'objectif et de moyens (CPOM). La première convention d'une durée de 3 ans a couru de 2008 à 2010. Elle était axée sur de multiples objectifs dont l'emploi. La nouvelle convention 2010-2013 est quant à elle, complètement resserrée sur l'emploi. Depuis 2009, les Missions Locales ressentent les pressions gouvernementales de façon plus directe puisque depuis cette date, elles sont, au même titre que Pôle emploi, habilitées à prescrire des contrats aidés CAE et CIE. L'Etat demande par ailleurs à ce que soit développé au maximum le dispositif CIVIS (Contrat d'Insertion dans la Vie Sociale) qui existe depuis 2005. Pour cette année l'objectif est d'en faire signer 450. Dans cette logique de priorité sur l'emploi et de pression vécue par les structures, vient se rajouter le discours de Nicolas Sarkozy prononcé en avril dernier à Bobigny, préconisant dans son plan de mobilisation vers l'emploi de confier aux sous-préfets le pilotage des politiques de l'emploi jusqu'à présent dévolu au préfet. Avant cette décision, il existait une instance départementale de l'emploi, qui se réunissait tous les trois mois. Maintenant, on est passé à un Service Public Local de l'Emploi « SPLE » à l'échelle des bassins d'emploi qui se réunit chaque semaine avec entre autres, Pôle Emploi, la Mission Locale, la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises de la Concurrence de la Consommation du Travail et de l'Emploi) de Basse Normandie. Ces réunions font l'objet du suivi d'un certain nombre d'indicateurs comme la demande d'emploi, la demande d'emploi des jeunes, la demande d'emploi longue durée, ... etc... Les mauvais chiffres de l'emploi de cet été ont poussé le ministre Xavier Bertrand à intervenir. Il a convoqué tous les sous-préfets et les DIRECCTE en leur demandant un plan d'action autour d'un cadrage national de 33 actions. Chaque sous-préfet doit sortir un plan d'action rapidement. La directrice de la Mission Locale s'exprime en ces termes sur cette question : *« Ce plan, c'est en gros la promotion de l'apprentissage, des CAE, des tables rondes avec des entreprises, c'est activer tous les leviers qui permettraient de faire embaucher tous les publics demandeurs d'emploi. Du coup, on se retrouve avec un plan d'action très conséquent. Nous, Mission Locale, on a 200 prospections entreprises à faire d'ici la fin de l'année. On a un plan d'action sur les contrats uniques d'insertion. Sur notre bassin, on a fait 600 contrats aidés CAE entre janvier et mi-septembre et l'Etat nous a passé une commande de 600 autres CAE entre mi-septembre et fin décembre, ce qui fait que pour Pôle emploi et la Mission Locale sur notre territoire, il faudrait que l'on signe 53 contrats par semaine, ce qui est inatteignable. Ce qui est*

intéressant, c'est que c'est la première fois que l'on est soumis à ces pressions de l'Etat à l'échelle de notre Mission Locale dans la perspective des élections. En fait on va être sur un rythme effréné jusqu'aux prochaines élections. Presque tous les jours, j'ai le sous-préfet ou son cabinet au téléphone ou par mail. On va passer à 3 ou 4 réunions mensuelles... Le ministère demande à ce que les sous-préfets aillent avec une couverture médiatique accompagner des Pôles Emploi et des Missions Locales dans les entreprises. Le sous-préfet nous dit : que l'on doit être à une visite d'entreprise par semaine. On doit cibler les entreprises vertueuses sur l'apprentissage ou l'embauche de demandeurs d'emploi pour aller les rencontrer...».

Au regard de ces éléments, on se rend compte à quel point les pouvoirs publics et en particulier l'Etat, par l'intermédiaire du Gouvernement, sont maîtres d'œuvre en matière de politique de l'emploi et sont donneurs d'ordres et acteurs sur le marché du travail virtuel. Les indicateurs dans ce contexte sont prépondérants pour rendre compte pratiquement en temps réel de l'évolution de la situation.

Les Missions Locales ont une base de données nommée « P3 » très performante qui leur est propre et avec laquelle on peut extraire n'importe quels chiffres. Cet outil (logiciel) a été récupéré par l'Etat depuis deux ans. Les Missions Locales ne peuvent accéder à leur base de données qu'au niveau régional. On avait déjà fait ce constat avec l'accès limité aux données régionales pour Pôle emploi.

La directrice de la Mission Locale : *« On travaille à partir de P3. Tous les mois, je sors un tableau d'activité des Missions Locales. Depuis 2008, ce qui a changé aussi, c'est la mise en concurrence des structures les unes par rapport aux autres. Cette logique conduit l'Etat à distribuer les bons points. Sur le tableau, j'ai 13 missions locales de Basse Normandie, j'ai les premiers accueils, le nombre de jeunes suivis par chaque Mission Locale, par niveau de formation, le nombre de jeunes en demande d'insertion reçus dans les 5 derniers mois, leur niveau de qualification, dont les femmes et les ZUS (Zone Urbaine Sensible), les jeunes ayant accédé à une formation qualifiante et à une formation préparatoire de la région, le nombre de jeunes ayant accédé à un emploi, dont emploi durable, dont alternance, dont aidé non marchand, dont aidé marchand, les jeunes entrés en cotraitance avec Pôle emploi, le nombre de jeunes entrés dans le CIVIS, et par niveaux sortis du CIVIS, en emploi durable, en contrat en alternance, en CIE, les allocations financières demandées sur la relation entreprise, le nombre d'emplois que la Mission Locale a collectés et le nombre de mises en relation sur les*

offres d'emploi. Maintenant que l'on est sur des approches chiffrées, cela commence à être le grand n'importe quoi dans les missions locales et cela commence à être le gros trafic. Par exemple une structure en Basse Normandie avait rentré 129 offres d'emploi au 31 juillet et au 31 août, elle en avait 740. Cela veut dire qu'en un mois, elle en a rentré 500 de plus ! On regarde les gros écarts et les incohérences. Les bons points ont des conséquences sur les financements. On est financé sur l'atteinte de nos objectifs. Si on n'atteint pas nos objectifs, on peut se faire saquer au niveau financier. On est dans le changement avec la loi organique, la loi de finances, un euro investi est un euro justifié. Cela devient limite. Je ne suis pas contre l'évaluation des structures, je trouve que l'on a des financements publics qui sont très importants et on doit être en mesure de les justifier et de s'organiser pour atteindre nos objectifs. Aujourd'hui quand je sors des chiffres sur P3, je sais à quoi cela correspond. Maintenant, si la pression de l'Etat est telle que l'on doit produire, rentrer du chiffre et faire je ne sais pas quoi, après on aura des chiffres, mais cela n'aura plus de sens. Lorsque l'on commence à mettre en concurrence les structures sur un secteur comme le notre, cela veut dire qu'on est tous sur nos tableaux de bord en train de regarder combien a fait la structure à côté de la mienne, quel poids elle représente sur le département ou sur la région et qu'il faut que je fasse plus et que je sois bien classée. On n'est plus dans une logique de service public auprès d'un service jeune par rapport à un territoire particulier qui a ses spécificités. Le bassin d'emploi de Cherbourg est spécifique avec des données particulières et on travaille dans un contexte particulier. Si on met les structures en concurrence au niveau national, régional et départemental, cela veut dire qu'on fait fi du territoire, de ses particularités et qu'on va retenir des indicateurs qui sont sortis d'un contexte. Quand on prend des indicateurs dans ces conditions, cela n'a plus de sens. Dans sa logique, l'Etat fait mouliner ses bases au niveau national. Il distribue les bons points et certaines structures, à contrario, reçoivent des lettres de remontrance. Pour tenter de freiner cette logique, il existe une volonté des Missions Locales et de leurs directeurs de travailler en réseau pour tenter de faire contrepoids. La politique de l'Etat tend à isoler les structures et à les mettre en concurrence. Nous, nous sommes davantage dans une logique de faire un travail en réseau à tous les niveaux, c'est-à-dire de travailler en bonne intelligence et en cohérence pour enrichir nos pratiques, nos méthodes et au-delà, pousser nos élus régionaux à se positionner... ».

Ce propos est un témoignage fort et conséquent de ce qui se joue entre les services publics et l'Etat actuellement. Pour ce qui relève de notre sujet, le marché du travail virtuel, il est de fait, lui aussi exposé à ce jeu de rapport de force (politique, économique et social...).

Nous avons constaté que la Mission Locale, qui est un lieu de mise en lien des jeunes demandeurs d'emploi avec le marché ordinaire du travail mais aussi une plate forme d'orientation et de distribution de travail virtuel, ne pouvait faire fi d'instruments de mesure et d'indicateurs pour rendre compte de sa mission. Nous avons relevé dans notre investigation de terrain qu'il se jouait une lutte âpre autour de l'utilisation de ces indicateurs. Le pouvoir en place entend imposer ses instruments de mesures et ses indicateurs et veut se donner les moyens de les maîtriser, quitte à basculer dans l'excès, ce qui est le cas lorsqu'il veut mettre en concurrence des structures les unes par rapport aux autres sans tenir compte des spécificités contextuelles. Pour les Missions Locale, au regard de ce que nous venons de décrire, nous pouvons prendre à présent la dimension de ce que peut signifier la mesure du sens et le sens de la mesure sur le marché du travail virtuel.

Au terme de cet article nous pouvons synthétiser nos propos en affirmant que le travail virtuel est au centre d'enjeux politiques importants puisqu'il constitue la partie émergée et donc visible des tentatives des pouvoirs publiques d'inscrire les demandeurs d'emploi dans des actes qualifiés de « positifs » vers un éventuel emploi ordinaire. Nous avons vu que la mesure de ces actes peut se faire avec le relevé de données chiffrées mais pas seulement. Notre investigation sur le site de Pôle Emploi nous a amené à faire le constat que l'efficacité du travail se situait aussi dans la qualité du lien que pouvait mettre en place un conseiller Pôle Emploi avec un demandeur d'emploi.

La mise en place de la RGPP (Révision Générale des Politiques Publiques) touche désormais tous les services de l'Etat, nous en avons une illustration dans l'exemple que nous venons de traiter avec notre deuxième incubateur de travail virtuel (les structures de pilotage des demandeurs d'emploi : Pôle Emploi et Mission Locale). La mise en place de cette politique « un euro dépensé est un euro justifié », a pour conséquence de légitimer le passage à la mesure et à la pratique de l'évaluation du travail. Cette orientation n'est ni neutre ni transparente, puisque celle-ci nécessite de passer par la sélection, le jugement, la hiérarchisation et donc a pour conséquence de faire violence à ceux ou celles qui y sont confrontés. On peut clore notre propos en affirmant que la juste mesure est un construit social qui peut prendre les apparences d'un leurre.

Bibliographie

Bernoux Philippe, « Reconnaissance et appropriation : pour une anthropologie du travail », Revue Esprit, « Exister au travail », octobre 2011, p. 166

Caillé Alain, « Critique de la raison utilitaire », La Découverte, Paris, 1989

Dubar Claude, « La formation continue », La Découverte, 2000

Durkheim Emile, « Les règles de la méthode sociologique », 1895, Paris PUF, 12^{ème} édition, 2004

Jourdam Georges, « L'ère du travail virtuel, l'Education Spécialisée comme vecteur de la virtualisation du travail. L'exemple du bassin de l'emploi de Cherbourg », thèse de sociologie, sous la direction de François Aballéa, université de Rouen, 2009

Jourdam Georges, « Le processus d'innovation et de destruction des formes d'activité disponibles sur le marché du travail virtuel », article présenté au congrès de l'ASF le 6 juillet 2011 à Grenoble

Jacquot L. et Balzani B., « Sociologie du travail et de l'emploi », Ellipses, Paris, 2010, p.260

