

INJEP NOTES & RAPPORTS

■ Mai 2024
■ INJEPR-2024/11

L'(in)employabilité des jeunes « invisibles »

Analyse des représentations des professionnels
au travers d'un dispositif d'emploi

SOUTIEN À LA RECHERCHE

■ Charlotte LECERF, doctorante
■ Oumaya HIDRI NEYS, professeure des universités
■ Hugo JUSKOWIAK, maître de conférences
Laboratoire Textes et Cultures, UR 4028, université d'Artois

*Ce rapport a bénéficié du soutien financier de l'INJEP.
Il engage la seule responsabilité de ses auteurs et/ou autrices.*

L'(in)employabilité des jeunes« invisibles »»

Analyse des représentations des professionnels au travers d'un dispositif d'emploi

Charlotte Lecerf, doctorante, laboratoire Textes et Cultures, UR 4028

*Oumaya Hidri Neys, professeure des universités, laboratoire Textes et
Cultures, UR 4028*

*Hugo Juskowiak, maitre de conférences, laboratoire Textes et Cultures,
UR 4028*

Pour citer ce document

Lecerf C., Hidri Neys O., Juskowiak H., 2024, *L'(in)employabilité des jeunes « invisibles »*.
Analyse des représentations des professionnels au travers d'un dispositif d'emploi, INJEP
Notes & rapports.

SOMMAIRE

SYNTHÈSE.....	5
INTRODUCTION.....	17
CADRAGE MÉTHODOLOGIQUE	18
Les représentations et pratiques associées aux jeunes du <i>dispositif D</i>	19
Tableau 1. entretiens réalisés auprès des concepteurs du dispositif	20
Tableau 2. entretiens menés avec les PROFESSIONNELS INTERVENANT DANS LE DISPOSITIF.....	21
LE REGARD DES INTERVENANTS SOCIAUX SUR LA« JEUNESSE»	23
Des jeunes perçus comme déviants au regard des normes sociales des employeurs et institutions.....	23
Des pratiques de conformation au marché du travail	24
... Qui diffèrent selon les profils des professionnels	25
Un.e jeune... des jeunes... Quand le pluriel a son importance.....	27
REPRÉSENTATIONS ET PRATIQUES DES ACTEURS DANS LE DISPOSITIF D	31
L'association S, entre attitude compréhensive et vision réparatrice	31
Tableau 3 : Caractéristiques de l'association S	32
Une minorité de représentations positives associées aux jeunes sur leur force de travail.....	32
Des représentations négatives sur certains jeunes	32
Une logique réparatrice	34
L'entreprise V, des représentations plus négatives couplées à une vision entrepreneuriale du dispositif.....	35
Tableau 4 : Présentation de l'entreprise V	36
Une responsabilisation individuelle du jeune dans la persistance du chômage.....	37
Recrutement des professionnels et mise en œuvre du dispositif	41
Recruter les professionnels et les former dans l'urgence.....	41
Le dispositif D, la promesse d'une institution familière, mais un outillage innovant relativisé.....	42
Des représentations majoritairement négatives sur les jeunes de classe populaire.....	45
Les représentations associées aux « bons » jeunes.....	46
Les représentations associées aux « mauvais jeunes »	48
Une différenciation de pratiques de repérage et de suivi des jeunes	52
Conclusion.....	61
Préconisations pour lutter contre les discriminations.....	62
BIBLIOGRAPHIE	65

SYNTHÈSE

La région des Hauts-de-France est la région hexagonale la plus jeune (hors Île-de-France). En 2023, un peu plus de 1,1 million de jeunes âgés de 15 à 29 ans y résident soit près 18,5 % de la population totale. Dans la même période, la part des peu ou pas diplômés au sein de la population des 20-24 ans demeure très élevée, l'insertion professionnelle des jeunes plus difficile qu'en moyenne sur le reste du territoire hexagonal¹. Ainsi, en 2022, près de 16 % des demandeurs d'emploi de la région ont moins de 25 ans et on recense plus de 249 000 jeunes âgés de 16 à 29 ans qui ne sont ni en emploi, ni en formation, ni en études (NEET). La vulnérabilité des jeunes, notamment des moins diplômés, face aux retournements économiques qui ont pu frapper le marché du travail local, a alors conduit les pouvoirs publics à la mise en place de politiques spécifiques pour l'accès à l'emploi des jeunes.

C'est dans ce contexte difficile que le dispositif d'accompagnement sur lequel se fonde l'analyse développée dans ce rapport, que nous appellerons « dispositif *D* », voit le jour. Ce programme porte la volonté de « remobiliser et accompagner vers l'emploi mille femmes et hommes qui constituent le noyau dur du chômage sur les territoires de la Métropole Lilloise et du Bassin Minier » et de repérer les jeunes « invisibles » non détectés par les acteurs traditionnels du service public de l'emploi (missions locales, Pôle emploi) afin de les faire accéder à l'emploi. Porté par une entreprise et une association, le dispositif a été lauréat national de l'appel à projets « 100 % inclusion² » (PIC³-ministère du travail).

Le parcours d'accompagnement des jeunes se déroule sur une période maximale de quinze mois et inclut plusieurs ateliers (photographie, écriture, mobilité, sport, *relooking*, présentation et visites d'entreprises, etc.), ainsi qu'un « accompagnement individualisé social » en lien avec les équipes de l'association.

L'objectif de ce rapport n'est pas d'identifier de manière directe les effets que ce dispositif aura pu avoir sur les trajectoires individuelles des jeunes qui en ont bénéficié. L'accent est mis en revanche sur la caractérisation des représentations des différents acteurs du dispositif, en contact direct (conseillers en insertion, assistants sociaux, psychologues) et indirect (dirigeants) avec les jeunes intégrés dans le programme. Il s'agit de produire notamment des connaissances sur leurs pratiques de repérage et d'accompagnement ainsi sur les agissements potentiellement discriminatoires qui pourraient en émaner.

Quelles représentations des jeunes ont les dirigeants et cadres opérationnels ayant construit le dispositif ? Comment sont-elles transmises aux agents le mettant en œuvre quotidiennement ? Quelle définition de l'(in)employabilité des jeunes sous-tend leur activité professionnelle ? Quel est le poids de la définition du bon/mauvais jeune (Dubet *et al.*, 2013) par les clients (les employeurs), de leurs propres

¹ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6537766>

<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/panorama/pdf/panorama2022.pdf>

² Le projet « 100 % inclusion » a l'ambition de créer des parcours intégrés et personnalisés, depuis la remobilisation jusqu'à l'accès à l'emploi ou à l'activité durable, permettant la construction de projets professionnels et le développement ou la valorisation de compétences. C'est une démarche d'expérimentations au bénéfice des jeunes et demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés, résidant dans les territoires prioritaires de la politique de la ville ou des zones rurales. C'est un soutien aux pédagogies les plus actives, confortant le goût d'apprendre, la confiance en soi et l'engagement des bénéficiaires. L'appel à projets 100 % inclusion est une initiative du Plan d'investissement dans les compétences. Source : Document « Investir dans vos compétences - 100% inclusion - La fabrique de la remobilisation - Appel à projets - ministère du travail -2018 »

³ Le Plan d'Investissement dans les Compétences est lancé par le gouvernement pour former un million de jeunes et un million de demandeurs d'emploi peu qualifiés, transformer en profondeur le système et permettre aux acteurs d'expérimenter dans les champs de la formation professionnelle et de l'accès à l'emploi ou l'activité.

représentations (Déciaud, 2008 ; Hidri, 2009) ou encore de leurs expériences antérieures (Muniglia, Thalineau, 2012) sur le processus de transformation institutionnelle enclenché ? Autant de questions auxquelles nous avons voulu répondre par ce travail de recherche.

La revue de littérature menée invite à émettre l'hypothèse selon laquelle les représentations sur les jeunes « invisibles » pris en charge par les intermédiaires de l'emploi (les professionnels du dispositif) dépendent de leurs socialisations antérieures et agissent comme des filtres qui influencent leurs pratiques de repérage/détection, de sélection et d'accompagnement de ces jeunes vers l'emploi. Il s'agit donc d'analyser les représentations sur les jeunes qui sous-tendent le travail de transformation/conversion institutionnelle proposé par le dispositif D.

MÉTHODOLOGIE

La recherche se base d'abord sur des entretiens menés auprès des concepteurs et acteurs associés à la conception du dispositif D. Trois thèmes principaux ont été explorés. Le premier visait à renseigner leurs trajectoires sociale, scolaire et professionnelle. Le deuxième abordait le rapport des enquêtés au dispositif à travers l'origine de la création de ce dispositif, sa mise en œuvre actuelle (les territoires, les objectifs, les contenus, etc.), les représentations et pratiques liant les enquêtés aux professionnels du programme (recrutement, attentes, organisation, etc.) et leur vision d'un accompagnement de retour à l'emploi « idéal » versus « mis en œuvre ». Le troisième thème interrogeait le rapport des enquêtés aux jeunes (définition, moyens d'accès, discriminations, etc.). En complément, des interviews des membres de l'équipe opérationnelle (n=18) chargés de détecter, de suivre et d'accompagner les jeunes du dispositif sont venus caractériser leurs pratiques et leurs représentations des jeunes. Enfin notre dispositif d'enquête a été complété par une série d'observations directes (entretiens en face à face entre les professionnels et les jeunes, et des ateliers collectifs sur la réalisation de CV, atelier *coaching* en image, socio-esthétique etc.) et d'échanges informels pour mettre au jour d'éventuels écarts entre les « dire » issus des entretiens et les « faire » des enquêtés (Eymard-Duvernay, Marchal, 1997), en participant à des réunions institutionnelles et des échanges informels. Enfin, nous nous sommes également appuyés sur des documents institutionnels. Toutes les données recueillies ont été soumises à une analyse de contenu thématique après leur retranscription intégrale.

La première partie du rapport met en lumière les représentations des jeunes et les pratiques de repérage et de suivi souhaitées par les concepteurs du dispositif. Les deux organisations à l'origine de la création du dispositif ont des représentations différentes des jeunes et ne souhaitent pas prendre en charge des catégories de jeunes similaires.

L'association S, appartenant au secteur médico-social, possède une vision compréhensive et réparatrice (Lazuech, 2006) du dispositif. Peu d'attributs positifs sont attribués aux jeunes, dont il est souvent considéré qu'ils ont une faible maîtrise des « règles de vie ». L'association définit particulièrement les jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance comme déficitaires sur le plan de l'engagement, de la ponctualité et de l'apparence physique. Elle juge également leurs dépenses irrationnelles. Elle souhaite néanmoins repérer les jeunes les moins dotés en capitaux, et plus particulièrement les jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance, les jeunes sans ressources, les jeunes usagers de drogue et les sans-domiciles.

Selon elle, le dispositif doit se concentrer sur le repérage de jeunes qui seraient totalement inconnus des institutions, en mobilisant des pratiques issues du travail social comme le travail de rue, ainsi qu'un partenariat en dehors des administrations, en contactant des clubs sportifs. Pour elle, l'accompagnement doit réduire les injustices, en mettant en œuvre un accompagnement de qualité pour les jeunes suivis, mais aussi en questionnant les modes de recrutement actuels, jugés trop excluants pour les jeunes les moins favorisés.

Au contraire, l'*entreprise V* impute aux jeunes une part de responsabilité dans un chômage qui dure. Faisant partie du secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE⁴), elle est censée constituer la première marche pour accéder à l'emploi (Calavrezo, Rémy, 2017), et par-delà même, recruter avec un haut niveau d'inclusion. Le travail est considéré comme la solution la plus efficace pour sortir de la pauvreté. Elle possède une vision entrepreneuriale et répond à la nécessité de pallier les besoins en recrutement des entreprises avec les jeunes qu'elle identifie comme une main-d'œuvre disponible. Dans cette configuration, l'*entreprise V* considère qu'un grand nombre d'emplois sont disponibles et rend les jeunes non qualifiés qui ne travailleraient pas responsables de leur non-emploi. Les concepteurs font abstraction de la spécificité de la construction du rapport au travail des jeunes issus de milieux populaires (Couronné *et al.*, 2019) en les dépeignant comme attentistes et pas assez investis dans le travail. Tout comme pour l'*association S*, l'absence de certains savoir-être est désignée comme constituant un facteur de non-insertion professionnelle. D'autres éléments comme les problématiques sociales (santé, logement, maîtrise de la langue) et psychologiques sont décrits comme des motifs d'exclusion au sein de leurs propres structures d'insertion par l'activité économique (SIAE). Cette exigence est expliquée par une volonté de ne pas dépendre de l'État et de devoir satisfaire leurs propres clients afin d'obtenir le chiffre d'affaires permettant de maintenir leurs activités.

L'*entreprise V*, contrairement à l'*association S*, ne souhaite pas avec le dispositif D repérer et suivre des « jeunes de la cité » (Sauvadet, 20016) ou des usagers de drogues. Elle cherche finalement à repérer les personnes « les plus susceptibles d'être transformées, afin de ne pas gâcher une place d'accompagnement pour une personne qui aurait peu de chance de retrouver le chemin de l'emploi » (Fondeur *et al.*, 2017, p. 43). Comme les concepteurs de l'*association S*, l'apparence apparaît spontanément dans les discours, mais de façon plus virulente. Les « mauvais » jeunes ayant une condition sociale modeste sont décrits comme manquant de contrôle, notamment sur leur apparence. Les éléments mis en avant concernent autant les vêtements, l'hygiène ou encore la posture. Au contraire, le « bon jeune » est associé à un contrôle de son apparence physique. Les attentes des concepteurs envers l'apparence physique mettent en difficulté les candidatures des jeunes appartenant aux classes défavorisées, au regard de la construction sociale des corps mise au jour par ailleurs (Boltanski, 1971). À aucun moment lors des entretiens, la discrimination selon l'apparence physique n'est abordée par les concepteurs de l'*entreprise V*, et les attentes des employeurs ne sont pas remises en question. Qu'il s'agisse de la motivation, des conditions de vie, des représentations menaçantes ou de l'apparence physique, c'est le jeune qui est vu avant tout comme déficitaire, ce qui peut entraîner une culpabilisation du jeune dans sa recherche d'emploi (Boland, 2015).

Construite à partir des représentations que les concepteurs ont des jeunes, la vision initiale du suivi proposé consistait certes en un travail de transformation du jeune (technique, psychologique, physique),

⁴ L'IAE se définit comme un dispositif adressé « aux personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières » (Calavrezo, Remy, 2017, p. 1). Il associe un contrat de travail et un accompagnement professionnel et social.

mais aussi en des actions dirigées vers l'entreprise. Nos résultats montrent combien la première a supplanté la seconde, laissant l'*entreprise V* dominer l'opérationnalisation du dispositif.

Des conditions de recrutement et de travail réalisées dans l'urgence : conditions propices aux pratiques discriminatoires

Notre deuxième partie s'attèle à montrer les conditions de recrutement des jeunes dans le dispositif, ainsi que les conditions de formation et de travail des professionnels chargés de repérer et de suivre les jeunes. Lié à l'urgence d'intégrer un nombre important de jeunes dans le dispositif, le recrutement s'est fait sous pression et s'est exclusivement concentré sur la sélection par la possession (ou non) de savoir-être. Les professionnels expliquent avoir reçu très peu de consignes précises sur les méthodes de repérage et de suivi, mais plutôt des directives sur les objectifs (Dressen, Durand, 2011) à atteindre en termes d'entrées (1000 personnes en moins de trois ans) et une nécessaire rigueur dans le remplissage du logiciel de contrôle. Les jeunes ont alors été soumis à une socialisation enveloppante (Darmon, 2013), à laquelle s'ajoute un contrôle permanent de l'instance socialisatrice lié à l'atteinte d'objectifs d'entrées et de sorties. Cette nécessité de faire entrer des jeunes dans le dispositif de manière urgente est propice à l'utilisation de stéréotypes et de pratiques discriminatoires (Hidri-Neys, Duflos, 2017 ; Marchal, Rieucou, 2010). L'innovation concernant les contenus proposés est finalement amoindrie puisque l'outillage mis à disposition des professionnels fonctionne sur la partie la plus formalisée du processus de recrutement (CV, lettres de motivation, entretiens). Or la recherche d'emploi formelle expose davantage aux discriminations (Amadiou, Roy, 2019). Au-delà de l'apparence physique, les formations proposées aux chercheurs d'emploi encouragent à procéder à « *l'attaque des appartenances sociales et culturelles* » (Piriou, Thomas, 2021, p. 218), notamment en travaillant sur le versant psychologique : la gestion du stress, la projection dans le futur, le rapport à l'espace afin d'acquérir un certain « *réglage, contrôle des différents domaines de la conduite* » (Darmon, 2016, p. 174) qui sont plus répandues dans les classes favorisées. Les professionnels sont également sensibilisés au fait de devoir insuffler un certain contrôle de l'apparence physique des jeunes à accompagner. Le sport est décrit comme un outil pour susciter la motivation (Le Yondre, 2012).

Des représentations majoritairement défavorables sur les jeunes de classes populaires et un travail de conformation vers des logiques de classes plus favorisées

Notre troisième partie s'intéresse aux représentations et pratiques des professionnels repérant et suivant quotidiennement les jeunes dans l'objectif de les faire accéder à l'emploi. Ces professionnels ne possèdent pas les mêmes représentations sur les jeunes en fonction de leur trajectoire sociale et professionnelle. Une partie d'entre eux affiche une attitude particulièrement défavorable concernant les jeunes accompagnés, notamment les plus jeunes, issus de classes populaires stabilisées, diplômés dans les professions traditionnelles du travail social et ayant toujours travaillé dans ce domaine. Ils dévoilent une vision psychologisante (Baronnet *et al.*, 2015), en attribuant l'éloignement de l'emploi à un manque de motivation et à des difficultés sociales. Ce sont eux qui accompagnent le plus de jeunes. L'autre moitié des professionnels présente moins de stéréotypes négatifs envers les jeunes. Ils sont un peu plus âgés (moyenne d'âge à 40 ans), d'origine sociale moyenne et supérieure ou, au contraire, la plus populaire de

l'échantillon. Ils travaillent depuis moins longtemps dans le domaine social puisqu'ils se sont reconvertis à la suite d'une carrière de plusieurs années dans le privé, majoritairement dans le commerce. Ils tiennent un discours moins culpabilisant sur les jeunes et dénoncent l'exclusion de certains jeunes par des attitudes et pratiques discriminatoires.

Au-delà des différences de profils et les différences de représentations concernant le non-emploi des jeunes, nous montrons qu'il existe des représentations différentes associées aux « bons » et « mauvais » jeunes.

Les discours tendent à valoriser le niveau scolaire, la discipline, une certaine aisance à l'oral ainsi que le contrôle de leur apparence physique. Cela revient à privilégier les jeunes issus de classes moyennes et supérieures, puisque la conscience d'avoir un rôle à jouer dans sa propre situation, la capacité à se projeter (Lazuech, 2000), et l'aisance orale (Piñçon, Piñçon-Charlot, 1997) sont répandues dans cette catégorie de jeunes. D'une part, les professionnels ont conscience que le *dispositif D* ne s'adresse pas aux jeunes les plus dotés, mais leurs conditions de travail (citées plus haut) les amènent à privilégier ces critères de sélection. Les contraintes temporelles du dispositif font qu'ils accueillent ces jeunes, jugés plus faciles à réinsérer. D'autre part, leurs représentations des jeunes, éprouvées par de nombreuses années d'expériences professionnelles avec eux, font que les professionnels préfèrent au final avoir affaire à des jeunes facilement insérables, déjà détectés et suivis, sans problématique, plutôt qu'à de vrais « invisibles » visés initialement par le dispositif.

D'autres groupes sociaux apparaissent dans les discours attribués aux « bons » jeunes, certains savoir-être étant même ethnicisés. Les jeunes avec le statut de réfugiés étant en France depuis peu de temps, les jeunes Afghans ou Soudanais par exemple, sont valorisés dans le discours des professionnels. Le fait d'avoir quitté son pays, de ne pas maîtriser la langue française est pris en compte dans le jugement des professionnels et développe une attitude favorable envers le jeune. Les professionnels sont conscients des discriminations dont peuvent être victimes ces jeunes et cette attitude tranche par rapport à l'attitude défavorable formulée plus haut envers les jeunes de milieux populaires nés en France. Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue que ces stéréotypes positifs proviennent aussi de leur perception de ce public plus facilement « transformable en emploi » car plus « malléable » et plus « motivé ». Cela ne doit pas occulter, qu'une partie non négligeable d'entre eux est orientée vers des postes largement en deçà de leurs qualifications (Keyhani, 2020). Les professionnels qui sont eux-mêmes descendants d'immigrés vont davantage questionner les types d'emploi proposés aux personnes issues de l'immigration et les « *procédés de racisation de la main-d'œuvre* » (Delpierre, 2021, p. 13).

Directement en contact avec les jeunes, peu formés et dans un contexte de justification permanente des résultats produits, les professionnels présentent des stéréotypes négatifs à l'égard des jeunes issus des classes défavorisées. Même si certains des professionnels sont conscients de la part de l'environnement familial dans la construction d'un certain rapport au travail, le « mauvais jeune » est décrit comme manquant de motivation et oisif. Le refus d'une offre d'emploi par les jeunes est jugé de manière très négative, et les professionnels ayant uniquement travaillé dans le domaine social pointent du doigt l'attente du versement des aides sociales. Lorsque le contrat de travail ne se maintient pas, les jeunes sont aussi rendus responsables de cet échec. Tous ces éléments reviennent à psychologiser la recherche d'emploi (Divay, 2008). Pour d'autres raisons, les jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance sont également victimes de stéréotypes défavorables. Les professionnels les définissent comme des individus instables, du fait que les institutions se les renvoient les unes aux autres. S'ils leur proposent

systématiquement un suivi psychologique, ils ne sont pas convaincus que ces jeunes puissent obtenir un emploi. Le « mauvais » jeune est également vu comme « délinquant » et « menaçant ». Les jeunes de moins de 25 ans sont décrits comme prenant des drogues et/ou ayant connu des épisodes judiciaires. Une telle description s'alimente parfois à des menaces reçues au cours leur trajectoire professionnelle, qui ont pu modifier leurs représentations et pratiques professionnelles, notamment en ce qui concerne le travail de rue. Après avoir mis en lumière ces différentes représentations, nous nous sommes intéressés au suivi réservé aux jeunes.

Des pratiques communes : la transmission d'outils de recherche d'emploi, une responsabilisation qui passe par le corps des jeunes

Dans notre dernière sous-partie, nous montrons que si certaines pratiques de repérage et de suivi sont communes, d'autres sont envisagées en fonction de la trajectoire sociale et la carrière du professionnel. La première pratique partagée consiste à travailler sur le jeune dans un contexte particulier, dans une institution familière (Siblot, 2006). Le suivi est décrit comme l'établissement de liens sociaux, un accueil convivial et une certaine proximité. Il est question de tutoyer les jeunes, de partager des activités avec eux comme des ateliers ou la visite de lieux culturels ou d'activités de loisirs. Cette relation de proximité est décrite comme une condition propice à la révélation des problèmes personnels (Boanca-Deicu, 2016). Au-delà du cadre interactionnel, les contenus et l'utilisation de certains outils sont communs aux professionnels. Il est question de former le jeune aux techniques et outils de recherche d'emploi. C'est l'équipement du jeune et le suivi en amont du placement en emploi qui est privilégié par les professionnels, au détriment d'une prise de contact avec les employeurs. Il s'agit de valoriser les expériences professionnelles du jeune, de l'entraîner (à appeler par exemple un employeur), de répéter, voire d'imiter leur coach, pour faciliter le moment de la rencontre. La plupart des professionnels travaillent avec les jeunes l'acquisition d'outils en lien avec la recherche d'emploi formelle (Demazière et Zune, 2019) en les équipant. Il s'agit de mettre à jour leur CV, d'aider à la rédaction de leurs lettres de motivation pour postuler sur des annonces d'emploi publiées, ou encore de s'entraîner à la simulation d'entretiens. Mais un paradoxe se dessine : alors que les professionnels se situent entre le jeune et l'emploi, très peu exercent leur véritable rôle d'intermédiaire, qui consisterait à échanger avec les potentiels employeurs afin de négocier les offres d'emploi et de faciliter le processus de recrutement, au-delà de la simple collecte d'offres (Fretel, 2012).

La quasi-totalité des professionnels interrogés voit davantage le jeune comme un « produit à placer », censé correspondre aux offres d'emploi du territoire. Il leur paraît évident que c'est aux jeunes sans qualification de s'adapter aux offres (Demazière, Pelage, 2001). Les discours recueillis sur le manque d'adaptation et d'ouverture d'esprit des jeunes (type de contrat, temps de travail, lieu de travail, inadéquation emploi/compétences, etc.) témoignent d'une vision de la « *pénurie d'emplois comme un problème moins lié à son offre qu'à sa demande* » (Asséré, 2018, p. 46). Il semble alors y avoir une volonté pour le dispositif D de faire intérioriser aux jeunes de milieu populaire « *l'ordre moral et social, l'existence et la légitimité des inégalités et des hiérarchies, la nécessité du travail et de l'effort, le respect de l'autorité et des institutions* » (Perrenoud, 2010). Il est attendu que les jeunes définissent leur projet professionnel : les professionnels rejettent les manières de faire des jeunes moins qualifiés, notamment leur stratégie qui consiste à s'orienter « *autour du lieu de résidence* » et à privilégier « *la polyvalence d'emplois alimentaires* » (Pillon et al., 2019, p. 39).

Au-delà de réaliser un travail d'outillage en termes de recherche d'emploi, de présentation orale et d'argumentation concernant le projet professionnel, de négociation pour accepter certains postes, les professionnels réalisent également un modelage de l'apparence physique des jeunes. En effet, leurs représentations mettent au jour un souci permanent de contrôler le corps des jeunes et plus largement leur apparence physique, dans un but de transformation et de conformation aux attentes supposées des employeurs et aux idées qu'ils et elles se font des normes qui prévalent sur le marché du travail. Chaque antenne met en place des actions qui touchent, encadrent, contrôlent les corps, ce qui correspond à une socialisation enveloppante (Darmon, 2013). L'apparence physique est également un élément central dans le discours des professionnels, cette dimension a en effet été abordée de façon spontanée par les interviewés sans qu'aucune question n'ait été posée au préalable. Les professionnels possédant un diplôme parmi les plus élevés de l'échantillon ou issus de classes moyennes et supérieures sont conscients que la manière de parler, de se tenir ou encore de se présenter est construite socialement (Darmon, 2016). Mais le contexte de chômage de masse a selon eux accru la concurrence entre les candidats à l'embauche et contribué à faire une place de choix aux apparences physiques des candidats dans le processus de sélection. Qu'il s'agisse des pratiques vestimentaires, de l'hygiène, de la gestuelle ou encore des caractères physiques des jeunes, les injonctions à la mise en conformité sont nombreuses.

À aucun moment, lors d'entretiens ou d'ateliers auxquels nous avons participé, les professionnels n'évoquent le fait qu'« aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement (...) en raison de son apparence physique » (Code du travail, art L122-45). Les professionnels préfèrent ne pas remettre en cause « les procédés et acteurs des ressources humaines » (Hidri Neys, 2008, p. 27). Et sans pour autant avoir interrogé les attentes réelles des employeurs, les professionnels délèguent le travail de conformation de l'apparence physique à des prestataires, lors d'ateliers, ce qui permet d'optimiser le *ratio* temps/jeunes, en évitant d'aborder cette dimension lors des entretiens individuels. Le travail sur l'apparence physique prend en effet place dans les ateliers collectifs de deux heures et demie, mêlant la transmission d'informations sur l'importance de la première impression, le débit de parole, la gestuelle, le choix des vêtements, des couleurs et se termine par une observation individuelle pour définir la morphologie de chacun. Même si certains jeunes questionnent la place de la « première impression » dans le processus de recrutement, les conseillers en image n'évoquent jamais le principe de non-discrimination selon l'apparence physique lors des ateliers. D'autre part, ils justifient ces discriminations en insistant sur les attentes (supposées) des employeurs.

La pratique sportive est également proposée par une minorité de professionnels. Selon ces derniers, la pratique d'une activité sportive permettrait de se fixer des buts, de plus en plus élevés, et traduit la volonté d'insuffler un dynamisme dont les jeunes manqueraient (Le Yondre, 2012). Encore une fois, ils valorisent la pratique d'activités physiques et sportives selon les attentes positives (Pociello, 1999 ; Defrance, 2000) qu'ils supposent des employeurs. À titre d'exemple, ils conseillent aux jeunes pris en charge d'indiquer la pratique d'un ou plusieurs sports sur leur CV, ce qui serait gage de performance au travail. Selon les interviewés, les recruteurs se représentent les pratiquants sportifs comme moins susceptibles d'être en arrêt maladie et donc davantage disponibles pour l'emploi.

Certains jeunes issus des classes populaires sont par ailleurs vus comme déviants sur le plan des pratiques alimentaires, avec une surconsommation d'aliments gras et caloriques (Darmon, 2016). Ces choix alimentaires sont perçus comme contribuant aux difficultés de gestion de leur budget. Dans ce cadre, des conseils, des ateliers cuisine et des actions de rééquilibrage alimentaires sont alors proposés. Ces pratiques reviennent à favoriser finalement les pratiques des groupes sociaux favorisés puisque la

vigilance alimentaire est davantage marquée dans les groupes sociaux supérieurs (Hidri Neys, 2007). Encore une fois, ces pratiques sont normalisées, et très peu questionnées par les professionnels. De manière générale, l'incitation à devenir « *acteur de sa santé* » au sein du *dispositif D*, qu'il s'agisse de la prise en charge psychologique, de la pratique d'activités physiques et sportives, ou des pratiques alimentaires par l'adoption de comportements « *positifs* » sous-tend l'idée d'un laisser-aller des jeunes « *assistés* ». Dans nos sociétés actuelles, c'est un « *impératif normatif du "mieux être"* [qui prône] *l'adoption d'une attitude active par rapport à la santé* » (Décriaud, 2008, p. 58). Les attentes de conformation du corps ne sont cependant pas identiques en fonction des jeunes accueillis. En effet, les ateliers portant sur le corps sont proposés essentiellement aux femmes. C'est notamment le cas des ateliers socio-esthétiques (intégrant presque uniquement des femmes), ce que les professionnels justifient par le thème même de ces ateliers (soins apportés au visage, aux mains). Certaines femmes accompagnant les jeunes se disent en difficulté pour proposer ce type d'atelier à des jeunes hommes et leur proposent surtout des offres d'emploi. La composition exclusivement féminine des publics de ces ateliers semble liée à la fois aux *a priori* des hommes concernant de « *tels usages ludiques du corps [...] tenus pour "efféminés" par les membres des classes populaires* » (Boltanski, 1971, p. 224) et paraît dépendre aussi des préjugés des professionnels qui « *conçoivent la fragilité comme un attribut plus féminin que masculin* » (Décriaud, 2008, p. 40). Tout comme l'ont montré d'autres chercheurs, les jeunes hommes accompagnés sont mobilisés sur le versant public et professionnel, tandis que les femmes sont plus systématiquement appelées à s'activer dans la sphère familiale ou à remédier à leurs fragilités psychiques (Bessin, 2009). L'« *importance accordée à l'apparence physique, aux soins dans les interventions [intègre] tous les stéréotypes de la « féminité* » » (Dauphin, Domingo, 2014, p. 20).

Certaines représentations et pratiques influencées par la trajectoire sociale et professionnelle des professionnels

Les pratiques des professionnels ayant toujours travaillé dans l'intervention sociale après leurs études sont marquées par un travail de conformation, ils insistent sur la dimension éducative de leur travail, sur le respect de l'autorité (n=11), ainsi que sur la non-maitrise des « *règles de vie* » (Cohen-Scali, 2010, p. 141-156) qui sont à travailler chez les jeunes, comme savoir se lever, dire bonjour. C'est un contrôle de soi qui est attendu de la part de ces jeunes (Divay, 1999). L'employeur est vu comme étant en position de force et les jeunes doivent intérioriser cette domination. Les assistants sociaux insistent sur la maîtrise des règles de vie et du respect de l'autorité, mais ils associent aussi leur travail à la résorption d'un ensemble de « *freins* » comme le recouvrement de dettes, obtenir un logement, etc.

L'autre partie des professionnels, plus faiblement représentée (n=7) met en avant l'idée d'un accès au marché du travail plus difficile pour les jeunes les moins bien dotés. Ils possèdent des expériences professionnelles de plusieurs années avant d'intégrer le domaine de l'intervention sociale. Ces professionnels ont effectué une formation courte de conseiller en insertion qui comprend un module sur la prospection des employeurs et la réglementation liée au principe de non-discrimination. Une partie d'entre eux a également la particularité d'avoir eu des proches (comme un parent) sans emploi pendant plusieurs années (en raison d'une maladie par exemple) ou certains ont eux-mêmes expérimenté des épisodes de chômage de plusieurs mois, d'obtention de minima sociaux. Ils développent une vision différente concernant l'accès à l'emploi et au maintien sur le marché du travail, dans laquelle une réflexion doit s'enclencher autour du contexte (marché de l'emploi, évolution des métiers,

discriminations) plutôt que sur la personne elle-même. Une très faible partie de ces professionnels (n=3) pointe le rôle des intermédiaires de l'emploi, notamment le besoin d'échanger fréquemment avec les employeurs, pour favoriser l'accès à l'emploi des publics pris en charge. Une seule personne met davantage en avant un marché du travail peu porteur, avec une évolution des métiers qui ne permettrait plus à chacun de trouver sa place. Enfin, certains se focalisent davantage sur l'épanouissement personnel des jeunes accompagnés, conscients des difficultés que peuvent rencontrer les personnes, enjoignant par là même au jeune d'aller mieux.

À l'image de leur propre reconversion, qu'ils décrivent comme positive, les professionnels ayant réalisé des reconversions mettent l'accent sur le fait d'accorder au maximum le projet de vie avec le potentiel qu'ils identifient et les choix du jeune. Ils sont conscients que les emplois proposés ne sont pas les plus attractifs, déplorent le fait que le projet de vie et les appétences professionnelles des jeunes restent ignorés par d'autres intermédiaires de l'emploi, et apprécient le fait que le *dispositif D* valorise un « *accompagnement personnalisé, et [le respect des] aspirations des individus* » (Kamara, 2017, p. 5). Ils mobilisent une rhétorique autour de l'enchantement avec des expressions comme « *se révéler* », « *métier de cœur* », « *se faire plaisir* ».

Enfin, les professionnels ayant déjà travaillé dans le privé ou dans des missions de relation avec les entreprises tentent de travailler sur les exigences des employeurs. Une minorité d'agents est en lien quotidiennement avec les entreprises pour proposer des profils de jeunes dès les premiers temps du suivi (n=3). Il s'agit plutôt de professionnels ayant travaillé dans le commerce auparavant ou qui connaissent les entreprises et structures d'insertion locales de leur bassin d'emploi. Le professionnel type de cette catégorie considère qu'il faut entretenir le réseau d'employeurs quotidiennement, de manière à ce que ces derniers pensent au *dispositif D* en cas de besoin de main-d'œuvre. Au final, si cette catégorie d'agents déclare en entretien vouloir négocier les critères de recrutement établis par les employeurs, peu d'entre eux réalisent les entretiens de recrutement avec les jeunes et offrent un suivi régulier une fois que le jeune est en poste. L'analyse des discours recueillis en entretien montre que l'accompagnement concourt à reproduire les inégalités sociales : moins les jeunes sont dotés, et plus les contrats obtenus sont précaires. Ces « *biographies d'échecs, d'obstacles non surmontés, de problèmes non résolus* [reviennent à] *activer le stigmata du chômeur de longue durée* » (Castra, 2011, p. 21). La connaissance des problématiques du jeune semble d'emblée agir sur la perception du jeune et sa capacité à « tenir » en emploi, ce qui montre que les professionnels ne fournissent pas le même investissement pour tous les jeunes, en fonction du risque perçu. Or, il leur arrive bien souvent d'être « surpris » quand un de ces jeunes obtient un emploi, ce qui signifie que leur prédiction basée sur leurs expériences et/ou stéréotypes peut être faussée. Un jeune qui vit à la rue ou qui est hébergé en foyer de jeune travailleur se verra rarement proposer un contrat à durée indéterminée, mais plutôt des contrats dans une structure d'insertion par l'activité économique. Orienter ces jeunes vers les structures d'insertion par l'activité économique permet certes de valider une sortie du dispositif avec un emploi. Cependant, on peut douter que cette expérience professionnelle contribue à l'insérer sur du long-terme. En effet, Sonia Bellit (2019) a montré qu'une majorité de personnes reste exclue durablement du marché du travail « classique » après leur contrat à durée déterminée d'insertion, notamment les jeunes, qui obtiennent plutôt de l'emploi temporaire ou du non-emploi.

Préconisations pour lutter contre les discriminations

Ayant mis en lumière les représentations des jeunes par les concepteurs et les professionnels du *dispositif D*, et les traitements différenciés qui leur sont associés, nous voulions proposer quelques préconisations participant de la lutte contre les discriminations, aux différents niveaux du dispositif.

Concernant la conception du dispositif, nous avons mis en évidence que les situations d'urgence et d'incertitude provoquées par l'atteinte des objectifs déterminant les financements influençaient le repérage et la prise en charge des jeunes. En effet, le recrutement sur une courte durée et le nombre élevé de jeunes à accompagner limitent la personnalisation de l'accompagnement (Lavitry, 2012), renforcent la prise de décision rapide et donc la mobilisation de stéréotypes. La socialisation professionnelle des coachs au travail de suivi des effectifs, mais aussi au nécessaire remplissage du système d'information, de bureaucratisation et de contrôle (Dressen, Durand, 2011) ne devrait pas primer sur des temps de réflexion autour de la caractérisation des publics, des méthodes de recrutement et de l'attention aux processus de stigmatisation/discrimination. Il s'agirait de limiter dans un premier temps les objectifs d'entrées dans le dispositif, mais aussi les objectifs de sorties, puisque cette injonction à l'insertion immédiate incite les professionnels à se concentrer sur les publics les mieux dotés à l'entrée du dispositif. Le qualitatif pourrait ainsi compter davantage que le quantitatif avec une primauté accordée aux publics les plus « invisibles ».

Concernant le repérage des jeunes et leur accompagnement prescrit dans le cahier des charges du ministère du travail, nous avons montré que celui-ci s'était largement inspiré d'un document que les concepteurs avaient eux-mêmes transmis au ministère du travail. Il semble important que le financement d'intermédiaires de l'emploi puisse s'appuyer sur les leviers et les limites mis au jour dans quelques travaux de recherche récents et encourager un repérage et un accompagnement ayant déjà fait ses preuves.

La formation des professionnels pourrait intégrer les résultats des derniers travaux sociologiques sur les discriminations à l'embauche et sur le marché du travail, sur les déterminants sociodémographiques de l'insertion professionnelle, mais aussi sur l'état de la sélectivité du marché du travail. L'inclusion dans les formations de modules en psychologie sociale permettant de comprendre la formation des stéréotypes et leurs effets serait également bénéfique. De tels ajouts dans la formation des coachs rendraient possible leur décentrement du regard des seuls manques identifiés chez les jeunes pris en charge et l'enclenchement de négociations plus riches avec les employeurs.

Concernant le recrutement des jeunes « invisibles », nous avons souligné que les méthodes habituelles de sélection (CV, lettre de motivation, entretien) ont montré leurs limites. Au-delà du CV anonyme (abandonné en 2015), les mises en situation ont fait leurs preuves lorsqu'il s'agit d'évaluer objectivement les compétences en acte des candidats (Amadiou, Roy, 2019). Nos résultats confirment les conclusions de Michelle Roques qui évoquait déjà en 2008 que les actions orientées vers le développement individuel ne devaient pas occuper la majorité du temps d'accompagnement, au détriment des actions directement orientées vers l'emploi. Pour des jeunes faiblement qualifiées et d'origine populaire, les entretiens de mise en relation (EMR) apparaissent bien plus efficaces.

Conclusion

Nous avons pu montrer, dans un premier temps que les deux organisations, à l'origine de la création du dispositif, possédaient des visions différentes des jeunes à prendre en charge, et ne souhaitaient pas viser des catégories de jeunes similaires. L'*association S* affiche une vision réparatrice du dispositif et souhaite repérer les jeunes les moins dotés. Au contraire, l'*entreprise V* impute aux jeunes directement une part de responsabilité dans un chômage qui dure. La vision initiale du suivi proposé aux jeunes consistait en un travail de transformation du jeune (outillage technique, travail sur le psychologique et sur l'apparence physique), mais aussi des actions dirigées vers l'entreprise. Nos résultats montrent combien la première a supplanté la seconde, laissant l'*entreprise V* dominer l'opérationnalisation du dispositif.

Directement en contact avec les jeunes, peu formés et dans un contexte de justification permanente des résultats, les professionnels présentent des stéréotypes négatifs à l'égard des jeunes issus des classes défavorisées. Des pratiques professionnelles sont partagées, comme la conformation du jeune à la maîtrise des techniques de communication orale et écrite, ainsi qu'au repérage d'annonces d'emploi pour y postuler. Cette recherche d'emploi est néanmoins défavorable aux jeunes les moins bien dotés puisqu'elle est la plus sélective. Ces représentations s'accompagnent d'un souci permanent de contrôler leurs corps et apparences physiques, dans un objectif de transformation et de conformation aux attentes supposées des employeurs et aux idées qu'ils et elles se font des normes qui prévalent sur le marché du travail. Ce faisant, les professionnels produisent une violence symbolique (Bourdieu, 1998) en voulant transformer le jeune, sans pour autant questionner les facteurs contextuels comme les conditions d'emploi, de travail, et légitimement par ailleurs les discriminations à l'embauche.

Au contraire, les professionnels valorisent les jeunes issus des classes moyenne et supérieure, notamment leur possession de diplôme, leur aisance orale, leur anticipation ou encore leur autocontrôle. Certains savoir-être apparaissent aussi ethnicisés puisque les jeunes « Afghans » ou « Soudanais » suscitent de la reconnaissance, mais ils sont dirigés vers des emplois sous-qualifiés, à l'inverse des jeunes appartenant au groupe social des « Tziganes de Roumanie ». Nous faisons l'hypothèse d'un traitement différencié dans la proposition de profils aux employeurs, ce qui concourt à reproduire les inégalités en défaveur des jeunes les moins bien dotés.

Nous avons pu également montrer que ces représentations n'étaient pas partagées uniformément par tous les professionnels. L'analyse de leurs expériences antérieures avec les « jeunes », mais aussi de leurs trajectoires sociales, scolaires et professionnelles, complète d'autres travaux menés avant nous sur les profils de conseillers en insertion professionnelle (Muniglia, Thalineau, 2012).

Ces résultats rappellent plus globalement que les normes sociales (en termes d'interaction sociale, d'appartenance sociale, d'apparence physique, d'utilisation d'une certaine recherche d'emploi) sont elles-mêmes productrices d'exclusion (Le Blanc, 2011). Même si ces actions de conformation participent à l'obtention d'un emploi, elles légitiment les discriminations provenant des systèmes *lookistes* – c'est-à-dire basés sur l'apparence – qui s'inscrivent dans des rapports de domination. Ce sujet est « *au cœur des enjeux de dignité et des libertés des personnes [...] réduisant celles-ci à leur apparence, le lookisme revient à les dénuer de leur valeur humaine* » (Bideaux, 2022, p. 39-46).

Introduction

La région des Hauts-de-France est la région hexagonale la plus jeune (hors Île-de-France). En 2023, un peu plus de 1,1 million de jeunes de 15 à 29 ans y résident soit près 18,5 % de la population totale. Dans la même période, la part des peu ou pas diplômés au sein de la population des 20-24 ans demeure très élevée, l'insertion professionnelle des jeunes plus difficile qu'en moyenne sur le reste du territoire hexagonal⁵. Le chômage s'avère particulièrement élevé parmi les jeunes des Hauts-de-France. En 2022, près de 16 % des demandeurs d'emploi de la région ont moins de 25 ans et on recense plus de 249 000 jeunes âgés de 16 à 29 ans ni en emploi, ni en formation, ni en études (NEET). La vulnérabilité des jeunes, notamment des moins diplômés, face aux retournements économiques qui ont pu frapper le marché du travail local, a conduit les pouvoirs publics à la mise en place de politiques spécifiques pour l'accès à l'emploi des jeunes.

C'est dans ce contexte difficile que le dispositif d'accompagnement sur lequel se fonde l'analyse développée dans ce rapport voit le jour. Ce programme porte la volonté de « remobiliser et accompagner vers l'emploi mille femmes et hommes qui constituent le noyau dur du chômage sur les territoires de la Métropole Lilloise et du Bassin Minier » et de repérer les jeunes « invisibles » non détectés par les acteurs traditionnels du service public de l'emploi (missions locales, Pôle emploi) afin de les faire accéder à l'emploi.

L'objectif de ce rapport n'est pas d'identifier de manière directe les effets que ce dispositif aura pu avoir sur les trajectoires individuelles des jeunes qui en ont bénéficié. L'accent est mis en revanche sur la caractérisation des représentations des différents acteurs du dispositif, en contact direct (conseillers en insertion, assistants sociaux, psychologues) et indirect (dirigeants, cadres opérationnels) avec les jeunes intégrés dans le programme. Il s'agit de produire notamment des connaissances sur leurs pratiques de repérage et d'accompagnement ainsi sur les agissements potentiellement discriminatoires qui pourraient en émaner.

Nous revenons dans un premier temps sur les représentations associées aux jeunes dans le domaine des intermédiaires de l'emploi à partir de la littérature et des enquêtes des enquêtes menées auprès de professionnels en contact avec des jeunes à insérer. Ces représentations sur les jeunes sont influencées par les profils des professionnels. Enfin, compte tenu de l'hétérogénéité de ces représentations, notre état de l'art discerne les représentations particulières et les traitements discriminatoires attribués à certains profils de jeunes.

⁵ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6537766>

<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/panorama/pdf/panorama2022.pdf>

Cadrage méthodologique

Le dispositif sur lequel se base notre étude, que nous appellerons « Dispositif D » a été lauréat national de l'appel à projets « 100% inclusion⁶ » (PIC⁷-ministère du Travail).

Porté par l'entreprise V et l'association S, il est doté de 5 millions € de financement, essentiellement issus de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle⁸ (pour 75 % des fonds). Des structures privées financent également le dispositif D : la fondation AG2R la Mondiale, La Fondation des possibles, La fondation Anber, Entreprises et cités, la fondation SNCF, Le Maillon. Selon la direction du projet, ces financeurs privés allouent des fonds, car ils s'intéressent de plus en plus aux problématiques de l'insertion et y voient un intérêt pour des recrutements futurs face à leurs besoins en main-d'œuvre.

Le dispositif affiche la volonté de « *remobiliser et accompagner vers l'emploi mille femmes et hommes qui constituent le noyau dur du chômage, sur les territoires de la Métropole Lilloise et du Bassin Minier* »⁹. Pour cela, sept antennes ont été créées dans les quartiers prioritaires du Nord et du Pas-de-Calais, décrits comme « *fortement marqués par le chômage et la pauvreté* », afin de toucher les « *publics très éloignés de l'emploi* ». Les concepteurs constatent que les demandeurs d'emploi « *cessent de recourir aux dispositifs classiques d'accueil et d'orientation et s'installent durablement dans l'anonymat* ». C'est pourquoi ils prévoient d'intégrer ceux ayant pour points communs « *une faible acculturation au monde du travail, une absence de projet professionnel, des qualifications inexistantes ou obsolètes, et de nombreuses urgences sociales* ». Grâce à l'intervention de professionnels nommés « *boosters* », le dispositif D souhaite « *aller vers [et] au cœur de leur lieu de vie* » et déclare vouloir mener « *en parallèle l'accompagnement social, la formation et l'accès à l'emploi, sans hiérarchie des interventions, afin d'être au plus près des besoins des participants* ». Le parcours d'accompagnement se déroule sur une période maximale de quinze mois et inclut plusieurs ateliers (photographie, écriture, mobilité, sport, *relooking*, présentation et visites d'entreprises, etc.), ainsi qu'un « *accompagnement individualisé social* » en lien avec les équipes de l'association S. Le dispositif repose sur une directrice, une coordinatrice, une ingénieure pédagogique, un formateur, sept professionnels « *boosters* », sept conseillers d'aide à la recherche d'emploi, qualifiés de « *coachs emplois* », trois assistants sociaux et un psychologue. Souhaitant s'inscrire « *dans une culture du langage de la preuve avec un suivi en temps réel* », le dispositif recourt également à un cabinet d'évaluation et au financement d'une thèse de doctorat en contrat CIFRE¹⁰, financée durant trois ans.

⁶ Le projet « 100 % inclusion » a l'ambition de créer des parcours intégrés et personnalisés, depuis la remobilisation jusqu'à l'accès à l'emploi ou à l'activité durable, permettant la construction de projets professionnels et le développement ou la valorisation de compétences. C'est une démarche d'expérimentations au bénéfice des jeunes et demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés, résidant dans les territoires prioritaires de la politique de la ville ou des zones rurales. C'est un soutien aux pédagogies les plus actives, confortant le goût d'apprendre, la confiance en soi et l'engagement des bénéficiaires. L'appel à projets 100 % inclusion est une initiative du Plan d'investissement dans les compétences. Source : Document « Investir dans vos compétences – 100 % inclusion - La fabrique de la remobilisation - Appel à projets - ministère du travail - 2018 »

⁷ Le Plan d'Investissement dans les Compétences est lancé par le gouvernement pour former un million de jeunes et un million de demandeurs d'emploi peu qualifiés, transformer en profondeur le système et permettre aux acteurs d'expérimenter dans les champs de la formation professionnelle et de l'accès à l'emploi ou l'activité.

⁸ La DGEFP est l'administration centrale du ministère du travail chargée de la mise en œuvre des politiques d'emploi et de formation professionnelle. Ces politiques ont pour but de soutenir les personnes en difficulté d'accès à l'emploi ou à la qualification professionnelle comme les jeunes peu qualifiés, les personnes handicapées, les salariés licenciés, les salariés âgés, etc. Elle conduit et coordonne la mise en œuvre des dispositifs et en évalue les résultats.

⁹ Les sources des citations, lorsqu'elles ne sont pas précisées, sont issues du dossier de présentation « *Le programme D : 1000 personnes* », rédigé par un des directeurs impliqués dans la conception du dispositif

¹⁰ Convention industrielle de formation par la recherche en entreprise.

Les représentations et pratiques associées aux jeunes du *dispositif D*

Interroger la conception du dispositif D

Notre première enquête avait pour objectif de comprendre les ressorts de l'institution socialisatrice, c'est-à-dire les représentations et les pratiques des concepteurs du dispositif concernant la population « jeune ». Nous avons utilisé l'entretien semi-directif, défini « *comme un dialogue (...) entre deux personnes (...), moment privilégié d'écoute, d'empathie, de partage, de reconnaissance de l'expertise du profane et du chercheur. Ce dernier ayant établi une relation de confiance avec son informateur va recueillir un récit en s'appuyant sur un guide préalablement testé et construit à l'issue de travaux de recherche exploratoire* » (Imbert, 2010, p. 19). Caractérisé par cinq critères, il se fait « *par thème (avec des points de repère, passages obligés) et l'ordre peut être plus ou moins bien déterminé selon la réactivité de l'interviewer (...). Les informations sont de bonne qualité, orientées vers un but suivi et recueillies dans un laps de temps raisonnable. [Enfin] « l'inférence est modérée* » (De Ketele, Roegier, 1996, p. 172). Son utilisation était justifiée parce que nous voulions procéder avec un esprit « ouvert » et ne pas décider *a priori* du système de cohérence comme pourrait l'imposer le questionnaire (Blanchet, Gotman, 2001, p. 40). Ce faisant, nous avons pu mettre au jour des idées en croyance (les représentations) sur les jeunes et des idées incarnées (les pratiques), ni préfabriquées, ni téléguidées. Ensuite, l'entretien convenait mieux à l'étude des groupes restreints et à l'analyse « *des processus (...), la logique d'une action, son principe de fonctionnement* » (Blanchet, Gotman, 2001, p. 41) et donc au recueil et à l'analyse des discours de la totalité des agents (voir *Tableau 1*) ayant contribué à la naissance de l'institution socialisatrice (n=10).

Nous avons interviewé les concepteurs et autres acteurs associés à la conception du *dispositif D* (n=10) : le président, le directeur général, le directeur de la stratégie et du développement de l'*entreprise V* et la directrice du *dispositif D*, la coordinatrice du *dispositif D*, le directeur général, le directeur du pôle Inclusion sociale et le directeur des dispositifs insertion et qualification professionnelle de l'*association S*, l'ingénieure pédagogique du dispositif dont le rôle est de concevoir des formations (sous forme d'ateliers, supports pédagogiques, organisation de rencontres avec des professionnels) et le consultant du cabinet d'évaluation.

Cet échantillon était pertinent puisque les concepteurs, par leur position et leurs responsabilités (Van Campenhoudt *et al.*, 2017), sont des « témoins » privilégiés, ont une connaissance approfondie et font partie intégrante du phénomène social étudié. Ils s'affichent d'ailleurs publiquement en ces termes dans le dossier de candidature : « *Par leur alliance inédite, les deux opérateurs rassemblent, idéalement et à grande échelle, toutes les compétences nécessaires pour résoudre le défi majeur de réduction du noyau dur du chômage : compétences sociales spécialisées, dispositifs d'insertion par l'activité économique, actions de formation, engagements multiples d'un réseau d'entreprises permettant de garantir l'objectif d'accès à l'emploi qui est la priorité.* »

TABLEAU 1. ENTRETIENS RÉALISÉS AUPRÈS DES CONCEPTEURS DU DISPOSITIF

Interviewé-e	Sexe	Age	Fonction	Niveau d'étude
H1	Homme	30	Directeur Pôle Inclusion sociale Association S	Bac+5 Sciences politiques
F2	Femme	35	Coordinatrice dispositif D	Bac+5 <i>Business Administration</i>
H3	Homme	30	Consultant du cabinet d'évaluation	Bac+5 Économie de l'aménagement et du développement local
F4	Femme	49	Directrice dispositif D	Bac +5 Administration des entreprises
H5	Homme	63	Président dispositif D	Bac+5 en Développement local
H7	Homme	52	Directeur général entreprise V	Bac+5 MBA Ingénieur agronome
H9	Homme	34	Directeur de la stratégie et du développement entreprise V	Bac+5 Sciences politiques
H11	Homme	49	Directeur des dispositifs insertion et qualification association S	Bac+5 Diplôme d'État d'Ingénierie sociale
H13	Homme	46	Directeur général association S	Bac+5 Économie du droit et de la santé
F16	Femme	45	Ingénieure pédagogique dispositif D	Bac+5 Ingénierie pédagogique

Source : Lecerf, 2023.

Ces entretiens ont été menés sur le lieu de l'activité professionnelle ou associative des interviewés. Procéder de cette manière favorisait la production d'un discours libre de contraintes (temporelles, d'anonymat, etc.) amenant les enquêtés à s'inscrire davantage dans un rôle professionnel (Blanchet, Gotman, 2001), ce qui constitue le cœur des interviews menées. Afin de « *rappeler l'objet de l'entretien et engager la personne interrogée dans une dynamique de conversation où elle doit devenir l'acteur principal* » (Van Campenhoudt *et al.*, 2017), la question initiale posée aux enquêtés était la raison pour laquelle la demande d'entretien avait été formulée : « *pouvez-vous me raconter la genèse du dispositif D ?* » pour les cadres et dirigeants de l'entreprise V et « *pouvez-vous me présenter votre structure ?* » pour les membres de l'association S et du cabinet d'évaluation. Trois thèmes étaient ensuite explorés. Le premier visait à renseigner leurs trajectoires sociale, scolaire et professionnelle. Le deuxième abordait le rapport des enquêtés au dispositif à travers l'origine de la création de ce dispositif (la mise en place des partenariats, les attentes par rapport au dispositif, etc.), la mise en œuvre actuelle du programme (les territoires, les objectifs, les contenus, etc.), les représentations et pratiques liant les enquêtés aux professionnels intervenants du programme (recrutement, attentes, organisation, etc.) et leur vision d'un accompagnement de retour à l'emploi « idéal » versus « mis en œuvre ». Le troisième thème interrogeait le rapport des enquêtés aux jeunes (définition, moyens d'accès, discriminations, etc.).

Focus sur les « opérationnels » du dispositif D

Sachant qu'il existe un « *écart quasi systématique entre l'organisation formelle (mise et forme et en mots par le management) et les pratiques réelles (mises en œuvre par les salariés)* » (Demazière, Dubar, 1997, p. 52), notre seconde enquête visait la mise au jour des représentations et pratiques des agents chargés de le mettre en œuvre à destination des jeunes. Nous avons également utilisé l'enquête par entretien parce que nous souhaitions analyser « *le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques, aux événements*

dont ils ont pu être les témoins actifs » (Blanchet, Gotman, 2001, p. 27). En s'intéressant aux profils et à la vision que possédaient les opérationnels du dispositif, le but de cette seconde enquête était de révéler les représentations au sujet des jeunes, et les pratiques de repérage et d'accompagnement qui en découlaient.

Nous avons interviewé les membres de l'équipe opérationnelle (n=18) chargés de détecter, de suivre et d'accompagner les jeunes du *dispositif D* (voir Tableau 2). Parmi eux, des conseillers en insertion qualifiés de « boosters » et de « coachs emploi » (n=14) prennent en charge de manière quotidienne le repérage et le parcours d'insertion professionnelle des jeunes accueillis. D'autres interviennent plus spécifiquement auprès de ces derniers : il s'agit des assistants sociaux (n=3) et d'une psychologue clinicienne (n=1).

TABLEAU 2. ENTRETIENS MENÉS AVEC LES PROFESSIONNELS INTERVENANT DANS LE DISPOSITIF

Interviewé-e	Sexe	Âge	Fonction	Niveau d'étude
F6	Femme	28	Coach emploi	Bac+3 assistant de service social
F8	Femme	33	Assistante sociale	Bac+3 assistant de service social
F10	Femme	52	Coach emploi	Bac+2 titre professionnel de conseiller en insertion sociale et professionnelle
F12	Femme	36	Coach emploi	Bac+2 assistant gestion des ressources humaines
F14	Femme	40	Coach booster	Bac+2 titre professionnel de conseiller en insertion sociale et professionnelle
H15	Homme	34	Coach booster	Bac+3 éducation spécialisée
H17	Homme	49	Coach booster	Bac+5 Hautes études de pratiques sociales
F18	Femme	48	Assistante sociale	Bac+3 éducation spécialisée
H19	Homme	36	Coach emploi	Bac+2 titre professionnel de conseiller en insertion sociale et professionnelle
F20	Femme	26	Coach emploi	Bac+3 Intervention sociale et professionnelle
H21	Homme	32	Coach booster	Bac+3 Intervention sociale et professionnelle
F22	Femme	36	Coach booster	Bac+2 titre professionnel de conseiller en insertion sociale et professionnelle
H23	Homme	31	Coach booster	Bac+3 Médiation culturelle
F24	Femme	58	Coach emploi	Diplôme d'accès aux études universitaires
F25	Femme	32	Coach booster	Bac+3 Gestion et accompagnement des parcours professionnels et personnels dans les organisations
F26	Femme	43	Coach emploi	Bac+3 Formateur pour adultes
F27	Femme	29	Assistante sociale	Bac+3 Éducation spécialisée
F28	Femme	41	Psychologue clinicienne	Bac+5 Psychologie clinique

Source : Lecerf, 2023.

Avant de commencer l'entretien, il était fait rappel du « *statut respectif du chercheur et de la personne interviewée* » (Van Campenhoudt *et al.*, 2017) avec cette phrase : « *Le but est d'avoir ta vision de dispositif D, et d'échanger sur tes pratiques. Ce n'est pas que ça soit un questionnaire, même si j'ai rédigé un certain nombre de thèmes à aborder, c'est vraiment un échange.* » Pour chaque entretien, l'accord de l'enquêté était demandé pour un enregistrement et l'anonymat a été préservé. Afin de « *rappeler l'objet de l'entretien et engager la personne interrogée dans une dynamique de conversation où elle doit devenir l'acteur principal* » (Van Campenhoudt *et al.*, 2017), la question introductive était « *tu peux commencer par m'expliquer ce qui fait que tu as voulu postuler sur le dispositif D ?* ». Une série de questions-guides ont été élaborées et posées pas forcément dans l'ordre et sous la formulation prévue. Les relances, quant à elles, ont été utilisées de manière à faciliter l'expression libre de l'interviewé-e (Van Campenhoudt *et al.*, 2017).

La grille d'entretien réalisée permettait d'identifier ce qui dans leurs trajectoires sociale, scolaire, professionnelle les a amenés à exercer leur activité au sein du *dispositif D*, et donc leurs socialisations antérieures. Ceci permettait de rendre compte plus globalement de leurs pratiques professionnelles, d'analyser le sens qu'ils leur donnaient et de mettre au jour les systèmes de valeur et les repères normatifs qui les orientent. Trois thèmes étaient abordés. Le premier thème visait à renseigner leurs trajectoires sociale, scolaire et professionnelle. Le second thème portait sur leur recrutement et l'arrivée dans l'entreprise (raison de postuler, étapes de sélection et premiers pas dans le dispositif). Le troisième abordait le rapport des enquêtés au *dispositif D* à travers leurs pratiques quotidiennes (la mission définie par l'entreprise, la détection du public, les entretiens individuels avec les participants, l'utilisation des moyens de communication à distance et le recours à l'écrit, utilisation du logiciel interne, difficultés, travail pénible, leviers), les représentations des jeunes (caractéristiques des jeunes, vision des territoires d'intervention et vision de la précarité, vulnérabilité) et leur vision d'un accompagnement de retour à l'emploi « idéal » (prenant en compte l'employabilité, la vision d'une insertion sociale et professionnelle réussie et leur vision des intermédiaires de l'emploi). Notre dispositif d'enquête a été complété par une série d'observations directes et d'échanges informels (les observations portaient sur des entretiens en face à face entre les agents et les jeunes, et des ateliers collectifs sur la réalisation de CV, atelier coaching en image, socio-esthétique, etc.) pour mettre au jour d'éventuels écarts entre les « dire » issus des entretiens et les « faire » des enquêtés (Eymard-Duvernay, Marchal, 1997), en participant à des réunions institutionnelles et des échanges informels. Enfin, pour gagner en objectivité (Grawitz, 2001) et analyser les changements du *dispositif D* dans le temps (Van Campenhoudt *et al.*, 2017), nous nous sommes également appuyés sur des documents institutionnels. Toutes les données recueillies ont été soumises à une analyse de contenu thématique après leur retranscription intégrale.

Le regard des intervenants sociaux sur la « jeunesse »

Des jeunes perçus comme déviants au regard des normes sociales des employeurs et institutions

Le chômage et le sous-emploi massifs amplifient la concurrence entre demandeurs d'emploi. Dans le contexte où « la baisse du coût du travail est devenue un objectif récurrent, nombre d'employeurs traitent les jeunes comme un public « à risque » ». Les jeunes sont considérés comme peu productifs et souvent blâmés, comme chaque nouvelle génération, de ne pas être « comme il faut » (*trop connectés, insuffisamment motivés par le travail, zappeurs, etc.*) (Glaymann, 2020, p. 4)¹¹. Plus précisément, les jeunes « NEET » de 15 à 29 ans sont souvent associés au « désengagement vis-à-vis du marché du travail, du monde économique et plus largement de la société ». « Être NEET » définit souvent le jeune par la négative, par ce qu'il ne fait pas ou n'est pas, car il n'est ni en emploi, ni en formation, ni en études, ce qui peut même l'enfermer dans la case statique d'une « jeunesse à la dérive » (Danner *et al.*, 2020, p. 38). Ces jeunes sont alors considérés comme déviants, car désignés comme ayant transgressé une norme en vigueur, il peut se faire qu'il soit perçu comme un type particulier d'individu, auquel on ne peut faire confiance pour vivre selon les normes sur lesquelles s'accorde le groupe. Cet individu est considéré comme étranger au groupe (Becker, 1985, p. 25).

Or, la vision que les autres possèdent à propos du jeune est en lien avec celle que le jeune possède de lui-même ; elle participe de la construction de son identité sociale en renvoyant à l'ensemble « des caractéristiques et des attributs qui font qu'un individu ou un groupe se perçoivent comme une entité spécifique et qu'ils sont perçus comme tels par les autres » (Castra, 2012, p. 1). Cette identité sociale dépend du processus de socialisation, c'est-à-dire de la manière dont celui-ci est formé et transformé par la société. Il s'agit d'instituer des normes, que les groupes sociaux appliquent et s'efforcent de faire appliquer, au moins à certains moments et dans certaines circonstances. Elles définissent des comportements associés à certaines situations. Certains comportements peuvent être prescrits, « ce qui est bien », quand d'autres sont interdits, « ce qui est mal » (Becker, 1985, p. 25). C'est d'abord durant l'enfance que la famille, l'école, les groupes de pairs ou encore les médias socialisent le jeune pour lui inculquer les normes et les valeurs qui constituent le fond commun de la société (Durkheim, 1922, p. 51). Cette socialisation est en fait particulièrement « intense pendant l'enfance » (Castra, 2010, p. 3) puisque les premières expériences font office de filtres par lesquels l'individu va ultérieurement percevoir le monde extérieur. Dans ce cadre, il va sélectionner dans ce qui lui arrive les événements et les personnes qui ne remettent pas en cause la manière dont ses premières expériences l'ont construit (Darmon, 2016, p. 11). Autrement dit, ce qui est vécu et intériorisé « avant » devient la base à partir de laquelle est perçu donc intériorisé ce qui advient « après » (Darmon, 2016, p. 112). La socialisation secondaire est donc construite « sur les acquis de la socialisation primaire, [elle] les prolonge et éventuellement les transforme » (Castra, 2010, p. 3). Celle-ci permet aux adultes de s'intégrer à des groupes spécifiques (comme le

¹¹ L'auteure reprend ici les termes d'un article du journal Les Echos-Executives, paru le 05/05/2014, à propos de la « Génération Y », ce qui correspond aux individus nés après les années 1980 (<https://business.lesechos.fr/directions-ressources-humaines/partenaire/partenaire-115-generation-y-une-question-de-culture-bien-plus-que-de-classe-d-age-63423.php>)

travail, les associations sportives, etc.). Ces préceptes de la sociologie de la socialisation nous sont donc apparus pertinents puisqu'ils permettent de s'intéresser aux processus sociaux à travers lesquels les jeunes chômeurs retrouvent un emploi ou non¹², aux différents agents et instances socialisateurs¹³, aux contenus, aux effets et aux résultats de la socialisation¹⁴ (Darmon, 2016).

Des pratiques de conformation au marché du travail

La notion d'« intermédiaire d'emploi » renvoie aux organismes (privés ou publics) proposant des services dont le but est de rapprocher directement ou indirectement l'offre et la demande d'emploi. Ces différents acteurs opèrent sur plusieurs échelles géographiques et ce rapprochement se fait par « *de la mise en relation, du placement, du conseil en recrutement, de l'accompagnement, de l'orientation, de la formation, etc.* » (Fondeur *et al.*, 2016, p. 8). Le périmètre géographique d'intervention peut être plus ou moins élargi selon le public suivi. Ainsi, les intermédiaires en ligne et l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) agissent sur une échelle très étendue, voire dématérialisée. Les agences d'intérim et locales Pôle Emploi interviennent à l'échelle du bassin d'emploi et travaillent avec des demandeurs d'emploi pour lesquels est recherchée une meilleure adéquation de leurs qualifications avec les opportunités du marché du travail local. Enfin, les structures municipales, les missions locales¹⁵, les organismes accompagnement des allocataires du RSA, les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE¹⁶) interviennent à une échelle plus petite, souvent au niveau de la commune. Cette troisième catégorie va d'abord accueillir les demandeurs d'emploi, avant d'entreprendre de les rapprocher de l'offre (Fondeur *et al.*, 2016). Paradoxalement si plus de trois quarts des jeunes de 15 à 24 ans se rapprochent aujourd'hui d'un intermédiaire de l'emploi dans le cadre de leur recherche d'emploi (Guillaneuf, 2017), une part importante d'entre eux reste marquée par un taux de nonaccès ou non-recours¹⁷ significatif à certains dispositifs les ciblant. Il en est ainsi de la garantie jeune¹⁸ pour laquelle ce non-recours pourrait varier de 17 à 47% en 2018 (Vial, 2018) et dont on peut déplorer que celles et ceux dont les conditions de vie sont les plus difficiles n'aillent pas au bout du dispositif (Couronné *et al.*, 2016). Les données du baromètre de la Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) concernant le non-recours à l'aide publique indiquent que le non-recours est davantage « *subi* » (« *manque d'information, le découragement, les craintes des conséquences négatives* »), que « *choisi* » (« *choix de s'en sortir par soi-même* », avoir pour opinion que « *ces aides n'apportent pas grand-chose financièrement* » et la volonté de « *ne pas avoir à rendre des comptes, à faire l'objet de contrôle* ») (Vial, 2018, p. 20).

Étant à l'interface des candidats à l'embauche et des employeurs, les intermédiaires de l'emploi invitent les jeunes chercheurs d'emploi à transformer leurs techniques pour faciliter la réussite de la négociation

¹² Ce qui permet de répondre à la question « comment la socialisation s'opère-t-elle ? »

¹³ Ce qui permet de répondre à la question « qui » ou « qu'est-ce qui socialise ? »

¹⁴ Ce qui permet de répondre à la question « qu'est-ce qui est intériorisé par l'individu ? »

¹⁵ Créées en 1982 suite au rapport Schwartz, les missions locales visaient initialement un accompagnement global simultané sur les domaines de la famille, la santé, la culture, la formation et l'emploi. L'accompagnement s'est davantage recentré sur l'atteinte des objectifs définis par les financeurs et orienté sur le volet de l'accès à l'emploi (Farvaque et Tuchszirer, 2018).

¹⁶ <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi-et-insertion/insertion-activite-economique/>

¹⁷ Le non-recours inclut quatre cas : non-connaissance (l'offre sociale n'est pas connue), non-demande, (l'offre sociale est connue, mais pas demandée), non-proposition (n'est pas proposée ou n'est pas activée), non-réception (l'offre sociale est connue, demandée, mais pas reçue) (Vial, 2018, p.5)

¹⁸ Destinée aux jeunes de 16 à 25 ans, ni en emploi, ni en études, ni en formation, en situation de vulnérabilité. Ce dispositif est lié aux missions locales.

(Vincent, 1998). Ces organismes d'accompagnement fonctionnent donc comme des instances de « gouvernementalité » (Foucault, 1979) qui encadrent les conduites des chômeurs, visant à les socialiser et à les faire devenir conformes aux attentes normatives (Demazière & Zune, 2019). Ceci est d'autant plus justifié que depuis une vingtaine d'années, les pouvoirs publics, à travers les politiques d'insertion professionnelle ou encore de retour à l'emploi, diffusent l'idée selon laquelle chercher un emploi constitue « *un métier à plein temps exigeant de vastes connaissances* » (Lyon-Caen, 1992, p. 36). Des études menées en mission locale montrent que les professionnels se fixent comme objectif de socialiser les jeunes pour augmenter leur probabilité d'accéder au marché du travail avec certaines normes transmises comme la responsabilité, l'autonomie et l'assiduité, considérées par les conseillers en insertion comme indispensables pour être employables (Jellab, 1998). Pour y parvenir, le suivi d'une formation ou encore d'un stage en entreprise peut être proposé.

Mais le travail de conformation est plus englobant. En effet, la qualification sociale, qui renvoie « *à tous les signes de socialisation et d'intégration sociale qui relèvent de l'histoire personnelle et qui sont susceptibles de différencier les individus de même compétence professionnelle* » (Benoît-Guilbot, 1990, p. 493) est également au cœur de leurs préoccupations. Ainsi, plusieurs éléments contenus dans la présentation du jeune chercheur d'emploi informent les employeurs de leur qualification sociale les incitant à penser ou non que le jeune « *réunit les qualités techniques, comportementales et sociales qui font de lui une personne recrutabile* » (Lazuech, 2000, p. 7). L'apparence physique, par exemple, est au cœur de ce modelage, car « *à travers son maintien corporel, sa gestuelle, son apparence, son habillement, le demandeur d'emploi doit laisser transparaître cette modération, discrétion, ce contrôle de soi attendu* » (Divay, 1999, p. 210). Oumaya Hidri Neys (2008, p. 27) a montré dans quelles mesures, au regard du cadre législatif antidiscriminatoire français, et de quelles manières les manuels d'aide à la recherche d'emploi invitaient leurs lecteurs à « *acquérir ou à transformer certaines attitudes corporelles pour infléchir l'information transmise, le « message », et a posteriori, le jugement du recruteur* ». Et François Le Yondre, en s'intéressant cette fois-ci aux organismes accompagnant les personnes allocataires de minimas sociaux, a montré comment les normes corporelles liées à l'hygiène ou à l'équilibre alimentaire pouvaient être transmises *via* l'imposition de stages de redynamisation par le sport (Le Yondre, 2012). Ce faisant, les pratiques corporelles proposées reposent sur la vision philosophique des vertus du sport et de leur transférabilité au monde de l'entreprise (Le Yondre, 2016). Ces éléments sont d'autant plus pertinents lorsque l'on sait que le motif de discrimination énoncé le plus par les jeunes de 18-29 ans porte sur l'apparence physique (poids, taille, physique, façon de s'habiller) (Galland, 2017). Les représentations des intermédiaires de l'emploi sur les jeunes qu'ils prennent en charge sont donc déterminantes, elles sont au cœur du processus de « *socialisation institutionnelle de transformation* » (Darmon, 2011, p. 12).

... Qui diffèrent selon les profils des professionnels

Des travaux sur les dispositifs d'insertion de jeunes ont déjà mis en évidence les représentations distinctes des professionnels de l'insertion selon leur appartenance sociale. Au sein de missions locales et du dispositif de la *Garantie jeunes*, Julie Couronné et François Sarfati (2018) montrent que certains concepteurs considèrent que les jeunes du dispositif ne possèdent aucune expérience professionnelle et qu'ils « n'ont rien fait » tandis que les résultats des sociologues révèlent que le travail demeure une valeur centrale pour ces jeunes issus des classes populaires (Méda, Vendramin, 2010) et que la plupart des enquêtés ont travaillé sous différents statuts d'emploi précaire (CDD, mission d'intérim). Bien que les

jeunes aient expérimenté la discontinuité et la précarité de l'emploi, et donc acquis une expérience, ceci est minoré par les concepteurs de la *Garantie jeunes*, contrairement aux conseillers suivant les jeunes.

Des travaux menés sur les écarts existants entre le cadre initial d'un dispositif et sa mise en œuvre sur le terrain suggèrent de s'intéresser aux profils des conseillers comme facteurs explicatifs (Farvaque, Tuchsirer, 2018). Valérie Cohen-Scali (2010) montre que ce sont les interactions entre les jeunes et les professionnels (conseillers en insertion, conseillers d'orientation psychologues) qui vont déterminer les actions de formation ou les actions proposées aux jeunes. Le métier du professionnel de jeunesse va également induire des représentations sociales particulières, des « théories implicites » sur les jeunes rencontrés. Par exemple, les conseillers d'orientation psychologues auront ainsi tendance à classer les jeunes à la fois selon leurs résultats scolaires et leur capacité à se prendre en charge et à considérer les événements qui leur arrivent comme étant la cause de facteurs internes (individuels, dispositions) ou facteurs externes (hasard, coïncidence, Dieu, etc.). Du côté des conseillers en insertion, les représentations associées aux jeunes seront construites à la fois par les interactions quotidiennes qu'ils ont avec les jeunes, mais aussi par d'autres informations sur les jeunes auxquelles ils ont accès sur les jeunes (échange avec un-e collègue, médias). Ils classent les jeunes selon ce qu'ils perçoivent de leur socialisation primaire et leur intégration des « règles de vie » par le biais des relations familiales. Le jeune va être perçu comme étant doté de repères ou au contraire démuné. Celui-ci va être également jugé à partir de sa socialisation secondaire, cette fois-ci en termes de rapports aux institutions et aux règles de la société en générale. Nous voyons donc que selon les spécificités liées à l'activité professionnelle, les critères utilisés pour classer les jeunes diffèrent.

Ces représentations peuvent se traduire dans les pratiques des professionnels. Des études mettent en effet en évidence des différenciations d'accès à l'emploi des jeunes selon la nature des intermédiaires de l'emploi (Giraudou Baujeu, 2020). L'« engagement - le découragement » des conseillers en mission locale ou encore des recruteurs en agence d'intérim peut peser sur la construction d'un argumentaire auprès des employeurs pour respecter ou non le principe de non-discrimination. Le savoir-être représente pour certains professionnels une limite supplémentaire au recrutement tandis que travailler cet aspect peut constituer un défi lorsqu'on est un recruteur « engagé ». Même avec un intitulé de poste similaire et au sein d'une même structure, des variations surviennent concernant la perception du public et sa prise en charge. V. Muniglia et A. Thalineau expliquent ainsi que le travail des conseillers en mission locale consiste souvent à « *faire réfléchir les gens sur leurs possibilités de faire coïncider leurs ressources et leurs potentialités avec leurs rêves* » (Muniglia, Thalineau, 2002). Il y a une tension entre devoir faire « *pour et avec le jeune* » (Muniglia, Thalineau, 2012, p. 77) et remplir les objectifs quantitatifs imposés par l'institution. Les stratégies pour gérer la tension sont différentes selon les conseillers. Certains développent une première logique « *militante* » qui défend davantage le travail global plutôt que centré uniquement sur l'emploi ; ils investissent la relation d'aide, le souci de l'autre et tentent de « *réduire la distance sociale et subjective qui sépare le professionnel de l'utilisateur (...) de dénouer une relation institutionnelle classique que l'on juge trop froide, trop métallique, sans pour autant tisser, tramer des liens trop chauds, autrement dits fusionnels, voire confusionnels* » (Roche, 2007, p. 66). Les chercheurs indiquent que ces valeurs s'inscrivent dans une volonté d'aller vers « *les publics les plus éloignés des institutions et de maintenir la relation* » (Muniglia, Thalineau, 2012, p. 77). Une deuxième logique est quant à elle qualifiée de « plus technique » sur le modèle de l'intervention sociale (Ion, 1998), plutôt orientée vers une relation de service que vers la relation elle-même. Ces deux types de fonctionnements, de rapports à l'accompagnement sont liés aux formations effectuées, aux parcours professionnels antérieurs des

intermédiaires de l'emploi ainsi qu'à la proximité objective qu'ils ont avec le public au moment de l'entrée dans la vie active.

Cet état de l'art nous invite donc à mettre en lien les représentations et pratiques des agents chargés de mettre en œuvre le *dispositif D* avec leurs trajectoires scolaires, professionnelles, corporelles. Il s'agit en effet de mesurer en quoi leurs formations et expériences professionnelles antérieures, leurs origines et appartenances sociales, leurs rapports au travail et au corps marquent leur activité professionnelle et orientent la prise en charge des jeunes inclus dans le *dispositif D* ? Qu'en est-il d'ailleurs de leur rapport à la « jeunesse » ?

Un.e jeune... des jeunes... Quand le pluriel a son importance

Depuis une quarantaine d'années déjà, il est admis que l'accès à l'emploi des jeunes est « en crise », de plus en plus long, complexe, voire réversible (Vergne, 2001). Le jeune âge associé avec d'autres critères comme le sexe et/ou l'origine peuvent compliquer davantage l'accès à l'emploi. Les jeunes d'origine étrangère, et en particulier les jeunes femmes, ont des taux plus faibles d'accès à l'emploi (Frickey, Primon, 2006) et un niveau de qualification des emplois occupés moindre lorsqu'ils y accèdent (Okba, Lainé, 2004). Les jeunes hommes, contrairement aux jeunes femmes d'origine maghrébine, expliquent avoir été particulièrement victimes de pratiques discriminatoires. Et c'est un fait, malgré l'existence du cadre législatif antidiscriminatoire français, 70% des choix des employeurs favorisent les candidats sans liens visibles avec l'immigration parmi les candidats âgés de 20 à 25 ans (Cédiey *et al.*, 2008). De plus, les pratiques discriminatoires envers les jeunes d'origine étrangère ne sont que faiblement compensées par une formation plus élevée⁴⁹. Ces pratiques discriminatoires se retrouvent également chez les intermédiaires de l'emploi. Au sein d'un terrain de recherche composé d'agences intérimaires et de missions locales, Grégory Giraudou Baujeu (2020) montre par exemple que les jeunes « maghrébins » (dont l'origine est effective ou supposée) vivant en quartier prioritaire de la ville sont décrits par les professionnels comme « manquant de savoir-être » et donc davantage mis à l'essai. Ces jugements impactent leurs interactions et les actions proposées, et *in fine*, leur accès à l'emploi.

Un autre élément intervient de façon discriminante concernant l'accès à l'emploi des jeunes. Il s'agit du diplôme, qui n'est cette fois-ci pas visé par le cadre législatif antidiscriminatoire français. Les écarts entre les actifs débutants sont prégnants, à la fois en termes de risque de chômage, de nature et de durée des parcours d'insertion, mais aussi dans les statuts d'emploi occupés en cours de route et une fois la stabilisation acquise sur le marché du travail (Glaymann, 2020). À propos des missions locales, Frédérique Giuliani (2009) montre que le parcours prévu ne peut être effectué que par ceux qui possèdent déjà une stratégie d'insertion. Et ce n'est pas le cas de ceux sortis sans qualification du système scolaire dont il est attendu qu'ils se socialisent entièrement à travers les parcours proposés par la mission locale. Ce n'est pas non plus le cas des jeunes qui sollicitent les conseillers en insertion dans l'espoir de trouver rapidement un emploi pour survivre, sans passer par la réalisation d'un parcours de formation. Valérie Cohen-Scali (2010) explique que ceux à qui sont proposées des recherches d'information sur des formations et des enquêtes métiers sont ceux que les professionnels considèrent comme autonomes, avec un certain niveau scolaire, qui maîtrisent certains savoirs et savoir-faire, qui sont vus comme vivants dans des familles avec des pratiques éducatives relativement structurantes et sachant « utiliser » les

⁴⁹ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1378025?sommaire=1378033>

institutions. Il faut aussi souligner que certaines pratiques, comme le contrôle de la recherche d'emploi, mettent à l'écart les publics peu qualifiés parce qu'elles favorisent l'utilisation de réseaux formels (par exemple, répondre aux offres publiées en ligne à l'aide d'un CV : cette recherche d'emploi est plus facilement observable et contrôlable) par rapport aux canaux informels (par exemple, faire appel à son réseau de connaissance, envoyer une candidature spontanée sans que l'offre ne soit publiée) [Parent, 2014].

Les jeunes pris en charge risquent en effet d'être associés à des stéréotypes (dé)favorables susceptibles de modifier leur accès à l'emploi (Bonnot *et al.*, 2012). Tout au long de leur socialisation (par les médias, les pairs, la famille, l'école), ils ont pu intégrer des conceptions stéréotypées de leur personnalité et de leurs compétences dans divers domaines (Allport, 1954). De manière générale, une personne stigmatisée est marquée par des pressions à se conformer aux stéréotypes qu'elle peut avoir accumulés tout au long des expériences vécues et aboutissant à l'assimilation de la dévaluation sociale dont elle fait l'objet (Jost, Banaji, 1994). Ceci est d'autant plus marqué dans des situations de stéréotype négatif ou concernant des groupes de faible statut social (Branscombe *et al.*, 1999). Ainsi, l'intériorisation de stéréotypes dévalorisants est susceptible de générer des doutes sur soi et ses compétences qui peuvent réduire la motivation (comme les efforts pour réaliser une tâche, la persistance face aux difficultés). Plus particulièrement, la manière de se comporter peut-être affectée dans les domaines liés aux stéréotypes, comme les choix d'orientation scolaire et professionnelle et la performance au travail (Bonnot *et al.*, 2012). Autrement dit, même si ces jeunes sont capables de mettre en place des stratégies pour braver la stigmatisation (Crocker *et al.*, 1998), certains groupes vont intérioriser, dans une certaine mesure, ce que les autres leur attribuent, notamment quand le stigmate est perçu comme contrôlable, c'est-à-dire lorsque les individus possèdent des moyens de sortir de la situation d'étiquetage. Ces éléments concernent les demandeurs d'emploi (Furåker, Blomsterberg, 2003) parce qu'ils sont globalement vus comme aptes à retrouver un emploi s'ils le désirent vraiment. David Bourguignon et Ginette Herman (2005) montrent que la menace du stéréotype peut provoquer chez les chômeurs, une baisse des performances intellectuelles, mais aussi une baisse des intentions de mettre en place des stratégies de recherche d'emploi et des comportements visant à leur insertion professionnelle et sociale. Cela représente alors un facteur supplémentaire de démobilitation vis-à-vis du marché du travail et de cessation de leur recherche active (Hayes, Nutman, 1981). Beaucoup de ces jeunes risquent alors d'intérioriser les dires qui les concernent, c'est-à-dire l'« étiquetage » (Becker, 1985). Dans ce cadre, les jeunes vont approuver comme normales les épreuves qu'ils doivent dépasser avant de pouvoir sécuriser leur situation (Mora, 2018).

C'est dans le prolongement de ces constats que nous souhaitons placer le présent rapport en portant un regard sur les représentations et pratiques des professionnels de l'insertion impliqués dans le *dispositif D.*. Car ces derniers agissent de façon directe sur ces jeunes « invisibles » en tentant de transformer certains de leurs aspects pour faciliter la réussite de la négociation (Vincent, 1998). Au cœur de situations de médiation entre des clients (les employeurs) et les « jeunes » qu'ils tentent d'inscrire dans un processus de recherche d'emploi, ils sont les principaux professionnels du processus de transformation/conversion (Darmon, 2016) souhaité par le *dispositif D.*

Quelles représentations des jeunes ont les dirigeants et cadres opérationnels ayant construit le dispositif ? Comment sont-elles transmises aux agents le mettant en œuvre quotidiennement ? Quelle définition de l'(in)employabilité des jeunes sous-tend leur activité professionnelle ? Quel est le poids de la définition du bon/mauvais jeune (Dubet *et al.*, 2013) par les clients (les employeurs), de leurs propres représentations (Décriaud, 2008; Hidri, 2009) ou encore de leurs expériences antérieures (Muniglia,

Thalineau, 2012) sur le processus de transformation institutionnelle enclenché ? Autant de questions auxquelles nous voulons répondre par ce travail de recherche.

La revue de littérature menée invite à émettre l'hypothèse selon laquelle les représentations sur les jeunes « *invisibles* » pris en charge (les agents socialisés) par les intermédiaires de l'emploi (les professionnels intervenant dans le dispositif) dépendent de leurs socialisations antérieures (primaire, secondaire, continue) et agissent comme des filtres qui influencent leurs pratiques de repérage/détection, sélection et d'accompagnement de ces jeunes vers l'emploi. Il s'agit donc d'analyser les représentations sur les jeunes qui sous-tendent le travail de transformation/conversion institutionnelles proposé par le *dispositif D*. Nos travaux antérieurs nous incitent à être particulièrement attentifs aux stéréotypes et/ou représentations discriminatoires qui sont susceptibles de marquer cet accompagnement.

Représentations et pratiques des acteurs dans le dispositif D

La première partie de résultats révèle les représentations des jeunes et les pratiques de repérage et de suivi souhaitées par les concepteurs du dispositif. L'*association S* et l'*entreprise V*, toutes deux porteuses du dispositif, ne se représentent pas les jeunes de manière identique et leur positionnement n'est sans doute pas étranger à leur mode de financement. L'association, disposant de fonds publics, a pour vocation d'aller chercher les jeunes les plus éloignés des institutions. Au contraire, le fonctionnement l'*entreprise V* repose majoritairement sur le chiffre d'affaires des structures d'insertion par l'activité économique. L'*association S* présente des représentations défavorables sur les jeunes, particulièrement ceux issus de l'aide sociale à l'enfance, mais adopte néanmoins une logique réparatrice. L'*entreprise V* se caractérise par des jugements négatifs orientés vers les jeunes sans qualifications de milieux populaires. Le financement de l'*entreprise V* fonctionnant avec le résultat des Structures d'Insertion par l'Activité économique, les concepteurs appartenant à l'*entreprise V* insistent sur la nécessité d'une certaine cadence de production, et souhaitent éviter le *turn over*, les absences de salariés en insertion. Les concepteurs de l'*entreprise V* envisagent d'intégrer les jeunes plus « transformables en emploi » et éviter certains profils comme par exemple les jeunes usagers de drogue au sein du *dispositif D*, dont le renouvellement dépend de l'intégration des 1000 personnes en trois ans, et de leur transformation en emploi.

Notre deuxième partie de résultats s'attèle à montrer les conditions de recrutement, de formations et de travail des professionnels en charge de repérer et de suivre les jeunes. La formation et les outils transmis aux professionnels suivent la même logique que les représentations des concepteurs : la socialisation envisagée (Darmon, 2016) est une transformation des jeunes. C'est une socialisation enveloppante à laquelle ils sont sensibilisés, tout en étant soumis au contrôle de l'instance socialisatrice lié à l'atteinte d'objectifs d'entrées et de sorties. Cette nécessité d'entrer des jeunes dans le dispositif de manière urgente est propice à l'utilisation de stéréotypes et de pratiques discriminatoires. Enfin, les professionnels en charge d'accueillir les jeunes présentent également des représentations défavorables auprès des jeunes de milieux populaires.

Ces représentations défavorables varient selon leurs propres trajectoires professionnelles antérieures : ceux qui ont toujours travaillé dans le domaine de l'intervention sociale partagent les représentations les plus négatives. Ce sont également ceux qui accueillent le plus de jeunes. Nous faisons l'hypothèse d'un traitement différencié dans la proposition de profils aux employeurs, ce qui concourt à reproduire les inégalités.

L'*association S*, entre attitude compréhensive et vision réparatrice

Créée il y a 60 ans, l'*association S* appartient au secteur médico-social (Cf. *Tableau 3*). Cet acteur se situe plutôt dans la position de type « *main tendue* », avec une vocation « *réparatrice dans une société qui ignore trop ses pauvres ou ses exclus* » (Lazuech, 2006, p. 65). Œuvrant originellement sur la protection

de l'enfance, le travail sur « l'emploi » est devenu une de leurs préoccupations depuis plusieurs années, notamment pour éviter les expulsions des logements sociaux.

TABLEAU 3 : CARACTÉRISTIQUES DE L'ASSOCIATION S

Activités	Publics destinataires	Statut de la structure	Mode de financement
Secteur du médico-social Domaine de l'addictologie, inclusion sociale (dont deux ateliers chantiers d'insertion), handicap, santé et protection de l'enfance 90 services implantés sur les Hauts de France	Personnes et groupes en situation de vulnérabilité économique, sociale ou médicale	Forme juridique : association déclarée Activité : Action sociale sans hébergement (8899B)	Fonds social européen, État Région Collectivités locales

Source : Lecerf, 2023

Une minorité de représentations positives associées aux jeunes sur leur force de travail

Les concepteurs appartenant à l'association médico-sociale attribuent certaines représentations positives aux jeunes, les décrivant comme « dynamiques, motivés » (H1, 30 ans, un des concepteurs associés à la mise en œuvre du projet, Bac+5 en sciences politiques). Les jeunes sont vus comme « compétents » (H1). La force de travail des jeunes est valorisée, puisque certains des concepteurs les décrivent comme pouvant travailler avec une « cadence » plus élevée par rapport à une population qui serait d'une classe d'âge intermédiaire (H11, 49 ans, un des concepteurs associés à la mise en œuvre du projet, Bac+5 en ingénierie sociale et anciennement éducateur spécialisé). Si ces éléments positifs sont associés aux jeunes et apparaissent spontanément dans les entretiens, leur proportion reste tout de même très marginale dans les discours recueillis : deux phrases sur trois-heures d'entretiens, chez deux concepteurs sur la totalité des dix concepteurs ! Ce qui nous amène à exposer davantage les représentations négatives associées aux jeunes.

Des représentations négatives sur certains jeunes

Dans leurs discours, les membres de l'association ne parlent pas de tous les jeunes, mais identifient une catégorie bien spécifique, celle des jeunes issues de l'aide sociale à l'enfance, dont l'accueil fait partie de leur activité. Ces jeunes de 18 ans sont décrits comme « *très vite invisibles* » pour les institutions (H13, 46 ans, un des concepteurs associés à la mise en œuvre du projet, Bac+5 en droit et santé publique). Les concepteurs regrettent qu'à leur majorité, une partie d'entre eux soient sans-abri ou logés en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). À partir de 25 ans, ces jeunes se retrouveraient parmi les allocataires du RSA. Ils sont vus comme ayant une « maîtrise des *savoirs de base (...)* nulle » (H13, 46 ans, un des directeurs associés à la mise en place du projet) et présentés comme défaillants sur plusieurs plans. Ils sont vus notamment comme un risque puisqu'ils ne respecteraient pas leurs engagements :

« Si j'y vais pas ce matin c'est pas grave, j'irai une autre fois hein. Je l'entends souvent hein, ça m'énerve un peu.(...) Je vois des fois la galère que c'est, alors qu'ils sont dans nos établissements, dans nos structures

d'hébergement, de les faire se lever le matin pour aller en cours, presque qu'il faudrait faire un système « boum » le lit se lève [sourire] ». (H13, 46 ans, un des directeurs associés à la mise en place du projet)

Cet extrait d'entretien soulève que les stratégies d'organisation interne et le travail des professionnels devraient concourir à développer une assiduité au niveau scolaire. Or, les dires de ce concepteur montrent premièrement que les résultats attendus diffèrent de la réalité, mais surtout, mettent en avant que les « manques » dont feraient preuve les jeunes par rapport à la société : puisque des accompagnements sont mis en œuvre, l'échec est directement attribué aux jeunes.

Les jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance sont également vus comme ne sachant pas gérer leur temps, et ne respectant pas les délais. Les concepteurs évoquent d'eux-mêmes, et après seulement quelques minutes d'entretien, l'apparence physique, et celles des jeunes est vue comme rédhibitoire :

« L'hygiène, le respect de son interlocuteur, voilà, se laver, se vêtir... Voilà je suis désolé quand on va demander quelque chose à quelqu'un on n'y va pas en survêt. Voilà. (Silence) » (H13).

Cette vision peut s'expliquer d'une part au vu du propre rapport au corps de l'enquêté²⁰ mais aussi en lien avec sa position sociale de dirigeant, puisqu'à mesure que l'on se hisse dans la hiérarchie sociale, les individus repoussent tout ce qui peut renvoyer au relâchement (Pinçon et Pinçon-Charlot, 1991). Ce rapport à l'hygiène est également décrit par certains des concepteurs comme étant un phénomène nouveau, qui est d'ailleurs associé à d'autres jugements sur les ressources et les dépenses :

« Là ou avant les gens travaillaient à l'usine, ne gagnaient pas beaucoup, et puis on leur dit « oui on peut ne pas être riche, mais on peut être toujours propre ». Alors aujourd'hui justement, et alors je fais exprès d'utiliser le rapport à l'hygiène, parce que, ou à la santé, parce que du coup, on cherchait quand même à être propre, il y avait l'habit du dimanche, les gens avaient un pantalon pour la tenue du dimanche, et fallait pas le mettre en semaine tu vois (...). La pauvreté, et une société qui a changé c'est-à-dire qu'aujourd'hui, on a des gens qui vivent que des prestations sociales, se laver c'est pas important, les enfants quittent l'école ils sont remarqués une fois, deux fois, trois fois, alors pour des problèmes hein, c'est pas une condamnation ce que je veux faire, c'est, heu, et puis, ils quittent l'école, et puis euh, on vit de prestations sociales, mais c'est important que les enfants aient des baskets comme tout le monde dans la cour, puis ça coute. Puis c'est important que les enfants aient un portable et si possible dernier cri. » (H11, 49 ans, un des concepteurs associés à la mise en œuvre du projet)

Dans cette citation, le rapport au corps et à l'hygiène peut être relié à l'isolement social que connaissent certaines familles pauvres : si ces familles sont moins ou plus du tout en contact avec d'autres personnes rappelant à l'ordre (de par la rencontre et/ou les interactions quotidiennes) les normes dominantes en termes d'apparence (Mennesson *et al.*, 2014), il est possible qu'elles ne soient plus dans cette norme. La deuxième partie de la citation est un jugement sur la manière dont les publics pauvres dépensent et gèrent leur argent. À l'époque des trente glorieuses, les ménages à bas revenus s'intégraient à terme parce qu'ils pouvaient acquérir des biens et pouvaient bénéficier de la hausse du niveau de vie. Mais depuis la crise, les « pauvres » n'appartiennent plus vraiment aux classes populaires et sont plutôt en rupture de la société. Dans ce cadre, la consommation de chaussures de sport, de téléphones portables récents est peut-être encore le seul lien qui leur permet d'être intégrés à la société (Lazarus, 2006). Ces dépenses sont souvent jugées comme irrationnelles.

²⁰ Lors de l'entretien, celui-ci porte une chemise à petit carreaux, un pantalon de chino, ainsi qu'une doudoune sans manches. Il porte des lunettes, a les cheveux coupés et coiffés.

Une logique réparatrice

Une volonté d'accompagner les jeunes les moins bien dotés

Bien qu'ayant des jugements négatifs envers les jeunes, les concepteurs appartenant à l'*association S* témoignent vouloir adopter une société plus juste et s'opposent à l'idée d'une société qui rejette sa jeunesse :

« On va parier sur les générations futures, je pense qu'on oublie sans cesse la casse sociale qu'on produit à laisser des enfants dans ce tel milieu. C'est quand même un truc de malade pour moi, c'est un truc que je peux pas comprendre. Ces gamins demain ils vont construire la société, c'est eux qui seront là. Et on est de moins en moins nombreux, et ils seront toujours là. » (H13, 46 ans, un des directeurs associés à la mise en place du projet)

Ce concepteur adopte une attitude compréhensive envers les jeunes sortants de l'aide sociale à l'enfance, en rappelant le contexte particulier dans lequel ceux-ci évoluent et la difficulté à laquelle ils sont confrontés, par rapport à d'autres jeunes :

« Je sais très bien qu'entre 18 et 25 ans, y'a cette espèce de long couloir, où on suppose que les jeunes, qui sont accompagnés par des équipes éducatives toute leur vie se retrouvent sans filet, et que on les croit suffisamment autonomes pour se débrouiller tout seul. Je trouve ça de la part des politiques publiques absolument scandaleux ! parce que n'importe quel gamin de petit bourgeois du coin, à 18 ans, papa maman sont toujours là, ils le portent, ils le supportent, ils l'accompagnent, et des gamins qui ont connu des parcours de vie chaotiques liés à la violence, à la séparation, au décès, aux déchirures, du coup se retrouvent à 18 ans, plus forts que les autres, plus autonomes, et donc doivent savoir se démerder tout seul. Et c'est un truc, quand on réfléchit et se met autour d'une table on se dit y'a un truc qui va pas. » (H13, 46 ans, un des directeurs associés à la mise en place du projet)

Souhaitant établir plus de justice, les dirigeants de l'*association S* souhaitent donc aller vers les jeunes qu'ils considèrent les plus en difficulté : c'est-à-dire premièrement les jeunes entre 18 et 25 ans, considérant cette tranche d'âge comme plus difficile (Zunigo, 2015), les jeunes sans ressources, sortants de l'aide sociale à l'enfance (ASE) (Baronnet *et al.*, 2015), des jeunes « *sdf* » (H11, 49 ans, un des concepteurs associés à la mise en œuvre du projet), des jeunes usagers de drogues (Rothé, 2018), dont on sait qu'ils se retrouvent davantage en situation de non-recours aux institutions, ou encore des jeunes « gens du voyage » (H1, 30 ans un des directeurs impliqués dans la conception du projet, également président d'une mission locale).

Ils insistent d'ailleurs lourdement sur le ciblage des publics les plus éloignés des institutions :

« Parce que je voudrais vraiment que les invisibles soient de vrais invisibles. J'ai pas envie de me faire retoquer où, parce que y'a un moment donné ou il y aura forcément des détracteurs, et qui viennent nous dire : « mais ceux-là on les connaissait déjà, on les avait déjà vus ! » (H13, 46 ans, un des directeurs impliqués dans la création du projet)

Des procédures de repérage issues du travail social

Souhaitant repérer les jeunes les moins en contact avec les institutions, « *aller-vers* » les publics a été particulièrement voulu et affiché par l'*association S*, ce qui renvoie aux pratiques du travail social (Escot, 2005) :

« Chercher tous les lieux de vie où sont les gens, donc ça peut être hall de gare, le centre social, le bas des tours, le porte à porte » (H1, 30 ans, un des directeurs associés à la conception du dispositif).

Cibler les clubs de sport était particulièrement valorisé par l'*association S* afin d'atteindre les jeunes :

« Aller voir un match de foot, un match de basket, et à la fin, repérer les entraîneurs, aller à un entraînement, puis dire, bah j'suis venu au match, et quand c'est fini, et puis dire bah voilà, si jamais parmi vos jeunes y'a des jeunes qui galèrent, et parce que, ou si ils ont des parents qui... j'suis sûre que l'entraîneur il a des trucs à dire. L'entraîneur il peut aiguiller » (H11, 49 ans, un des concepteurs associés à la mise en œuvre du projet).

Une volonté de mise à disposition de professionnels présents quotidiennement

Bien qu'ils aient une idée précise de l'investissement attendu des professionnels accompagnateurs, les concepteurs de l'*association S* n'ont pas participé à l'élaboration des contenus et ateliers à proposer aux jeunes. En effet, le travail de suivi a été plutôt réfléchi au niveau opérationnel, et avec l'ingénieur pédagogique. Il s'agit d'un contact quotidien avec les jeunes, sans limite de temps, avec une modalité éducative :

« Je pense que d'abord ils ont un accompagnement renforcé pour redonner confiance aux jeunes dans un accompagnement (...) une présence, et presque à la carte et à la demande, pour pouvoir appeler le jeune, le joindre, être accessible quand lui appelle (...) peu importe, on s'en fout de l'heure. Si on sait que le lundi matin à 9h15, le jeune il a rendez-vous à la mission locale pour, etc.. bah, savoir l'appeler le dimanche en disant « mais t'en es ou tu penses demain tu te lèves ? » faire ce qui faut, aller le chercher, le voir trois fois par semaine si il le faut. » (H13, 46 ans, un des directeurs impliqués dans la création du projet)

Ces conditions de travail demandent un engagement particulier (Muniglia, Rothé, 2013). Les concepteurs se situent dans une démarche réparatrice liée à l'accompagnement social :

« Y'a un jeune couple sur X qui vit dans une casse, la fille est enceinte, donc le gars il travaille dans la casse et il dort dans le bureau de la casse (...) t'as qu'une seule envie, c'est d'aider ces jeunes à trouver un logement » (H11, 49 ans, un des concepteurs associés à la mise en œuvre du projet).

S'ils évoquent moins ce qui concerne l'emploi, certains concepteurs responsables de chantiers d'insertion ou travaillant sur l'insertion professionnelle insistent particulièrement sur le caractère excluant des procédures auxquelles doivent se soumettre les jeunes pour entrer en contact avec les employeurs :

« Tous les systèmes d'emploi, de recrutement agissaient comme des filtres, et qui faisaient qu'aujourd'hui les offres d'emploi et les possibilités de recrutement n'arrivaient pas aux jeunes des quartiers, aux jeunes en difficulté qui faisaient ou non des études des diplômes, etc. et que c'était profondément injuste » (H1, 30 ans, un des directeurs associé à la création du dispositif).

L'*association S* adopte ainsi une attitude compréhensive et une logique réparatrice (Lazuech, 2006), dans le sens où celle-ci souhaite repérer les jeunes les moins dotés et aspire à modifier leurs conditions de vie. Les membres questionnent aussi les modes recrutements actuels, jugés trop excluants pour les jeunes les moins favorisés.

Nous avons évoqué, dans cette première partie, les représentations associées aux jeunes et les procédures de repérage et prise en charge envisagés par l'*association S*. Ces représentations de jeunes et la prise en charge prévue divergent du côté de l'*entreprise V*.

L'entreprise V, des représentations plus négatives couplées à une vision entrepreneuriale du dispositif

Créée en 1978, l'*entreprise V* appartient au secteur de l'Insertion par l'activité économique (IAE), qui se définit comme un dispositif adressé « aux personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et

professionnelles particulières » (Calavrezo, Remy, 2017, p. 1). Ce dispositif (Cf. *Tableau 4*) met en œuvre un parcours d'insertion en associant mise à l'emploi et « *accompagnement social et professionnel* ». Conventionné par l'État (SIAE)²¹, l'IAE est censé être la première étape d'une politique d'emploi pour offrir « *une opportunité à certaines personnes durablement éloignées du marché du travail qui ne pourraient intégrer un dispositif « classique » de politique de l'emploi* » (Calavrezo, Remy, 2017, p. 1).

L'*Entreprise V* inclut majoritairement des Entreprises d'Insertion (EI) et des Entreprises de Travail temporaire d'Insertion (ETTI)²², ainsi qu'une partie « *formation et coaching emploi* » (plus récente), comprenant un programme d'accompagnement à la recherche d'emploi réservé aux allocataires du RSA ou jeunes entre 18 et 25 ans et le *dispositif D*. L'*entreprise V* a une liaison historique avec l'*association S* puisque l'*entreprise V* naît en tant qu'association fille de l'*association S* en 1978. Dans les années 2000, l'*entreprise V* devient une société par actions simplifiées. Une première entreprise d'insertion a été créée sur les fonds de l'*Association S* en 1978, sous l'impulsion du président actuel de l'*Entreprise V* (originellement éducateur spécialisé travaillant au sein de l'*Association S*). Les concepteurs évoquent le constat que sans travail, il est difficilement possible d'améliorer durablement « *les conditions de vie des publics* » (Hg, 34 ans, l'un des directeurs impliqués dans l'écriture du projet). L'*entreprise V* se situe dans la position de type « *rebondir* » définie par Gilles Lazuech (2006, p. 65). C'est-à-dire qu'ils présentent une « *conception entrepreneuriale [et] individualisante* » (Lazuech, 2006, p. 65) : les porteurs de projet estiment que chacun doit avoir droit à une seconde chance et obtenir une place dans la société (Ebersold, 2001), notamment avec la possibilité d'obtenir un contrat en SIAE, mais que les individus doivent aussi montrer leur motivation individuelle.

TABLEAU 4 : PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE V

Activités	Publics destinataires	Statut de la structure	Mode de financement
Secteur de l'Insertion par l'Activité économique 28 filiales sur les métiers de l'entretien, médiation, revalorisation de déchets, meubles, alimentation Services de formation et de coaching emploi, dont le <i>dispositif D</i> 43 implantations (Hauts de France, Ardennes et Île-de-France)	Chômeurs de longue durée, jeunes décrocheurs, allocataires du RSA, personnes sans ressources, primo-arrivants, etc.	Forme juridique : SASU Société par actions simplifiée à associé unique Activité : autres activités de soutien aux entreprises (8299Z)	Aides financières de l'État pour le recrutement de salariés en insertion (13%) Recettes de chaque structure d'insertion Fondations

Source : Lecerf, 2023

²¹ <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi-et-insertion/insertion-activite-economique/>

En France, on compte 3843 structures de l'insertion par l'activité économique fin 2019 (ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, 2020). Au sein de l'IAE, on dénombre différents types de structures : Les Ateliers et Chantier d'Insertion, les Associations Intermédiaires, les Entreprises d'Insertion (EI) dont les activités sont soumises à la concurrence et considérés comme des entreprises à part entière. Elles ont une mission sociale d'embauche et d'accompagnement de personnes en difficulté. Les entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) sont centrées sur une activité intérimaire.

²² Les EI les ETTI reçoivent un montant moins élevé d'aides financières que les ateliers chantiers d'insertion (ACI), qui sont les plus subventionnés (l'aide annuelle moyenne par poste d'insertion en équivalent temps plein en 2011 était de 42 000 euros, hors exonération et cotisations sociales), contre 11000 € pour une EI et 5100 à 3500€ pour une ETTI (Rémy, 2017 : 1).

Une responsabilisation individuelle du jeune dans la persistance du chômage

Une motivation des jeunes déficitaire dans un contexte d'emplois disponibles

Dans nos entretiens menés auprès des concepteurs appartenant à l'entreprise V, la catégorie de «jeunes» apparaît également spontanément. Il n'est alors pas étonnant qu'elle soit formalisée dans leur dossier de candidature : « *l'économie qui repart, l'emploi qui revient, le chômage de longue durée qui persiste avec l'apparition d'un « noyau dur » du chômage, surtout chez les jeunes* » (p.4). Le chômage des jeunes non qualifiés est vu comme particulièrement tenace :

« On est dans un des pays d'Europe où il y a le plus de jeunes au chômage, vous avez une génération quasiment au chômage, vous avez 34 % de moins de 25 ans sans qualification au chômage. » (H5, 63 ans, directeur associé à l'écriture du projet, anciennement éducateur spécialisé).

En ce sens, puisque la croissance économique reprendrait, les porteurs du projet définissent les jeunes comme choisissant de ne pas travailler :

« Donc nous on part du principe qu'il n'y a pas de raisons, même si la reprise économique fait, et enfin le retour de l'emploi y compris pour ces gens-là, fait que je suis favorable à ce qu'on durcisse les conditions. En disant « vous êtes prêts, ne repartez pas au RSA, on ne vous le donnera plus si vous refusez un travail, c'est vraiment parce que vous le refusez » et donc c'est votre libre arbitre qui est en jeu, et donc vous n'avez pas à faire payer par la collectivité votre libre arbitre de choisir le non-travail plutôt que le salariat. » (H5)

Tout comme les discours recueillis, le dossier traduit une tendance des jeunes « *sans qualifications* » à se complaire dans cette situation : « *ces jeunes adoptent le plus souvent des arbitrages de court terme, parfois même un chômage de convenance (...) pour gérer leur situation précaire (...) l'absence de ressources stables* ». La description du dispositif brosse un portrait de ces jeunes sans qualification comme « *fuyants* » les structures d'accompagnement publiques et/ou privées, dont les pratiques sont assimilées à des « *entretiens d'accueil* », destinés souvent à la constitution de dossiers administratifs et « *la prescription de démarches à accomplir, sans coaching* ». Les professionnels du terrain (conseillers en insertion sociale et professionnelle) intègrent ces jeunes dans la catégorie des « *invisibles* », car en décalage avec les entreprises - parce qu'ils auraient d'une part un manque de connaissances sur ces sujets « *une vision lointaine, floue, contraignante* » - et d'autre part, afficheraient des valeurs différentes de « *la valeur travail* ».

Comme l'association S, les concepteurs expliquent que les jeunes auraient une vision du travail particulière, avec une identité qui ne se fonde plus uniquement sur le travail (Méda, Vendramin, 2010) :

« Les générations changent, des jeunes de 20 ans, leur mode de fonctionnement, leur mode de projet enfin s'ils ont un projet à mener c'est pas euh, la grande maison avec le beau jardin, et le joli chien et la photo avec les 3 enfants devant l'arbre de Noël. Euh. ça c'était la vision de ma mère c'était presque la mienne de vision, euh... ma fille qui a 20 ans elle me regarde elle me fait « ouais c'est bon quoi, c'est pas ça que je veux ». (F4, 49 ans, directrice associée à la mise en œuvre du projet)

Ne possédant pas les « *codes* », ces jeunes auraient une « *aversion spontanée* » pour les dispositifs de formation, en partie due à leurs « *parcours scolaires chaotiques* ». Bien que la formation puisse les motiver sur du court-terme (en favorisant une « *prise de confiance en eux* », élaborant un projet professionnel, en autorisant l'immersion en entreprise), leurs « *savoir-être (manque d'autonomie, de ponctualité, d'application)* » sont affichés comme lacunaires et seraient la cause de leur discrédit lorsqu'ils candidatent. Les rédacteurs du projet indiquent cependant que ces jeunes ne manquent pas de «

courage, mais de solutions qui leur seront apportées ». Le travail auprès de ces jeunes est axé sur le recouvrement de leur « *confiance* » et leur « *motivation* », ce qui leur permet de justifier leur travail de conformation prévu.

Les éléments concernant les emplois à pourvoir et le rapport au travail des jeunes sont discutables. Même si les taux de chômage ont une certaine tendance à baisser selon les statistiques, il faut préciser que la « *création d'emploi* » concerne surtout du travail à temps partiel, des emplois « *atypiques* » (Castel, 2008, p. 12), ou encore des contrats aidés très limités dans le temps, « *faiblement payés et très mal protégés* » (Castel, 2008, p. 15). Les concepteurs veulent agir sur ces jeunes qui représentent pour eux une main-d'œuvre qu'ils considèrent comme disponible, qui doit être docile et faire allégeance aux employeurs. En évoquant une contradiction entre l'enrichissement du collectif et l'incapacité pour certains jeunes de subvenir à leurs besoins (Mercier, 1994, p. 16) les concepteurs adoptent une vision plus libérale (Asselin, Fontaine, 2018). Cette approche « *résiduelle* » (Asselin & Fontaine, 2018, p. 29) de la pauvreté impute aux jeunes une large part de responsabilité dans la situation de pauvreté qu'ils vivent.

D'autre part, l'idée que les jeunes seraient moins enclins à s'engager dans une activité professionnelle est souvent véhiculée (Gaviria, Mélo, p. 6). Or, ce rapport au travail est intimement lié à l'appartenance sociale, au sexe, à la qualification (Sarfati, 2015) et aux conditions de travail qui leur sont proposées. Le sens et les représentations du travail se fabriquent dès l'enfance et continuent au fil des expériences (Longo, 2018). Ce sont à la fois les dispositions acquises, mais aussi les agents/institutions socialisatrices du jeune (famille, école, associations, etc.) qui les façonnent (Bonnet *et al.*, 2018). À titre d'exemple, les jeunes qui voient leurs parents s'impliquer et être satisfaits de leur travail perçoivent leur bien-être et vont développer des attitudes positives face au travail (Abramovitch, Johnson, 1992). Au contraire, les jeunes qui voient leurs parents vivre un licenciement et/ou de la précarité professionnelle développent des représentations négatives à l'égard du travail (Barling *et al.*, 1998). Ces socialisations différenciées influencent aussi « *les choix de métier, les représentations du travail [et] ce avant même les premières expériences professionnelles* » (Loriol, 2017, p. 39). Les expériences professionnelles des parents peuvent être positivement utilisées comme des « *modèles, qui sont ensuite façonnés par le premier emploi, les expériences de stage ou d'emplois étudiants, les collectifs de travail, un tuteur ou un mentor, parmi d'autres exemples* » (Couronné *et al.*, 2019, p. 33).

À l'heure actuelle, les jeunes sans diplôme sont surreprésentés dans les métiers d'ouvriers non qualifiés de la manutention, d'employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, ouvriers non qualifiés de la mécanique, professionnels de l'action culturelle, sportive et surveillants, caissiers et employés de libre-service (Desjonquères, 2021). Certains travaux scientifiques se focalisant sur ces derniers affirment qu'ils attacheraient au travail moins de valeur (Pichault, Pleyers, 2012). Or ce n'est pas tant d'une perte du sens de la valeur travail qu'il s'agirait pour ces jeunes sans diplôme, mais davantage d'une plus grande considération instrumentale du travail comme simplement source de revenu (Vendramin, 2007). Depuis le début des années 2000, la situation de ces jeunes sortants non diplômés s'est par ailleurs considérablement détériorée (Heckert, 2018) : il est de plus en plus compliqué de rester dans l'emploi tandis que leur taux de chômage s'est accru. Or, le rapport au travail est influencé par le rapport à l'emploi (Gaviria, Mélo, 2018, p. 55). Les jeunes issus des milieux populaires les plus démunis n'ont pas « *les moyens de zapper un employeur* » ni de réfléchir aux conditions de travail. Ce que montre Julie Couronnée (2017) en prenant par exemple le cas de la jeune Rébecca, c'est le souhait de « *travailler, peu importe le travail (...) à l'usine, avec des horaires décalés pour des missions d'intérim de courte durée* » (Couronnée, 2017, p.4). De ces conditions de travail dans lesquelles évoluent les jeunes à faible capital scolaire

découlent des aspirations (Dufour et Frimousse, 2006). Globalement, les jeunes observés dans leur étude sont surpris des efforts exigés par les tâches qu'ils réalisent et déclarent ressentir une pression au travail. Ils déplorent surtout la médiocrité du climat social et apprécieraient au contraire travailler dans un groupe où le respect est mutuel et une écoute de la part de la hiérarchie est possible. S'ils sont désireux d'apprendre et d'acquérir de nouvelles compétences, la partie qui peut être la plus difficile de la socialisation organisationnelle pour le nouvel entrant est d'accepter des décisions qu'il juge irrationnelles. Cela provoque une frustration, amplifiée par le manque de considération dont ils se sentent victimes. Les efforts fournis doivent être récompensés, puisqu'étant souvent en manque de repères, ceux-ci ont un besoin de se sentir reconnus, valorisés et soutenus (Dufour & Frimousse, 2006).

En disant que ce sont les jeunes moins qualifiés qui ne veulent pas travailler, les concepteurs du *dispositif D* affichent une attitude beaucoup moins compréhensive, qui ne prend pas en compte les socialisations antérieures des jeunes et les conditions d'emploi nettement moins facilitatrices qu'avant l'époque du chômage de masse et de longue durée. Au-delà du choix et de certains comportements, les concepteurs imputent le non-emploi des jeunes à leurs caractéristiques sociales.

Des jeunes vus comme ayant trop de problématiques sociales

Lorsque les jeunes ne sont pas vus comme manquant de motivation, ce sont d'autres problématiques qui les empêcheraient d'être recrutés, y compris par leurs propres structures d'insertion par l'activité économique. Les concepteurs appartenant à l'*entreprise V* expriment dans l'entretien qu'ils souhaiteraient que leur modèle économique s'affranchisse des aides de l'État. Tandis que ces structures sont censées accueillir sans prérequis, les concepteurs excluent les jeunes auxquels leurs entreprises sont à la base destinées :

« On a plein de gens en difficulté, qui ne veulent plus ou ne peuvent plus rentrer dans nos entreprises d'insertion, ou dont on ne veut pas nous-même parce qu'ils ne sont pas prêts, parce qu'ils ont trop de sacs à dos, sont trop chargés, ils ont trop de problématiques sociales, trop de problèmes psychologiques, et de problèmes de confiance en soi. » (H5, 63 ans)

Ce qu'ils considèrent comme des manques sont assumés publiquement dans leur dossier de candidature : « *celles et ceux qui sont insuffisamment préparés afin d'intégrer un dispositif d'insertion par l'activité économique. (...) Les raisons sont principalement liées à un manque de savoir-faire, de savoir-être et des freins à l'emploi insuffisamment levés (santé, logement, maîtrise des savoirs de base)* » (p. 10).

Enfin, la délinquance est davantage associée à la catégorie de jeunes dans les discours des concepteurs. Pour l'*entreprise V*, contrairement à l'*association S*, le *dispositif D* n'a d'ailleurs pas à accueillir ceux qu'ils considèrent comme les « *jeunes de la cité* » ayant des activités illicites : « *des gamins qui dealent, on n'est pas fait pour accompagner des dealers ou des toxico* » (F4, 49 ans, une des directrices associées à la mise en œuvre du projet).

La mise en avant d'éléments autour du manque de motivation, des problématiques sociales et/ou délinquantes, montrent que l'*entreprise V* va chercher à sélectionner les personnes les plus « *susceptibles d'être transformées, afin de ne pas « gâcher » une place d'accompagnement pour une personne qui aurait peu de chance de retrouver le chemin de l'emploi* » (Fondeur et al., 2016, p. 43). Ces résultats confirment que « *l'invisibilité sociale* » de certains publics est en réalité produite par « *les instruments de cette politique, mais que ces derniers ne font que répercuter des visions dominantes des problèmes à traiter, des priorités et des moyens d'action jugés légitimes* » (Cervera, Hourcade, 2015, p. 8).

Des représentations d'un physique particulier du bon jeune

La question de l'apparence physique des jeunes apparaît spontanément dans les discours, mais de façon beaucoup plus virulente sur le terrain, en dehors des entretiens. L'apparence est très régulièrement associée à des caractéristiques d'autocontrôle :

« Pas organisés, certains pas structurés, certains sont pas coiffés, pas d'éducation » (directrice du projet, 20 ans d'expérience sur des postes de responsables en centre de formation dans le domaine du transport).

« Huit enfants, jamais travaillé, touché 3000 € à la rentrée des classes, elle avait un vrai besoin de travail, mais physiquement c'était pas possible, elle est pas épilée, des cors aux pieds, elle vient en legging, en string, t'avais du travail au niveau de la posture voilà c'est « wesh wesh » ! » (une des cadres associées à la mise en œuvre du projet, 20 ans d'expérience dans la formation et le recrutement de profils cadres).

Au contraire, la figure du « bon jeune » est systématiquement associée à un contrôle de l'apparence physique. Ces représentations peuvent être liées à leur propre rapport au corps, et plus largement, à leur appartenance sociale. Les visions de la jeunesse que les concepteurs peuvent avoir se rapprochent alors des discours de recruteurs ou de cadres d'entreprises avec lesquels ils sont en contact. Ils semblent considérer comme vrai le stéréotype selon lequel « *ce qui est beau, est bon* » (Bruchon-Schweitzer, 1989). Leurs représentations se rapprochent ainsi des diverses attentes bien identifiées par la littérature scientifique. Dans le secteur de la vente d'articles sportifs (Hidri Neys, 2013 ; Rieucau, Salognon, 2013, par exemple) ou dans l'hôtellerie-restauration, les employeurs déclaraient être attentifs à l'apparence physique lors de l'entretien, puisque les habits, le maquillage, l'hygiène signifiaient davantage à leurs yeux que la seule qualification (Forte, Monchartre, 2013). Encore plus si le candidat possède peu d'expérience et de formation, la « motivation » est alors recherchée dans la « présentation de soi ». Tout comme les recruteurs, les concepteurs du projet D associent donc certaines caractéristiques physiques à des comportements et traits de personnalité. On sait d'une part depuis les travaux de Luc Boltanski (1971) et de Pierre Bourdieu (1979) que l'intérêt et l'attention qu'un individu porte à son corps augmentent à mesure que l'on s'élève dans la hiérarchie sociale. Les attentes des employeurs et des concepteurs envers l'apparence physique mettent en difficulté les candidatures des jeunes appartenant aux classes défavorisées. D'autre part, à aucun moment la discrimination par rapport à l'apparence physique et les attentes de l'entreprise ne sont remises en cause ni même abordées dans le discours des concepteurs.

Dans ces quatre cas de figure, qu'il s'agisse de la motivation, des conditions de vie, des représentations menaçantes ou de l'apparence physique, c'est le jeune qui est vu avant tout comme déficitaire. Or, des travaux ont montré que cette logique d'accompagnement provoque inévitablement, une culpabilisation de ce dernier dans la recherche d'emploi (Boland, 2015), une « *intérieurisation des motifs de discrimination à l'embauche notamment, et renforçant usure et découragement sur fond de culpabilisation* » (Fretel et al., 2018, p. 45). Dans le cas du dispositif D, ces représentations sur les jeunes vont influencer le travail de repérage et d'accompagnement souhaité. Les formations et les indicateurs dispensés aux professionnels s'inscrivent dans cette même veine d'une représentation individualisante du chômage et de conformation du jeune.

Recrutement des professionnels et mise en œuvre du dispositif

Recruter les professionnels et les former dans l'urgence

Des recrutements en urgence vs recruter des compétences

Les recrutements des conseillers en insertion professionnelle ont été réalisés en totalité par l'*entreprise V*. Les assistants sociaux ont été mis à disposition par l'*association S*. Au-delà d'un recrutement réalisé dans l'urgence (au regard du calendrier imposé par le financement du dispositif et sa mise en route), les profils recrutés pour suivre le public ont été davantage sélectionnés pour leurs savoir-être plutôt que leurs savoir-faire, l'*entreprise* considérant que les savoir-faire étaient d'emblée validés par plusieurs années d'expérience dans l'accompagnement de publics en recherche d'emploi (jeunes, allocataires du RSA, etc.). Les concepteurs ont choisi de ne pas orienter au préalable le travail des professionnels, les considérant comme responsables du dispositif : « *Je mets pas de cadre, ce sont eux qui sont sur le terrain, je pars du principe qu'ils sont responsables de leurs territoires, de leurs réussites* » (propos recueillis lors d'échanges informels avec une des directrices associées à la mise en œuvre du dispositif, le 13/01/2020).

Il est davantage question de définir les objectifs à atteindre (comme le nombre de publics entrés dans le dispositif), plutôt que la manière d'effectuer les missions (Dressen, Durand, 2011). Au final, les nouvelles recrues ont majoritairement suivi des formations, exclusivement assurées par l'*entreprise V* sur les objectifs à atteindre et sur deux aspects techniques : la manière de présenter le dispositif auprès d'autres organisations déjà implantées (structures sociales, intermédiaires de l'emploi, centres de formation, entreprises) et comment remplir le système de contrôle contenant les données sur les jeunes à remonter aux financeurs.

Une formation des professionnels axée sur l'atteinte rapide d'objectifs

Dès le début de sa mise en place, une injonction forte à inscrire des jeunes dans le dispositif s'opère. En effet, le ministère a imposé aux porteurs de projets une entrée de publics dans les six premiers mois post-financement, tandis que les concepteurs expliquaient qu'il fallait limiter les « *contraintes de flux et des objectifs imposés* » pour cibler les plus éloignés. Or, comme d'autres études menées auprès des recruteurs l'ont montré, un contexte d'urgence et d'incertitude peut justement constituer une condition propice à la discrimination (Marchal, Rieucan, 2010) ; les recruteurs enquêtés justifient en effet leurs comportements quelque peu discriminants au regard du manque de temps, d'argent, et des recrutements qui se font en urgence. Ils exercent un déni de responsabilité (Hidri Neys, Duflos, 2017, p. 572). Les professionnels sont, dans le cadre de leurs propres recrutements sensibilisés aux objectifs d'entrées de publics, mais également à ce que les jeunes soient insérés en emploi au bout des quinze mois d'accompagnement, de manière à pouvoir pérenniser les financements du dispositif, et donc leur propre emploi.

Alors que le *dispositif D* comptait accompagner 50 personnes par an et par antenne, au bout de 4 ans, le nombre de publics accompagnés varie finalement entre 75 et 114 personnes par antenne. Cet accroissement important de public à accompagner et ses conséquences sur la qualité du suivi personnalisé ne sont pas sans rappeler les situations rencontrées par ailleurs par d'autres intermédiaires

de l'emploi (Pôle emploi par exemple). Il retrouve également ici une forme de tension ou de contradiction entre d'un côté une volonté d'innovation dans l'accompagnement porté par le *dispositif D* face à des publics exclus ou à un chômage de longue durée, et d'un autre côté une « *temporalité limitée* » qu'imposent les financeurs avec une entrée des publics dans les six premiers mois de dispositif et quinze mois de parcours pour ces derniers.

Alors que les concepteurs souhaitaient rompre avec une relation administrative entre les professionnels et les jeunes, le *dispositif D* est dans l'obligation de transmettre chaque trimestre une série de données aux financeurs. Avec la mise en place d'un système d'information « EMILE », le cabinet d'évaluation choisi par le *dispositif D* pour évaluer leur dispositif est impliqué dès la création du dispositif. Il est attendu du cabinet qu'il évalue le *dispositif D* en produisant des tableaux de bord à l'aide de données issues du système d'information, mais qu'il propose également des préconisations auprès des concepteurs, ce que le consultant décrit lui-même comme « *ambigu* » (H3, 30 ans, consultant du cabinet d'évaluation). Le contrôle est dépendant de l'activité de remplissage des professionnels. Il semblerait que l'activité et les compétences de ces agents soient résumées à ce que l'outil laisse percevoir (Rougery, Stelko, 2019) : « *c'est le seul moyen (...) de suivre ce qui a été fait avec les personnes (...) on compte vraiment sur vous pour le remplissage de ce logiciel-là* » (Extrait de journal de terrain, formation des nouvelles recrues).

Ces premiers éléments liés à l'atteinte d'objectifs et au contrôle nécessitent de s'intéresser maintenant au versant qualitatif et les contenus de l'accompagnement transmis aux professionnels à leur arrivée dans le dispositif.

Le dispositif D, la promesse d'une institution familière, mais un outillage innovant relativisé

Un relationnel pensé, mais un outillage peu adapté aux publics défavorisés

La « *vraie valeur ajoutée* » du *dispositif D* est la mise en œuvre d'un soutien moral afin de redynamiser pour faire en sorte que le jeune ne baisse pas les bras en se sentant « *écouté et soutenu moralement* ». Ce vocabulaire paternaliste se retrouve auprès des différents concepteurs du dispositif : « *ils ne nous appartiennent pas, ils sont comme nos enfants, faut leur donner des racines et des ailes* » (journal de terrain, le 07/09/2020). Bien que les ateliers soient détaillés dans la plaquette décrivant le dispositif, la plupart des membres indiquent être partis d'une « *page blanche* ». Les concepteurs expliquent s'être inspirés d'autres organisations de l'économie sociale et solidaire afin de rédiger leur dossier de candidature. Les cadres ont prioritairement recueilli dans les premiers mois de dispositif les « *besoins* » identifiés des professionnels de terrain repérant et suivant quotidiennement les jeunes. Les contenus souhaités sont donc à la fois construits par les représentations des porteurs du projet, mais également par celles des professionnels, qui s'influencent mutuellement. L'ingénieure pédagogique, bien qu'ayant formé auparavant des cadres sur des sujets tels que le management et le processus de recrutement, ne fournit pas un contenu de formation propre aux techniques de recrutement qui ont montré leurs preuves concernant l'insertion professionnelle des publics moins qualifiés (Castra, 2011). Même si les cadres directionnels décèlent des difficultés pour certains professionnels à prendre contact avec des entreprises, ceux-ci ne proposent pas pour autant des formations sur ce volet. Conformément aux orientations initiales du dispositif, les professionnels doivent proposer un accompagnement « *respectueux, responsable et responsabilisant* » (p. 12). C'est comme si le jeune réalisant les démarches recommandées par l'institution allait obligatoirement obtenir un emploi, ce qui néglige d'autres facteurs

pesant sur le processus de recrutement comme les discriminations. On sait également que la conscience d'avoir son propre rôle à jouer dans la situation (Dubois, 1987), de se montrer certain dans l'avenir est davantage répartie chez les jeunes de milieux favorisés (Lazuech, 2000). Les transformations souhaitées et les conseils donnés aux professionnels se limitent alors à un travail de conformation de jeune (Demazière, Zune, 2019), plutôt qu'à un travail de négociation avec les employeurs. Au-delà d'un affichage obligatoire de l'article 225-1 du Code pénal concernant la lutte contre les discriminations dans chaque antenne, à aucun moment lors des formations aux nouvelles recrues n'est abordé le thème de la discrimination. Une seule et unique fois, la discrimination est abordée par un agent nouvellement recruté (et après quatre ans de dispositif), expliquant que certains de ces collègues tiennent des propos discriminatoires et qu'elle souhaiterait une formation « interculturelité », le sujet en réunion d'équipe est vite expédié, la directrice du dispositif suggérant de former les professionnels sur des sujets tels que la communication sur les réseaux sociaux.

Concernant l'idée de l'accompagnement transmise, il s'agit de former les jeunes à des techniques de communication orale et écrite, comme savoir parler des compétences, rédiger un CV, utiliser les sites d'offres d'emploi, alors même que ces techniques agissent en défaveur des jeunes moins qualifiés (Castra, 2011). Même si certains professionnels craignent de reproduire des conseils donnés par d'autres institutions (pôle emploi, missions locales), la direction confirme que c'est cette non-maitrise qui empêcherait les jeunes d'accéder à l'emploi : « *la répétition fixe la notion, c'est pas grave s'il refait* » (propos recueillis le 19/02/2020, lors des formations aux outils pour les professionnels), ce qui revient à nier le caractère excluant de la recherche d'emploi formelle (Demazière, Zune, 2019). En effet, cette partie formalisée du recrutement est la plus sélective (Marchal, Rieucan, 2005) et prédit un taux plus faible d'insertion par rapport à d'autres conditions, comme l'expérience de recrutement centrée sur le poste et son contexte de travail (Vallée, Pascual, et Gueguen, 2011). Jean-François Amadiou et Alexandra Roy (2019) expliquaient récemment que, si les recruteurs doivent en théorie se baser sur les « *caractéristiques productives détaillées dans les candidatures, un nombre conséquent de publications démontre qu'ils se forgent des impressions qui dépassent largement les compétences reportées dans les CV* » (Amadiou, Roy, 2019, p. 8). En France, les CV reçus et demandés par les recruteurs comportent une photo, l'âge, le sexe, la situation matrimoniale ou encore les loisirs, ce qui accroît le risque de discrimination. De plus, un niveau d'orthographe plus faible mène à l'évincement des candidats, en fonction de la taille de l'entreprise et du secteur d'activité (Drouaillière, 2014). Les recruteurs français utilisent peu de techniques impersonnelles et objectives de mesure des compétences, comme les tests d'intelligence, de personnalité, d'intégrité ou professionnels. Une fois les CV triés, les entretiens sont utilisés en grande majorité comme technique de sélection et « *il est évidemment impossible d'éviter que lors de ces entretiens de multiples biais nuisent à l'appréciation des compétences et conduisent à des discriminations* » (Amadiou, Roy, 2019, p. 2).

Une psychologisation de la recherche d'emploi

Au-delà de l'équipement en termes d'outils de recherche d'emploi, les formations proposées aux professionnels les encouragent à procéder à « *l'attaque des appartenances sociales et culturelles* » comme si « *l'idéologie de l'insertion* » (Piriou, Thomas, 2021, p. 218) ciblait des jeunes sans histoire, ni ancrage ni quotidien (Kaës, 2012b). Dans ce cadre, le *dispositif D* propose aux professionnels de travailler sur « *la gestion de conflit* » avec les jeunes, leurs « *émotions* », leur « *stress* » (termes issus de la formation). Des ateliers de peinture et d'écriture, appelés « *art-thérapie* », sont pratiqués « *parce que certains participants n'arrivent pas à avancer, se projeter dans le futur et s'autosabotent* » (F16, 45 ans, ingénieure

pédagogique) et du théâtre d'improvisation est mis en œuvre pour travailler la « *confiance en soi* ». Il faut donc « *abandonner son corps* », être dans « *l'ici et le maintenant* », « *lâche prise* » sans être trop ancré dans son quotidien ni « *tourner en boucle* » (Piriou, Thomas, 2021, p. 219). En somme, il est attendu des jeunes qu'ils intériorisent une norme de « *régulation, contrôle de différents domaines de la conduite* », qui est davantage détenue par les classes favorisées (Darmon, 2016, p. 74). Pour le dispositif D, les jeunes doivent se « *mobiliser sur [leur] propre vie* », ce que la cadre décrit comme « *la version soft et politiquement correcte du coup de pied au cul ! [tape sur sa cuisse] de [dire] « aller maintenant on y va on se bouge, ouais le pouvoir sur ta propre vie (...) maintenant on y va hein, on se motive ! on se reprend en main et on se lance quoi ! »* (entretien avec la directrice du dispositif – session de formation aux nouvelles recrues). On retrouve encore ici l'injonction à avancer. Et il est intéressant de noter que ces propos tranchent avec ceux tenus en entretien un an plus tôt :

Voilà, tu vis dans un système ultra-précaire, etc., mais au moins c'est un système connu. (...) pour le coup, t'as beaucoup plus à perdre, je pense, hein (...) en fait c'est pas vrai de dire qu'on a tous le droit à l'erreur. Tu l'as beaucoup plus quand t'as un filet de sécurité derrière. (F2, directrice du dispositif, 35 ans)

Ces citations montrent une différence entre le « dire » et le « faire » des interlocuteurs quant à leurs pratiques effectives (Eymard-Duvernay, Marchal, 1997).

La formation montre aussi une volonté du dispositif D de « resocialiser » les jeunes en travaillant notamment sur leur ouverture d'esprit, ce qui correspond au thème du « *handicap socioculturel* ». La direction interprète « *l'écart culturel* » entre les jeunes et les normes dominantes dans la société « *comme un manque et une forme de fermeture culturelle* » (Asséré, 2018, p. 43). Il est question pour les jeunes d'être sensibilisés aux « codes » de l'entreprise via des jeux de plateaux portant sur les « *droits, devoirs, comment fonctionne une entreprise* » puisque la cadre estime qu'ils les ont « *oubliés, on ne leur a jamais donné les codes de l'entreprise* ». L'institution ne les trouve pas assez mobiles et souhaite qu'ils travaillent le rapport à l'espace :

« Savoir se dire, à Lille, c'est pas New York [Rires], on peut venir à Lille quand on habite Tourcoing (...) c'est possible de sortir de sa ville et de son quartier. Certains jeunes ont besoin de connaître leur territoire et d'avoir une ouverture culturelle » ; l'idée c'est que si vous sentez que la personne a besoin [cherche ses mots] de voilà... de s'ouvrir sur autre chose et que le biais de la culture c'est quelque chose qui peut l'aider à ...à s'épanouir, trouver sa place, sortir de chez lui, etc. » (F2, 35 ans, coordinatrice du programme).

En off, lors d'une réunion de travail, l'ingénieure pédagogique précisait que cette étape était importante pour « *qu'il n'ait pas l'air trop con quoi* » (F16, 45 ans, ingénieure pédagogique du programme), ce qui est stigmatisant. Les concepteurs ne souhaitent pas uniquement que les agents travaillent sur le versant psychologique des jeunes. Le corps des jeunes fait aussi l'objet d'une conformation souhaitée.

Le corps des jeunes, à travailler pour travailler ?

Bien qu'étant extérieurs au corps médical et au secteur de la santé, les concepteurs du dispositif D définissent des « *conduites corporelles, les représentations et les usages de soi concernant sa propre existence à la fois biologique et biographique* » (Fassin, Memmi, 2004, p. 11). Hommes comme femmes, ce sont majoritairement les membres les plus âgés des concepteurs qui tiennent des propos au sujet de l'apparence physique vue comme déficitaire. Des injonctions à l'importance des normes d'hygiène et de l'apparence physique sont faites aux professionnels, soutenues par des ateliers socio-esthétiques et de conseil en image : « *c'est important de prendre soin de soi (...) on a une participante comme Coline, c'est pas possible, je peux pas l'envoyer en entretien comme ça, faut qu'elle apprenne à s'épiler !* » (journal de terrain, discours ingénieure pédagogique).

Ces éléments confirment que les professionnels doivent effectuer un travail de normalisation par lequel à travers « *son maintien corporel, sa gestuelle, son apparence, son habillement, le [jeune] doit laisser transparaître cette modération, discrétion, ce contrôle de soi attendu* » (Divay, 1999, p. 210). Des normes de santé, notamment en matière de pratiques sportives, sont également présentées aux professionnels comme souhaitables : « *les gens qui prennent soin d'eux, font du sport, les gens se bougent plus dans leur quotidien* » (F4, 49 ans, directrice du dispositif). Ces éléments suggèrent explicitement que le sport est vu comme une activité propre à insuffler chez les jeunes un dynamisme qui leur manquerait (Le Yondre, 2012).

En rapport avec leur vision des jeunes qu'ils considèrent « *disponibles* », l'activité physique est définie comme pouvant transformer le corps des jeunes pour des métiers avec du port de charge, comme la préparation de commandes : « *quelqu'un qui va pousser des cartons chez Amazon, faut qu'il se remette en mouvement* » (propos recueillis lors d'une présentation du dispositif à des professionnels venant d'être recrutés, mai 2021). Il est alors attendu du jeune une certaine « *constitution physique [et] la capacité à effectuer un travail pénible (porter des charges lourdes, travailler en environnement frigorifique) [ce qui traduit un] consentement à la pénibilité* » (Tranchant, 2018, p. 48).

Cette première partie de résultats a permis de documenter les représentations sur les jeunes que les dirigeants et cadres à l'initiative du *dispositif D* partagent officiellement (*via* l'analyse des documents institutionnels) ou officieusement (*via* l'analyse des discours recueillis en entretien ou en situation d'observation participante). Nous avons également montré que ces représentations, parfois favorables, mais surtout majoritairement défavorables, pouvaient influencer le travail de repérage et de transformation organisé par les professionnels accompagnant les jeunes.

Des représentations majoritairement négatives sur les jeunes de classe populaire

La moitié des professionnels interrogés affichent une attitude particulièrement défavorable dans leurs propos tenus quotidiennement sur les jeunes accompagnés. Paradoxalement, ce sont majoritairement les professionnels les plus jeunes de l'échantillon (31 ans en moyenne) et d'origine sociale plutôt populaire. Qu'ils soient recrutés en qualité de « *coach emploi* », « *coach booster* » ou bien assistants de service social, il s'agit de professionnels formés au travail social (éducateur spécialisé et assistant de service social, intervention sociale). Ils ont également toujours travaillé dans des métiers traditionnels du travail social (éducateur spécialisé, assistant de service social) ou des nouveaux métiers de l'intervention sociale (Ion, Ravon, 2005) avec une partie d'entre eux anciennement conseillers en mission locale, conseillers en bilan de compétences, encadrants techniques d'insertion. Ils font preuve d'une vision psychologisante (Baronnet *et al.*, 2015) en attribuant l'éloignement de l'emploi à un manque de motivation et des difficultés sociales. Leurs représentations correspondent de manière similaire à celles des conseillers que Grégory Giraud-Baujeu (2020) définissait comme « *le modèle de fermeture* » estimant que le manque de savoir-être justifie l'exclusion de l'emploi (Mazouz, 2013). Ce sont également ces professionnels qui accueillent le plus de jeunes au sein de antennes (plus de 55 jeunes accompagnés par antenne, ce qui représente 20 jeunes de plus que les autres antennes). Cette surreprésentation peut s'expliquer par leurs expériences professionnelles précédentes dans lesquelles ils accompagnaient ce public (mission locale, centre éducatif).

L'autre moitié des professionnels, un peu plus âgée (40 ans en moyenne) affiche des jugements moins négatifs envers les jeunes. Ils sont originaires de classes sociales moyenne ou supérieure (père directeur de magasin, de centres sociaux), mais aussi de classe plus populaire de l'échantillon (parents sans activité, en invalidité maladie). Ce sont ceux qui travaillent depuis moins longtemps dans le secteur de l'insertion professionnelle (avec une moyenne de trois ans), et dont le recrutement fait suite à une reconversion, après avoir travaillé dans le domaine privé, majoritairement dans le commerce. Ils tiennent un discours moins culpabilisant sur les jeunes, dénoncent l'exclusion de certains jeunes de dispositifs d'aide à la recherche d'emploi et les pratiques discriminatoires que peuvent mettre en place certains recruteurs. Ces professionnels accueillent néanmoins moins de jeunes que le premier groupe (moins de 40 jeunes quand les autres antennes en accompagnent aux alentours de 60). Si certains ont déjà travaillé en mission locale et savent qu'ils pourraient compter sur leur réseau professionnel pour intégrer des jeunes dans le dispositif, ils expliquent se fixer le critère de privilégier des jeunes qui ne seraient plus en contact avec les institutions. Ces différences de profils évoquées, nous montrerons dans un premier temps quelles représentations sont associées au « *bon jeune* » et les variations de représentations en fonction des profils des professionnels de jeunesse interrogés, les jeunes diplômés possédant un soutien social et financier étant plus souvent valorisés dans les interactions. Dans une deuxième partie, nous observerons comment les représentations négatives associées au « *mauvais jeune* » se structurent autour des questions portant sur la motivation, la maîtrise des « *règles de vie* » les difficultés sociales ou encore le corps du jeune, qui feraient défaut. Les éléments évoqués comme faisant barrage à l'accès à l'emploi dépendent également des parcours des professionnels.

Les représentations associées aux « bons » jeunes

Une valorisation des jeunes influencée par le niveau de soutien parental et d'implication dans le projet professionnel

Le « bon » jeune reste celui qui va posséder un soutien parental (aussi bien moral que financier) pour pouvoir se saisir entièrement du dispositif (Giuliani, 2009). Les parents sont impliqués dans le processus d'insertion professionnelle et ces jeunes n'ont pas ou peu de problématiques annexes à part une demande d'outils et de conseils en recherche d'emploi. Un jeune qui affirme ses choix et suit les conseils donnés par le professionnel est valorisé :

« J'ai un petit jeune là, Mathieu, il a 20 ans, (...) c'est sa mère qui lui a donné le flyer, elle lui a dit "appelle-les et puis tu verras bien ce qu'ils te proposent". Et là ça fait trois rdv qu'il vient et il adhère euh... au truc quoi... pour lui c'est d'la recherche d'emploi (...) j'ai commencé à faire un point avec lui sur euh, son CV, voir un p'tit peu ce qu'il a fait, euh, discussion autour de son parcours, de ce qu'il aime faire, j'ai même parlé de ses loisirs, si il avait des loisirs fin voilà, ce genre de, de discussion que nous avons eue au début. Après, je lui ai dit "bah écoute, maintenant que toi..." parce que j'ai demandé "qu'est-ce que tu veux ?" Il me dit "j'veux bosser". Donc euh... à partir de là j'dis "bah on va mettre en place une machine qui va nous permettre euh, à toi et à moi d'avoir des repères parce que j'dis "c'est étape par étape, pareil, en recherche d'emploi ça s'fait pas comme ça." Donc euh, voilà donc là on était dans les étapes, donc j'ai revu avec lui son CV, j'ai revu avec lui, la lettre de motivation, on a travaillé un p'tit peu le ciblage des entreprises.. (...) et puis lui si tu veux, comme il veut absolument y arriver, il veut du concret ! C'est-à-dire que j'ai senti que si j'lui donnais pas euh... voilà, des directives "fais ceci, fais cela" (...) tu vois il... et là j'lai rappelé parce que bah, euh, comme on pouvait pas se voir j'lui ai demandé où on en était, il m'a fait "bah écoute H17, j'ai fait toutes les démarches que tu m'as dites.. euh, voilà" Fin tu vois, il est dans ça. » (H17, 49 ans, 30 ans d'expérience dans le bilan de compétences.)

Tout comme les concepteurs, les professionnels adoptent alors une attitude très favorable envers les jeunes qui ont conscience de leur rôle à jouer dans la situation et du poids de leurs actions, or cette

disposition est répartie inégalement et davantage répandue au sein des classes favorisées (Lazuech, 2000). Ils vont privilégier les jeunes qui leur font allégeance²³, et qui sont capables de « jouer le jeu » au sein du dispositif, en réalisant les démarches demandées par le professionnel.

La sélection des jeunes les plus connus des institutions ayant un réseau amical, une aisance relationnelle en entretien et possédant des diplômes (niveau baccalauréat) est aussi favorisée. Alors qu'un jeune homme est reçu en entretien et explique son projet professionnel, la fin du rendez-vous nous permet d'assister à une satisfaction des équipes : « F20 : *oh ça fait du bien des jeunes comme ça !* Autre recrue : *C'est limite pas du dispositif D ! F20 : Oh ça fait du bien, ça fait du bien !* » (journal de terrain, 12/2021). Les jeunes qui possèdent une aisance à l'oral, qui « *communiquent bien* » sont décrits comme « *bien* » (F25, 32 ans, coach booster, diplôme d'intervention sociale, 10 ans d'expérience), tandis qu'on sait que les qualités d'expression orale sont réparties inégalement selon les classes sociales (Pinçon et Pinçon-Charlot, 1997). Les équipes confirment que les accompagnements avec ce type de jeunes, plus diplômés, sont plus « *rapides* » (F20, 26 ans, 5 ans d'expérience, diplôme d'intervention sociale).

Les jeunes ponctuels et présentant des compétences d'organisation

Les jeunes qui possèdent ces compétences d'organisation et d'anticipation sont valorisés par les professionnels :

« Elle est arrivée la première, donc euh, à l'heure même en avance, euh (...) en fait elle avait anticipé en se déplaçant directement au lieu de rdv du lendemain, pour être sûre (...) Ponctuelle, pour moi c'est quelqu'un qui a la motivation, qui anticipe, qui s'organise, qui a su faire garder ses enfants (...) j'lui dit mais moi ça me donne des billes supplémentaires dans ton accompagnement et moi j'me rends compte que t'es quelqu'un de fiable » (F25, 43 ans, coach emploi).

Cela revient donc à valoriser des normes comme l'anticipation, l'utilisation de planning qui sont plus répandues au sein des classes moyennes ou supérieures (Darmon *et al.*, 2019). C'est une logique de donnant-donnant qui va être utilisée à l'égard de ceux que les professionnels considèrent comme « *les bons jeunes* » : plus un jeune s'investit, plus les professionnels vont en échange s'investir, ce qui favorise *in fine* l'engagement (Draelants *et al.*, 2016).

D'une part, les professionnels ont conscience que le *dispositif D* ne s'adresse pas aux jeunes les plus dotés, mais leurs conditions de travail font qu'ils sont dans l'urgence de faire entrer des jeunes dans le dispositif et de les faire accéder à l'emploi. Les contraintes temporelles du dispositif (intégrer mille personnes et les faire accéder à l'emploi en quinze mois) font qu'ils accueillent ces jeunes, jugés plus faciles à réinsérer. D'autre part, leurs représentations des jeunes éprouvées par de nombreuses années d'expériences professionnelles avec eux font qu'au final, les professionnels préfèrent avoir affaire à des jeunes facilement insérables, déjà détectés, suivis, sans problématiques, plutôt que de vrais « *invisibles* » visés initialement par le dispositif. Ces professionnels qui ont toujours travaillé dans le domaine social nous ont également fait part de souhaits d'évolution professionnelle pour les années à venir, soit vers des postes de management, soit auprès de jeunes diplômés, ou encore dans des postes ne contenant plus de lien avec l'activité professionnelle (par exemple, médiateur familial).

Nous risquons alors de voir une inversion des priorités, qui est plutôt d'intégrer des jeunes transformables en emploi plutôt que des jeunes isolés du monde institutionnel. C'est un biais de sélection que d'autres chercheurs ont déjà pu mettre en évidence pour d'autres dispositifs comme par exemple le programme

²³ Se comporter avec allégeance signifie expliquer les causes de ce qui nous arrive en soutenant et/ou respectant une figure de pouvoir en jeu dans la situation (comme un chef, un parti politique), que cela soit en termes de comportement ou de discours sur cette figure (Dagot, Castra, 2002).

« TRACE » censé s'adresser aux jeunes les plus éloignés de l'emploi, mais n'intégrant finalement qu'un jeune sur deux possédant les critères décidés par les concepteurs (Mas, 2002).

Les jeunes réfugiés : « des bosseurs ! »

Le fait d'avoir quitté son pays, de ne pas maîtriser la langue française est pris en compte dans le jugement et développe une attitude favorable envers le jeune. Les jeunes, avec le statut de réfugiés étant en France depuis peu de temps sont valorisés dans le discours par les professionnels qui les accompagnent.

Ces derniers sont conscients des discriminations que peuvent subir ce type de profils, ce qui tranche par rapport à l'attitude hostile formulée plus haut envers les jeunes de milieu populaire nés en France, résidant en zone périurbaine :

« Moi j'ai beaucoup de personnes réfugiées politiques, réfugiés sous protection internationale qui sont victimes de discriminations » (F10, 52 ans, diplôme de conseiller en insertion, 3 ans d'expérience et 20 ans d'ancienneté dans le commerce).

Malgré les difficultés identifiées (le fait d'arriver seul en France, ou encore, la non-maîtrise de la langue), les jeunes réfugiés sont vus de manière favorable par les professionnels. Il ne faut néanmoins pas perdre de vue que ces stéréotypes positifs résultent aussi de leurs perceptions de ce public plus facilement « transformable en emploi » :

« On en a aussi qui parlent pas bien français hein, j'pense à deux-trois jeunes euh, deux-trois jeunes euh euh, réfugiés qui, voilà, bon ils vont apprendre, c'est pour ça j'm'inquiète pas, ils sont en formation, et c'est des jeunes, et du coup, c'est plus simple parce que ils sont tout seuls, et donc ils ont pas le choix d'apprendre le français, ils vont pas s'appuyer sur leur famille et du coup ça marche assez rapidement. » (F27, 29 ans, assistante de service social)

Les jeunes *Afghans* ou *Soudanais* suscitent du respect et de la reconnaissance :

« Compliqué au niveau du français, mais on arrivait à se comprendre. il savait à peu près quoi faire. Aujourd'hui il est sur les rails, il a son appart, il bosse (...) en espace verts IAE [insertion par l'activité économique]. Il était policier en Afghanistan, son frère l'était et son père aussi. Il est parti sinon il y passait. C'est con à dire hein, c'est pas gentil, les Afghans c'est des bosseurs ! Il est attachant, si tu proposes quelque chose et qu'ils disent oui, ils s'y tiennent. Ils ont envie de s'en sortir. Ils savent très bien que ça passe par la langue aussi. » (F24, 58 ans, sans diplôme, 30 ans d'expérience en tant que chargée de relations entreprises)

C'est alors la docilité qui est valorisée avec ce type de public, mais cela ne doit pas occulter, comme nous avons pu le voir lors de nos observations, le fait qu'une partie non négligeable d'entre eux est orientée vers des postes largement en deçà de leurs qualifications (Keyhani, 2020).

Plus globalement, les professionnels racisés vont davantage questionner les types d'emploi proposés aux personnes issues de l'immigration et « les procédés de racisation de la main-d'œuvre » (Delpierre, 2021, p. 13) : « on va leur donner toujours les mêmes : aide de vie aux familles, nettoyage » (H19, 39 ans, coach emploi, 3 ans d'expérience dans l'accompagnement, 10 ans d'expérience dans le commerce).

Les représentations associées aux « mauvais jeunes »

Les professionnels du *dispositif D* possèdent majoritairement des représentations défavorables des jeunes issus des milieux populaires. Étant conscients que ces jeunes ont grandi dans un environnement particulier, ils font référence à la reproduction sociale pour expliquer le non-respect de certaines normes

sociales. Certains parents sont décrits comme « *démisionnaires* » et sans emploi depuis plusieurs générations :

« C'est les gens qui partent de bas (...) c'est la deuxième ou troisième génération de chômage (...) ou d'emplois précaires, donc ils reproduisent le modèle parental » (H15, 34 ans, coach booster, diplôme d'éducateur spécialisé).

Contrairement aux adultes, les jeunes devant travailler pour survivre fonctionneraient plus dans une temporalité d'urgence avec un besoin d'emploi immédiat (Berhuet, 2013) :

« S'ils ont rien à bouffer, ils vont plus penser au projet, alors que les adultes ont plus de prise de recul, maturité, on va faire plein de choses ensemble » (H17, 49 ans, coach booster, 30 ans d'ancienneté).

Ces éléments mettent notamment en tension les professionnels ayant travaillé dans le secteur des bilans de compétences, puisque la logique du bilan de compétences porte en premier lieu sur l'élaboration d'un projet professionnel (en fonction des appétences, de l'attractivité vers un métier, des compétences) avant d'obtenir un emploi de manière immédiate.

Des jeunes vus comme démotivés et profiteurs

Ces éléments étant connus, cela ne signifie pas pour autant que les professionnels déclenchent une attitude compréhensive. Contrairement à l'empathie dont ils font preuve à l'égard des jeunes venant d'arriver en France, les difficultés que rencontrent les jeunes d'origine populaire nés en France sont directement imputées à des caractéristiques psychologiques comme l'absence de motivation. Ces jeunes sont décrits comme « *vite fatigués, [avec] un manque de motivation* » (F6, 28 ans, coach emploi, diplôme d'assistante sociale).

Le refus par les jeunes d'une offre proposée les professionnels est jugé très négativement : « *je leur propose une entreprise qui m'a dit "du moment qu'il a un bon savoir-être c'est bon, et qu'il est mobile", on peut pas dire qu'il y a pas de boulot ! (...) ils disent qu'ils ne veulent pas faire l'immersion, car pour eux c'est une semaine de perdue, à bosser pour quelqu'un pas rémunéré !* » (F26, 32 ans, coach booster, diplôme en intervention sociale). Ces refus de stages peuvent néanmoins s'expliquer par l'expérience de jeunes accompagnés ayant éprouvé la déception face à des employeurs les prenant en stage une à plusieurs semaines sans les recruter ultérieurement. La moitié des professionnels expliquent que les jeunes comptent uniquement sur les aides sociales et sont aussi vus comme étant calculateurs :

« Pour les jeunes, bas ils attendent le RSA, on va dire ça comme ça. » (H17, 49 ans, coach booster, diplôme de master études en pratiques sociales, 30 ans d'expérience).

« Ils préfèrent rester à la maison, parce que quand ils font le calcul euh... monétairement parlant, bas ils vont perdre à retrouver une activité, parce qu'on leur a jamais non plus permis de penser la valeur travail autrement que par les ressources financières. Qu'est-ce que ça apporte de travailler ? » (F8, 33 ans, assistante de service social, 10 ans d'expérience)

Ces représentations font un écho parfait aux représentations développées par la majorité des concepteurs du dispositif. Même une fois l'emploi accepté, ces jeunes sont accusés de « *se mettre eux-mêmes en échec au travail* » (F6, 28 ans, coach emploi, diplôme d'assistant de service social, 4 ans d'expérience).

Les éléments bloquant le travail de socialisation sont placés du côté de la motivation du jeune :

« Il a plus 15 ans non plus, il a 23 fin tu vois y'a des gens ils ont plus de parents ils savent se comporter (...) Moi je serais pas étonné que ça se passe mal en entreprise par rapport à ça ! à un moment donné, ou il est trop à l'aise il a pas de filtre du coup il dit des choses (...) ça peut être mal perçu, ou alors ce côté "je sais pas faire"

et je suis démissionnaire je me donne pas à fond (...) c'est irrespectueux au vu de tout ce que vous avez fait. » (F8, 33 ans, assistante de service social, diplôme d'assistant de service social, 8 ans d'expérience)

Au regard des bénéficiaires du *dispositif D*, le jeune est finalement représenté dans les discours recueillis comme amenant un faible retour sur investissement :

« Souvent les jeunes, c'est toujours eux t'façon.. (...) c'est de t'investir pour eux, d'avoir l'impression d'en faire vraiment beaucoup puis au final eux, ils vont pas au bout en fait tu vois ? (...) c'est frustrant et t'as envie de leur dire, mais merde, moi je fais plus que toi, c'est pas normal ! (...) Et puis de... et puis de pouvoir rien dire du coup parce que tu peux pas non plus euh, tu peux pas les démolir quoi, haha. » (F22, 36 ans, coach booster, diplômée du titre de conseiller en insertion, 4 ans d'expérience)

Les professionnels placent alors les jeunes dans une situation de redevabilité, au vu du temps investi, ces attitudes pouvant être culpabilisantes pour le jeune (Draelants *et al.*, 2016).

Les jeunes Roumains, des « roublards ! »

D'autres groupes sociaux comme les jeunes « Roumains » provoquent une attitude encore plus virulente de la part des professionnels les considérant comme profiteurs :

« C'est une réalité j'suis désolé, les Roumains. On en a en mobil home, ils sont très volatiles. c'est tout. C'est l'Europe, faut pas l'oublier : système D, c'est à dire, les roumains c'est la ferraille, et des fois pas forcément pour des trucs très orthodoxes. [nom d'un jeune « roumain » de 27 ans], il m'énervait profondément [autre nom]. C'est les allers-retours en Roumanie, ils font que ça, d'entrée de jeu, j'ai un petit *a priori*. Il s'est pointé fallait l'aider par rapport à des papiers nianiania parce que y'a sa nièce qui doit arriver en France, elle doit accoucher (...) et elle va pouvoir demander toutes les aides qui existent, donc ça ça me débecte. Après c'est sûr qu'avec [mon collègue], on va pas se leurrer, on a quelques personnes, ils n'ont qu'un seul mot à la bouche, c'est la Caf, voilà, y'en a des roublards de service. Mais j'suis pas inquiète pour eux hein, ils crèvent pas la dalle. (F24, 58 ans, coach emploi, 30 ans d'expérience en tant que chargée de relations entreprises)

Ces représentations par rapport au groupe social des « Roumains » sont donc très défavorables. Dans le cas ci-dessous, l'agent socialisateur a procédé à un arrangement, ou le jeune a été relayé vers un de ses collègues, afin de limiter les contacts avec lui. Nous avons observé des attitudes similaires envers ce groupe émanant d'autres professionnels, mais cette fois-ci avec davantage de silences et d'évitements du sujet à nos questions encourageant leur discours pour comprendre pourquoi l'accompagnement de ces populations était décrit comme plus « compliqué ». Les représentations défavorables sur les « Tsiganes de Roumanie » ont déjà été montrées dans la littérature (Lièvre, 2016) et dans le *dispositif D*, certains professionnels les suspectent, « *tout comme une partie au moins de l'opinion publique – relayée par les médias et le politique – de ne pas vouloir (ou pouvoir) s'assimiler à la société française* » (Potot, 2017).

Les jeunes issus d'un parcours de l'aide sociale à l'enfance, vus comme « instables »

Pour d'autres raisons, les jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance sont également victimes de stéréotypes défavorables. Les professionnels les définissent comme des individus instables et particulièrement « invisibles », du fait que les institutions se les renvoient les unes aux autres. Certains jeunes ayant eu un parcours avec l'aide sociale à l'enfance sont décrits par les professionnels comme étant particulièrement « abimés », « fragilisés » (F20, 26 ans, coach emploi, diplôme en intervention sociale, 3 ans d'expérience en mission locale) de par leur situation familiale et parfois aussi de problématiques addictives. Bien que certains d'entre eux décrits comme particulièrement « invisibles » dans le sens où non-inscrits en mission locale, ces jeunes sont vus comme une « *patate chaude* » (H19, coach emploi, diplôme de conseiller en insertion 3 ans d'expérience en mission locale après 12 ans dans le commerce) que les institutions se renvoient et les professionnels se sentent en difficulté.

Leur accompagnement est décrit comme « *en dents de scie* » (F20, 26 ans, coach emploi, diplôme en intervention sociale, expérience de 3 ans en mission locale), ce qui nécessiterait d'intégrer un autre accompagnement auparavant et/ou de prolonger la prise en charge au-delà des 15 mois :

« C'est une vraie invisible, déscolarisée, elle était livrée à elle-même, pas inscrite au pôle emploi ni mission locale, vraiment en errance. Mais il aurait fallu un accompagnement psychique et social avant de travailler l'emploi, il aurait fallu un vrai accompagnement éducatif au préalable, elle demandait beaucoup d'énergie, appelait tous les jours, toutes les semaines des nouveaux copains, nouveau projet bébé. » (F14, 40 ans, diplôme de master 1 en sciences humaines et sociales)

À ces jeunes ayant été pris en charge par l'aide sociale à l'enfance est souvent proposé un accompagnement psychologique. Dans ce contexte, le *dispositif D* est vu comme un moyen d'apporter un soutien psychologique, sans être convaincu que le jeune obtiendra un emploi. Dans une logique de restauration de justice sociale, une partie de ces agents sont aussi engagés pour intégrer des jeunes avec des difficultés psychiques, puisqu'ils les considèrent comme étant moins sollicités par des structures comme les missions locales.

Des jeunes vus comme délinquants et menaçants

Concernant la délinquance, les jeunes de moins de 25 ans peuvent être vus comme réalisant du trafic de drogue :

« Moins de 25 ans, ils sont vraiment dans la défiance de la société quoi. (...) bas ils en ont rien à branler de travailler, y'en a qui dealent (...) ils sont déscolarisés, ils dealent, ils sont... ils s'droguent, euh... ils sont encore chez papa maman donc ils ont pas d'urgence d'hébergement, même si ils sont à la rue, ils se font hébergés chez des potes, ils ont plus confiance quoi... » (H15, 34 ans, coach booster).

Ces jeunes ayant connu des épisodes judiciaires et issus de certains quartiers sont perçus comme menaçants et provoquent de la peur. Un jeune homme d'environ 25 ans avec des dreadlocks sort d'un des bureaux : « *On laisse jamais un participant tout seul c'est [nom de la ville], on sait jamais. Lui il a fait cinq ans de prison, il est interdit [nom du pays] je ne sais pas ce qu'il a fait, vaut mieux pas le savoir* » (F14, échange informel du 27/07/2020).

Cette peur se retrouve particulièrement chez les femmes les plus jeunes de l'échantillon et qui travaillent uniquement en binôme féminin. Elles insistent sur la nécessité d'avoir des locaux sécurisés avec interphone et d'autres entreprises dans le même bâtiment, bien que n'ayant pas reçu de menaces ou subi d'agression dans leurs anciens postes. Une des personnes réalisant quotidiennement du travail de rue a également modifié ses pratiques professionnelles actuelles à la suite d'une menace dans son ancien poste :

« Y'a des jours, euh bas tu te retrouvais tout seul avec quinze mecs dans le quartier, sous drogue, y'a des armes, y'a de la drogue, y'a de l'argent, euh, voilà, tu te mets en danger quand même. (...) au début, t'es tout feu tout flamme hein, tu crois que tu maîtrises tout, que t'es superman, wonderwoman, tu crois que tu vas tout sauver, sauver tout le monde, euh. Tu réponds en urgence à toutes les problématiques que les gens viennent te t'expliquer... avec le recul après, quand tu vieillis, tu relativises sur la nature humaine, sur les gens (...) j'ai quand même expliqué, voilà, j'irai dans la rue... mais y'a des choses que je ne ferai plus, j'irai pas seul dans la rue le soir.

Charlotte : Ouais, c'est ce que tu me disais quand tu faisais le travail de rue aussi, que tu t'appuyais beaucoup sur les médiateurs d'[nom de la ville]?

« Ah bah ouais ! pour moi, on doit pas être seul dans la rue ». (H15, 35 ans, coach booster, diplôme d'éducateur spécialisé, 2 ans d'expérience en tant qu'éducateur de rue)

Une différenciation de pratiques de repérage et de suivi des jeunes

Le noyau dur du travail des professionnels : le travail sur l'individu dans une institution familiale

Globalement, les entretiens menés avec les professionnels et nos observations de terrain montrent que le *dispositif D* fonctionne comme une institution familiale (Siblot, 2006). L'aménagement des lieux est décrit comme plus « *convivial* » (F26, 43 ans, coach emploi, anciennement formatrice) (avec un canapé, table basse) et les conditions d'accueil (comme proposer un café, demander des nouvelles de la famille, etc.) sont décrites comme primordiales. Les professionnels s'accordent sur la nécessité de prendre en charge de manière individualisée (les entretiens individuels sont surreprésentés par rapport aux ateliers collectifs) de créer du lien et une certaine proximité avec les jeunes. Ils ont la volonté de rompre avec une relation administrative qu'ils attribuent à d'autres intermédiaires de l'emploi : « *y'a une proximité qui se crée, le tutoiement, dès fois je parle en arabe, certain m'appellent « mon frère », mais c'est normal, je leur dis pas...souvent ils disent qu'ils le disent pas aux autres* » (H19, coach emploi, diplôme de conseiller en insertion). La relation est décrite comme étant bienveillante pour donner envie, établir et faire durer dans le temps le lien social créé avec les jeunes. Les professionnels disent s'adapter au public en fonction des demandes (sur le fond), de proposer rapidement des rendez-vous (toutes les semaines si nécessaire), mais aussi sur la forme : en termes de style langagier et de vocabulaire utilisés²⁴. Certains professionnels expliquent tutoyer les personnes, leur faire la bise, être dans une relation amicale, en utilisant l'humour :

« Je te dis c'est proximité, c'est immédiateté, elles téléphonent on leur répond, elles peuvent venir des fois sans rendez-vous parce que on est dispo euh... on les voit dehors, puis on est simple, on est transparent quoi euh... on est dans une proximité, on se tutoie, on s'embrasse, j'vais dire voilà on est pas copains, mais y'a une très grande proximité quand même, c'est très simple, fin (...) on est pas dans le vouvoiement, monsieur, madame, ne vous approchez pas de moi. » (H15, 34 ans, coach booster)

La majorité des professionnels insiste sur le partage des trajets (en bus ou voiture), la participation aux activités créées pour les participants (ateliers, visite d'un musée), aux moments de convivialité (repas). En puisant dans leurs routines et expériences partagées avec les jeunes (intérêts, souvenirs, gestuelles, blagues, vocabulaire, etc.), les professionnels donnent une consistance à leur rôle (Fontaine, 2013). Ils vont mobiliser ces situations et les « *relations existantes pour enclencher diverses transformations convergentes avec les aspirations des [personnes] accompagnés* » (Fontaine, 2013, p. 194). Dans une « *dynamique de proximité situationnelle et relationnelle* », l'accompagnement prend la forme d'une multiple panoplie comme des « *activités ludiques, sportives ou culturelles* » qui permettent d'accroître le « *lien de familiarité* », ce qui permet de réaliser des démarches spécifiques, comme « *distribuer du matériel préventif* », une tactique de « *réduction de méfaits* », ou des « *moments d'écoute favorable à la libération de la parole et à la mise en sens des expériences* » (Fontaine, 2013, p. 195).

Ces rapports fraternels s'intègrent dans les pratiques professionnelles comme un élément constructif (Belhadj, 2006, p. 52) et cette relation de proximité est décrite comme une condition propice à la révélation des problèmes personnels (Boanca-Deicu, 2016). Ayant évoqué le cadre relationnel du suivi, les parties précédentes traitent davantage des outils proposés aux jeunes et des supports de socialisation propres à ce suivi.

²⁴ Sur d'autres bureaux, les professionnels expliquaient parler le patois du Nord-pas de calais avec les jeunes

Équiper et outiller le jeune pour la recherche d'emploi formelle : une conformation aux besoins visibles et attentes supposées des employeurs

De manière consensuelle, les professionnels travaillent sur la transmission d'outils et techniques de recherche d'emploi. La plupart du temps, c'est l'équipement et le suivi en amont du placement en emploi des jeunes qui est préféré par les professionnels, plutôt que de contacter directement les entreprises. Certains d'entre eux ne vont pas hésiter à valoriser les expériences professionnelles que les jeunes considèrent eux-mêmes comme insuffisantes pour trouver un emploi :

« [Professionnelle] : tu as pas fait que des contrats, courts, 6 mois, 8 mois.

[Jeune fille suivie] : quand j'suis en entretien, ça bloque, faut avoir un langage soutenu, bien parler, dès qu'il faut parler de moi, ça bloque. J'ai toujours eu des 2, 0 bulle dans mes travaux à l'oral.

[Professionnelle] : ils sont comme toi [les employeurs] je te propose un atelier pour valoriser tes compétences'. (F22, 36 ans, coach booster, diplôme de conseiller en insertion après avoir travaillé 6 ans dans l'industrie

En informel suite à l'entretien, la professionnelle explique que « *lla jeune fille] a un gros problème de confiance en elle, elle se dévalorise tout le temps, y'a dû avoir un problème, elle présente bien, parle bien, mais il faut vraiment travailler sur la confiance* ».

Pour certains, cela passe plus sur le modèle d'entraînement du jeune que dans le conseil, notamment avec l'utilisation d'un ton scolaire : « *Il me disait qu'il appelait les entreprises, mais en fait il laissait pas de messages ; j'lui ai dit, c'est hors de question que tu sortes d'ici, tu vas au fond, tu laisses un message vocal* » (F6, 28 ans, extrait du journal de terrain, le 12/04/2022).

Certains vont même jusqu'à tricher pour que le jeune obtienne un emploi :

« Elle avait fait plein de répétitions, elle sortait du bureau, elle rentrait, elle recommençait, ça le faisait pas ! Ils savent pas se vendre ! Je sais pas si c'est bien ce que j'ai fait, mais j'ai fait un entretien avec la boulangerie en me faisant passer pour la jeune, ça faisait dix boulangeries qu'elle faisait et ça marchait pas, je savais que sur le terrain elle est bonne, ça va le faire, mais en entretien, elle perd tous ses moyens ! » (F20, 26 ans, coach emploi, diplôme d'intervention sociale).

La plupart des professionnels utilisent la recherche d'emploi formelle (Demazière, Zune, 2019), en équipant le jeune avec une mise à jour de leur CV, en les aidant à rédiger des lettres de motivation et en réalisant des simulations d'entretien. Les professionnels incitent les jeunes à candidater sur des offres d'emploi publiées sur internet ou reçues d'autres intermédiaires de l'emploi. En prospectant des offres déjà existantes, ils mettent alors leurs jeunes candidats en situation concurrentielle. Les jeunes se retrouvent la plupart du temps seuls face aux employeurs. Paradoxalement, alors que les professionnels se situent entre le jeune et l'emploi, très peu exercent leur véritable rôle d'intermédiaire pour échanger, négocier l'offre d'emploi, faciliter le processus de recrutement, au-delà de la simple collecte d'offres (Fretel, 2012).

La majeure partie des professionnels interrogés voit davantage le jeune comme un produit à placer pour correspondre aux offres d'emploi du territoire, au-delà des aspirations de métiers des jeunes, c'est finalement aux jeunes sans qualification de s'adapter aux offres (Demazière, Pelage, 2001). Les discours des professionnels sur le manque d'adaptation et d'ouverture d'esprit des jeunes laissent aussi transparaître une vision de « *la pénurie d'emplois comme un problème moins lié à son offre qu'à sa demande* » (Asséré, 2018, p. 46), ce qui revient à rendre ceux qui sont au chômage responsables individuellement de leur situation. Les jeunes sans emploi doivent être « *actifs* », en se renseignant à

propos d'une entreprise qui les intéresse, ils doivent être « *prêt[s] à s'engager* », « *à venir* », mais aussi à « *revoir [leurs] conditions* », et ne pas être trop exigeants en voulant un CDI et un temps plein à tout prix. Une personne doit pouvoir élargir sa mobilité, faire des démarches, mais aussi « *être courageuse* », « *avoir un objectif* », et se dire que « *rien n'est impossible* » (H23, 31 ans, coach booster, 8 ans d'expérience en mission locale). Lors d'entretiens entre un professionnel et une jeune femme de 29 ans, nos observations confirment ces attendus : la jeune est orientée vers des structures d'insertion par l'activité économique alors qu'elle possède un master dans le génie civil obtenu en Algérie deux ans auparavant. Ce qui compte est donc l'emploi, et peu importe son statut : « [Le coach en parlant d'un forum d'emploi] *peut-être que tu n'auras pas exactement ce que tu veux, mais il faut pas rester fermée [...] il faut avoir l'esprit ouvert et aller voir un maximum d'entreprises* » (H19, coach emploi, diplôme de conseiller en insertion, trois ans d'expérience en mission locale, après douze ans dans le commerce). Il semble alors y avoir une volonté pour le *dispositif D* de faire intérioriser aux jeunes de milieu populaire « *l'ordre moral et social, l'existence et la légitimité des inégalités et des hiérarchies, la nécessité du travail et de l'effort, le respect de l'autorité et des institutions* » (Perrenoud, 2010, p. 41).

Certains professionnels insistent quant à eux sur la difficulté pour certains jeunes à être cohérents dans leur projet professionnel. Ils attendent d'eux qu'ils définissent les métiers visés et qu'ils se renseignent pour valider le projet professionnel. Ils affichent une attitude défavorable envers les jeunes qui privilégient la proximité géographique pour trouver un emploi :

« Les raisons pour lesquelles tu veux bosser, là y'a une personne, qu'on voulait positionner : "Trop bien, y'a une structure, c'est à deux pas de chez moi, au moins ça me fait pas suer, c'est juste à côté. – Ah ouais, tu vas juste dire ça à l'employeur ? – Ouais. – Non, mais tu sais ce qu'ils font au moins ? – Bas non. – Ah, bon, ben, du coup si je te dis, bas j'sais pas moi que c'est des chippendales, t'y vas ? Si c'est de la restauration, t'y vas ? Si c'est de aide ménagère, t'y vas ? – Ah ouais non." Et c'est pour ça que ouais on doit voir ça avec eux. » (F6, 28 ans, coach emploi, diplôme d'assistante sociale).

En somme, ces éléments prouvent que les professionnels rejettent les manières de faire des jeunes moins qualifiés, notamment leur stratégie de s'orienter autour du « *lieu de résidence et la polyvalence d'emplois alimentaires* » (Pillon *et al.*, 2019, p. 39).

Ayant déjà travaillé pour la plupart sur ce type de missions, ils reproduisent également leurs anciennes pratiques professionnelles de repérage. L'objectif est d'atteindre le nombre de jeunes visés par le dispositif, sans forcément se préoccuper de savoir si le jeune est éloigné des institutions (objectif pourtant initial du dispositif). Ils ne vont pas pratiquer le travail de rue, non seulement parce qu'ils ne le maîtrisent pas, mais aussi parce qu'ils le jugent moins rentable :

« C'est des quartiers que je ne connais pas (...) et dans la posture de petit blanc bobo euh, certes j'habite Fives quartier populaire, mais euh, quand tu me vois j'fais pas forcément le p'tit mec de quartier et si personne ne m'introduisait dans le quartier, je ne me voyais pas faire du porte à porte tu vois (...) le travail de rue, je le sens pas ici, y'a des personnes qui dealent à fond, et puis c'est le quartier des seringues (...) moi mon rôle de hum... de booster, je m'en sers plus au niveau des institutions. » (H23, 31 ans, coach booster, licence de médiation culturelle, expérience de 8 ans en mission locale).

Au-delà de réaliser un travail d'outillage en termes de recherche d'emploi, de présentation orale, d'argumentation concernant le projet professionnel, de négociation pour accepter certains postes, les professionnels réalisent un modelage sur l'apparence physique et le domaine corporel des jeunes.

Le corps des jeunes, un caractère central pour la conformation des jeunes aux attendus du monde du travail

Chaque antenne met en place des actions qui touchent, encadrent, contrôlent les corps, ce qui correspond à une socialisation enveloppante (Darmon, 2013). L'apparence physique est également un élément central dans le discours des professionnels, dans le sens où tous en parlent de manière spontanée, sans qu'aucune question ne soit formulée. Ce sont parfois les premiers éléments associés décrivant les jeunes participants du dispositif. Les jeunes d'origine populaire sont vus comme ne possédant pas la gestuelle et l'apparence vestimentaire essentielle pour performer en entretien de recrutement.

Les professionnels ayant fait le plus d'études ou issus de classes moyennes et supérieures sont conscients que la maîtrise de plusieurs normes, comme la manière de parler et de se tenir sont construites (Darmon, 2016), et elles sont en parallèle de plus en plus regardées par les employeurs dans un contexte de chômage de masse :

« Ces gamins-là (...) ont un parcours de vie chaotique et vraiment très très très lourd, bas l'éducation c'est ça, c'est-à-dire que, nous, on a eu de la chance d'avoir nos parents qui étaient derrière et qui nous ont toujours dit : "Tu dois faire comme ça, tu dois faire comme-ci, tu dois te présenter de cette façon, tu dois t'habiller de cette façon." Euh... et eux, ils ont pas ! Donc on peut pas leur en vouloir, c'est-à-dire qu'ils ont pas eu cette sociabilisation, ou cette éducation euh... pour euh, pour apprendre les faits et gestes (...) malheureusement j'trouve qu'actuellement les employeurs sont sur ça quoi, sur euh, cet entretien d'embauche avec, je vérifie si la personne est fiable ou pas, avec son savoir-être. » (F20, 26 ans, coach emploi, diplôme d'intervention sociale.)

Ces jeunes de milieu populaire sont décrits comme se laissant aller, y compris du point de vue de leur pratique vestimentaire :

« Savoir se présenter aussi, face à une personne quand t'as un rendez-vous, fin c'est vrai qu'il y a l'hygiène, la façon de se vêtir (...) si la personne elle est en jogging tout dégueulasse, avec sa casquette à l'envers, qui mâche un chewing-gum et qu'ils parlent comme chhhhhaa limite l'accent du nord]. Euh... Non non, y'a un minimum! Mais après forcément, l'accent, tu vas pas le, le gommer comme ça, mais tu vas demander à la personne de faire un minimum attention, la casquette, l'enlever, le chewing-gum, bah tu le craches avant. » (F6, 28 ans, coach emploi diplômé du titre d'assistant de service social.)

Lors des ateliers destinés à préparer la rencontre avec le recruteur, tandis que la répartition des participants réunit des jeunes et des adultes, les vêtements énoncés comme à proscrire visent la catégorie des jeunes dans l'atelier : *« pas trop de parfum, mais il faut prendre sa douche avant ! (...) On doit se vendre (...) main dans les poches, traîne des pieds, ça va pas (...) pas de casquette, pas de chewing-gum ! avoir les mains propres, pas de vernis écaillé »* (carnet de terrain, le 19/05/2021). À aucun moment, lors d'entretiens ou d'ateliers auxquels nous avons pu participer, les professionnels n'évoquent le fait qu'*« aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement (...) en raison de son apparence physique »* (Code du travail, art. L122-45). Les professionnels préfèrent passer outre, ils *« ne remettent pas en cause les procédés et acteurs des ressources humaines et légitiment leur existence »* (Hidri, 2008, p. 27) en tant que nouvel intermédiaire de l'emploi :

« C'est pas toujours simple de parler de l'apparence tout (...) après, avec les jeunes, ça passe aussi bien (...) moi aussi j'aime bien mettre des jeans troués, mais quand j'vais me présenter à un entretien, ben, j'mets quand même un jean à peu près euh... (...) tu vois c'est des petits conseils comme ça, mais que finalement, n'importe qui peut pas dire... souvent d'ailleurs, à Pôle emploi, on n'ose pas nous le dire, c'est pour ça qu'y'en a plein qui se plantent tu vois, mais tu sens que... on leur avait jamais dit, puisqu'ils s'en.. ils savaient pas et des fois ils tombent même haha, ils comprenaient pas pourquoi, ils disaient « bas pourquoi ? », « Bas... alors là. ha ha

c'est pas justifié, mais alors des fois, ça change rien sur tes compétences que t'aies un jean craqué ou pas, mais bon, y'a des employeurs qui vont regarder ». (F27, 29 ans, assistant de service social, diplôme d'éducation spécialisée)

Dans un contexte alliant l'urgence à faire accéder rapidement les jeunes à l'emploi au travers du dispositif et l'incertitude quant aux attentes des employeurs sur leur présentation, les professionnels délèguent le travail sur la conformation de l'apparence physique à des prestataires n'ayant jamais rencontré les jeunes, ce qui permet d'optimiser le ratio temps/jeunes plutôt que d'en parler individuellement. Le travail sur l'apparence physique prend place dans les ateliers collectifs de deux heures et demie, mêlant la transmission d'information sur la place de la première impression, le débit de parole, la gestuelle, le choix des vêtements, des couleurs, et se termine par une observation de chacun des membres pour définir sa morphologie. Même si certains jeunes questionnent la place de la « première impression » dans le processus de recrutement, d'une part les conseillers en image n'évoquent jamais le principe de non-discrimination selon l'apparence physique lors des ateliers. D'autre part, ils légitiment ces discriminations en rejetant toute remise en cause sur la place de l'apparence physique dans la formation d'impression en normalisant les attentes qu'ils supposent chez les employeurs.

Au-delà d'un travail sur l'apparence physique supposé rendre plus employables les jeunes, les professionnels travaillent plus globalement sur le corps. Certains jeunes issus des classes populaires sont également vus comme déviants sur le plan des pratiques alimentaires, avec une surconsommation d'aliments gras et caloriques (Darmon, 2016): « *je lui ai montré comment faire son budget, pour lui prouver qu'une personne au RSA peut vivre (...) son hygiène de vie, il mange des frites tous les jours !* » (F18, 48 ans, assistante de service social). Leurs choix alimentaires sont vus comme contribuant aux dettes existantes. Des ateliers cuisine et des actions de rééquilibrage alimentaires sont alors proposés. Ces pratiques reviennent à favoriser finalement les pratiques des groupes sociaux favorisés puisque la vigilance alimentaire est davantage marquée dans les groupes sociaux supérieurs (Hidri Neys, 2007).

Un petit nombre de professionnels, eux-mêmes pratiquant ou ayant pratiqué des sports (n=2) tels que la course à pied ou l'athlétisme transmettent l'idée que se mettre en action, « *en mouvement* », activerait en quelque sorte un dynamisme, rendrait le jeune « *acteur* » dans ses démarches. La capacité à se fixer et atteindre des buts d'activité physique pourrait être donc transférable selon eux dans le domaine de la recherche d'emploi. Cela se traduit directement en entretien : être « *affalé dans son canapé et être attentiste* » (H23, 32 ans, coach booster, diplôme en médiation culturelle, 8 ans d'expérience en mission locale) est « *inacceptable en miroir d'un imaginaire managérial d'exigence normative de ce que doit être un corps idéalisé (performant) (...) et ce que doivent être des sujets idéalisés (confiants motivés)* » (Piriou & Thomas, 2021, p. 214). Pour ces jeunes, il faut donc « *Manger-bouger (...) prendre l'air* », « *marcher* » (H23, 32 ans, coach booster). D'autre part, les professionnels valorisent la pratique du sport selon les attentes positives qu'ils supposent des employeurs (Pociello, 1999 ; Defrance, 2000). À titre d'exemple, ils conseillent aux jeunes pris en charge d'indiquer la pratique d'un ou plusieurs sports sur leur CV, ce qui serait gage de performance au travail. Selon les interviewés, les recruteurs se représentent les pratiquants sportifs comme moins susceptibles d'être en arrêt maladie et donc, d'être davantage disponibles pour l'emploi.

Encore une fois, ces pratiques normalisées sont peu questionnées par les professionnels. Lorsqu'une des personnes suivies prend la parole en groupe de travail sur les *badges* pour signaler qu'elle pourrait indiquer sur le *badge* la pratique de sport afin de « *rassurer* » l'employeur, seul un des professionnels

répond à sa demande en lui indiquant que cette pratique personnelle ne doit pas entrer en jeu dans le jugement de l'employeur : « *si on vous demande, c'est de la discrimination !* »

De manière générale, l'incitation à devenir « *acteur de sa santé* » au sein du *dispositif D*, qu'il s'agisse de la prise en charge psychologique, de la pratique d'activités physiques et sportives ou des pratiques alimentaires par l'adoption de comportements « *positifs* », sous-tend l'idée d'un laisser-aller des jeunes « *assistés* ». Dans nos sociétés actuelles, c'est un « *impératif normatif du "mieux être"* [qui prône] *l'adoption d'une attitude active par rapport à la santé* » (Déciaud, 2008, p. 58).

Les attentes de conformation du corps ne sont cependant pas identiques en fonction des jeunes accueillis. En effet, ces ateliers portant sur le corps sont essentiellement proposés à des femmes. C'est notamment le cas des ateliers socio-esthétiques. Cette situation est justifiée du point de vue des professionnels par le thème même des ateliers. Les professionnelles se disent en difficulté pour orienter vers ce type d'atelier les jeunes hommes auxquels ce sont surtout des offres d'emploi qu'elles proposent. La composition exclusivement féminine de ces ateliers semble liée à la fois à des *a priori* masculins concernant de « *tels usages ludiques du corps [...] tenus pour "efféminés" par les membres des classes populaires* » (Boltanski, 1971, p.224) et paraît dépendre aussi des préjugés des professionnels qui « *conçoivent la fragilité comme un attribut plus féminin que masculin* » (Déciaud, 2008, p. 40). Tout comme l'ont montré d'autres chercheurs il y a une dizaine d'années, les jeunes hommes sont mobilisés sur le versant public et professionnel, tandis que les jeunes femmes sont plus systématiquement appelées à s'activer dans la sphère familiale ou à remédier à leurs fragilités psychiques (Bessin, 2009). L'« *importance accordée à l'apparence physique, aux soins dans les interventions [intègre] tous les stéréotypes de la "féminité"* » (Dauphin et Domingo, 2014, p.20).

Des professionnels ayant toujours travaillé dans l'intervention sociale orientée vers un aspect éducatif du travail de conformation

Le travail de conformation, visant la préparation d'une meilleure employabilité, repose sur la prise en compte du rapport à l'autorité avec les jeunes. Certains professionnels de jeunesse issus de formation traditionnelle du travail social (éducateur spécialisé) ou de l'intervention sociale (n=11), insistent beaucoup sur la non-maitrise des « *règles de vie* » qui sont à travailler chez les jeunes, comme savoir se lever, dire bonjour. C'est un contrôle de soi qui est attendu de ces jeunes (Divay, 1999). L'employeur est vu comme étant en position de force par rapport aux jeunes et ils doivent intérioriser cette domination :

« Du savoir-être avant du savoir-faire ! Y'en a beaucoup qui n'ont pas de savoir-être, qui ne savent pas, bas voilà qu'il faut dire bonjour qu'il faut un peu jouer un rôle différent durant un entretien (...) et qui sont un peu en guerre avec toutes cette société et qui sont dans la rébellion. Or, euh, bas pour moi le monde du travail, les codes du travail c'est pas ça, c'est de leur faire comprendre que, bas un employeur n'attend pas après lui, qu'il y a de la concurrence. » (F20, 26 ans, coach emploi, diplôme en intervention sociale)

Pour certains professionnels, le rapport de subordination est directement travaillé dans les locaux du *dispositif D*, avec une certaine provocation :

« Si t'as un patron qui te dit pas bonjour le matin parce qu'il est énervé, parce qu'il a pas fait son chiffre, et qui te dit "bon toi biloute tu te dépêches de faire ce que je te dis sinon voilà!" c'est de pas t'énervé parce que tu sors de ton quartier et que tu joues le craklo en bas de ta tour avec tes copains à faire croire que personne te parle mal, par contre, si t'es en entreprise, faut que t'apprennes un peu à fermer ta gueule (...) voilà, c'est toutes ces choses-là, c'est des choses que tu travailles concrètement avec les gens, mais (...). Moi je vais lui mettre directement dans la situation, j'vais mal lui parler "j'dis ah bon alors t'es prêt là ? vas-y tu vas me faire ça maintenant, tout de suite, dépêche-toi sinon j'te fous dehors !" (...) tu vas le voir la réaction, tu vas le sentir

« tout de suite, tu auras au moins un indicateur, tu vas le voir, et c'est comme ça que tu vois ce que tu dois travailler avec les gens. » (H15, 34 ans, coach booster)

Sur le terrain, les professionnels utilisent ponctuellement un vocabulaire emprunté au domaine militaire : le but de l'accompagnement destiné aux jeunes est de « *remettre une armée sur pieds* » (F20, 26 ans, coach emploi, diplôme d'intervention sociale, 3 ans d'expérience en mission locale), ou d'introduire des limites lorsque les jeunes sont jugés trop détendus :

« Fallait le redresser, parce que c'est vrai qu'ici il sent un peu à sa case donc après c'est... pas atteindre les limites non plus ! (...) j'pense qu'il a été saisi que j'lui dise "Bas non Ronan, ton comportement m'a pas plu du tout, pour moi c'était un manque de respect !" (...) j'lui dis "si ça te dérange, bas soit tu fais un tour sur le canapé, soit tu fais un tour pour t'aérer, mais tu rentres pas comme ça ici !" Mais tu vois c'est un peu plus ouais sur le comportement, j'étais un peu soit maman soit grande sœur fin tu vois. » (F6, 28 ans, coach emploi, diplôme d'assistante sociale, 3 ans d'expérience en chantier d'insertion)

Les professionnels endossent alors une mission éducative auprès des « *jeunes* » peu diplômés ou qualifiés afin de leur transmettre des normes de « *savoir-être* » (ponctualité, patience, docilité, responsabilité personnelle) (Beaud, 1996). Ce type de professionnels va davantage insister sur le fait que le *dispositif D* travaille sur la conformation du jeune et « *n'est pas une boîte d'intérim* » (F6, 28 ans, coach emploi, diplôme d'assistante sociale) ; il s'agace face aux jeunes qui souhaiteraient justement que les professionnels jouent leur rôle d'intermédiaire de l'emploi (Berhuet, 2013).

Le travail de rue est de manière générale associé au repérage de jeunes « *wesh wesh* » du quartier (F24, 58 ans), mais un seul des agents effectue du travail de rue pour entrer en contact directement avec les jeunes. Ce sont ces « *jeunes difficiles* » que H15 souhaite rechercher, en réalisant du travail de rue. Son expérience d'une dizaine d'années en centre éducatif fermé (CEF) et en tant qu'éducateur de rue lui a permis d'acquérir des compétences dans ce domaine et de travailler le repérage de cette manière. Dans cette optique, il considère que les politiques ont délaissé cette jeunesse issue des quartiers, ce qui produirait une vision différente du monde du travail :

« Les grandes têtes pensantes, là-bas en haut, ils comprennent qu'ils ne sont pas tous inactifs, ils développent une économie parallèle et qu'ils se démerdent avec ce qu'ils ont, parce qu'ils ont plus confiance et qu'ils trouvent un autre moyen de subsister » (H15, 34 ans, coach booster).

Il est le seul à travailler véritablement de cette manière et précise d'ailleurs que pratiquer le travail de rue sans y être un minimum formé est risqué :

« Envoyer des mecs, des nanas qui sont pas educs, qui sont cip de base, les envoyer dans la rue, euh... chercher le noyau dur du chômage, c'était un terrain glissant. » (H15, 35 ans, coach booster, diplôme d'éducateur spécialisé, 2 ans d'expérience en tant qu'éducateur de rue)

H15, étant expérimenté dans cette pratique la réutilise au sein du *dispositif D*. Les professionnels sur des postes d'assistants sociaux marquent une particularité liée à leur activité professionnelle et leurs missions fournies en interne. Ils insistent également sur la maîtrise des règles de vie et du respect de l'autorité, mais associent leur travail à la résorption d'un ensemble de « freins » comme le recouvrement de dettes, obtenir un logement, etc.

Des professionnels conscients d'un accès au marché du travail plus difficile pour les jeunes les moins dotés

L'autre moitié des professionnels enquêtés, plus faiblement représentée (n=7), ont eu des carrières et expériences professionnelles de plusieurs années avant d'intégrer le domaine de l'intervention sociale. Ils ont effectué une formation courte de conseiller en insertion (moins d'un an) qui comprend un module

sur la prospection des employeurs et la réglementation liée au principe de non-discrimination. Une partie d'entre eux a également la particularité d'avoir eu des proches (comme un parent) sans emploi pendant plusieurs années (pour maladie par exemple) ou certains ont eux-mêmes expérimenté des épisodes de chômage de plusieurs mois, d'obtention de minima sociaux. Ils possèdent une vision différente concernant l'accès à l'emploi et au maintien sur le marché du travail, dans laquelle une réflexion doit s'enclencher autour du contexte (marché de l'emploi, évolution des métiers, discriminations) plutôt que sur la personne elle-même. Une très faible partie de ces professionnels pointe le rôle des intermédiaires de l'emploi, notamment le besoin d'échanger fréquemment avec les employeurs, pour favoriser l'accès à l'emploi des publics pris en charge. Une seule personne met davantage en avant un marché du travail peu porteur, avec une évolution des métiers qui ne permettrait plus à chacun de trouver sa place. Enfin, certains se focalisent davantage sur l'épanouissement personnel des jeunes accompagnés, conscients des difficultés que peuvent rencontrer les personnes, adressant par-là même au jeune une injonction au mieux-être.

Accorder projet de vie et potentiel du jeune : une dimension importante pour les professionnels de la santé mentale et les professionnels ayant effectué des reconversions

À l'image de leur propre reconversion, qu'ils décrivent comme positive, ces professionnels mettent l'accent sur le fait d'accorder au maximum le projet de vie avec le potentiel qu'ils identifient et les choix du jeune. Ils sont conscients que les emplois proposés ne sont pas des plus attractifs. Ils déplorent le fait que le projet de vie et les appétences professionnelles des jeunes restent ignorés des autres intermédiaires de l'emploi, et apprécient le fait que le *dispositif D* valorise un « accompagnement personnalisé, et [le respect des] aspirations des individus » (Kamara, 2017, p. 5). Ils mobilisent une rhétorique autour de l'enchantement avec des expressions comme « *se révéler* », « *métier de cœur* », ou encore « *se faire plaisir* ». Cependant, comme vu plus haut, les jeunes sont prioritairement envoyés vers les emplois disponibles, ce qui tranche avec ce discours.

« Elles nous disaient : "Pôle emploi on en peut plus quoi, parce qu'ils nous forcent alors que nous, c'est pas ce qu'on veut faire !" Et là, ici chez D, euh, je reprends l'exemple de logistique parce que c'est arrivé, y'a un jeune qui est arrivé qui a dit "j'vous préviens je ne veux plus travailler en logistique je ne veux pas en entendre parler !" (...) et on lui en parle pas du tout... et il dit c'est, c'est formidable parce que ça change complètement. Et là au moins on tient compte de leurs envies. » (F22, 36 ans, Coach booster, titre de conseiller en insertion professionnelle, 1 an d'expérience et 6 ans conductrice de ligne).

Des professionnels issus du secteur privé, plus enclins à travailler sur les exigences des employeurs

Une minorité de professionnels est en lien quotidiennement avec les entreprises pour proposer des profils de jeunes dès les premiers temps du suivi (n=3). Il s'agit plutôt de professionnels ayant travaillé dans le commerce auparavant ou qui connaissent les entreprises et structures d'insertion locales de leur bassin d'emploi. Ils ont à cœur d'entretenir quotidiennement le réseau d'employeurs, de manière à ce le *dispositif D* soit sollicité en cas de besoin de main-d'œuvre.

Au final, si cette catégorie de professionnels affiche en entretien vouloir négocier les critères de recrutement établis par les employeurs, peu d'entre eux réalisent les entretiens de recrutement avec les jeunes et offrent un suivi régulier une fois que le jeune est en poste. On peut aussi se demander si l'appui apporté à la candidature de certains jeunes n'est pas parfois contreproductif : « *de toute façon* Inom de

l'association employeuse du jeune] *on pourra quand même solliciter, t'façon c'est nous qui avons positionné Ronan, si y'a des soucis ou quoi que ce soit, tenez-nous informés* » (F6, 28 ans, coach emploi, diplôme d'assistante sociale). En indiquant à l'entreprise que le jeune peut représenter un « *souci* », alors qu'il n'est même pas embauché, cela contribue à « l'effet pygmalion » (Rosenthal, Jacobson, 1968), dans lequel l'employeur, pressentant le « *risque* » associé au jeune, pourrait avoir tendance à ne prendre en compte que les éléments qui confirment ce risque.

L'analyse des discours recueillis en entretien montre que l'accompagnement concourt à reproduire les inégalités sociales : moins les jeunes sont dotés, et plus les contrats obtenus sont précaires. Ces « *biographies d'échecs, d'obstacles non surmontés, de problèmes non résolus* [reviennent à] *activer le stigmate du chômeur de longue durée* » (Castru, 2011, p. 21). C'est le cas des jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance, qui sont vus comme devant travailler le domaine psychologique, ce qui retarde l'insertion sociale et professionnelle. La connaissance des problématiques du jeune semble d'emblée agir sur la perception du jeune et sa capacité à « *tenir* » en emploi, ce qui montre que les professionnels ne fournissent pas le même investissement pour tous les jeunes, en fonction du risque perçu. Or, il leur arrive bien souvent d'être « *surpris* » quand un de ces jeunes obtient un emploi, ce qui signifie que leur prédiction basée sur leurs expériences et/ou stéréotypes peut être faussée. Un jeune qui vit à la rue ou qui est hébergé en foyer de jeune travailleur se verra rarement proposer un contrat à durée indéterminée, mais plutôt des contrats dans une structure d'insertion par l'activité économique :

« Le petit merdeux : C'est un jeune, Keny, pffff, même pas 25, écoute [silence/souffle]. Que te dire, il était dans un foyer jeune travailleur, et il a fait que d'la merde, il faisait chier son monde, j'crois qu'il payait pas. C'est un fifou quoi, qu'est-ce tu veux, il picolait aussi, donc il s'est fait virer du FJT. Ben Keny, il voulait travailler, après il voulait plus travailler, il était un peu paumé quoi, il a fallu faire plus de démarches, je sais plus ce qu'il avait plus comme paperasse, il avait perdu le BSR pour le scooter. Y'a plein de démarches qui ont été faites pour lui en tout genre. Et au final Keny il bosse chez [nom d'une filiale de l'entreprise VI], c'est un miracle ! J'aurais pas parié. Y'a eu des débuts un petits peu chaotiques, t'arrives en retard, pas tous les codes, aujourd'hui il a son boulot, son logement, son contrat a été renouvelé, car il travaillait bien. Comme j'dis toujours, c'est un chien fou. Il est passé de fifou, à quelqu'un qui a plus de plomb dans sa tête, qui a pris sa vie en main. (...) j'y croyais pas une cacahuète. » (F24, 58 ans, sans diplôme, 30 ans d'expérience en tant que chargée de relation entreprises)

Orienter ces jeunes vers les structures d'insertion par l'activité économique permet certes de valider une sortie du dispositif avec un emploi. Cependant, on peut douter que cette expérience professionnelle contribue à l'insérer sur du long terme. En effet, Sonia Bellit (2019) a montré qu'une majorité de personnes restent exclues durablement du marché du travail « *classique* » après leur contrat à durée déterminée d'insertion, notamment les jeunes, qui obtiennent plutôt de l'emploi temporaire ou du non-emploi.

Conclusion

Notre travail de recherche avait pour objectif de produire des connaissances sur les représentations des intermédiaires de l'emploi du *dispositif D* sur la jeunesse. Nous avons pu montrer, dans un premier temps que les deux organisations, à l'origine de la création du dispositif, possédaient des visions différentes des jeunes à prendre en charge et ne souhaitaient pas viser des catégories de jeunes similaires. L'*association S* possède une vision réparatrice du dispositif et souhaite repérer les jeunes les moins dotés. Au contraire, l'*entreprise V* impute aux jeunes directement une part de responsabilité dans un chômage qui dure. La vision initiale du suivi proposé aux jeunes consistait en un travail de transformation du jeune (outillage technique, travail sur le psychologique, modelage de l'apparence physique), mais aussi des actions dirigées vers l'entreprise, nos résultats montrent combien la première a supplanté la seconde, laissant l'*entreprise V* dominer l'opérationnalisation du dispositif.

Directement en contact avec les jeunes, peu formés et dans un contexte de justification permanente des résultats, les professionnels présentent des stéréotypes négatifs à l'égard des jeunes issus des classes défavorisées. Des pratiques professionnelles sont partagées, comme la conformation du jeune à la maîtrise des techniques de communication orale et écrite, ainsi qu'au repérage d'annonces d'emploi pour y postuler. Cette recherche d'emploi est néanmoins défavorable aux jeunes les moins bien dotés puisqu'elle est la plus sélective. Ces représentations (manque de motivation, manque d'ouverture, manque de discipline, mais aussi manque de connaissance concernant les outils et techniques de recherche d'emploi) s'accompagnent d'un souci permanent de contrôler leurs corps et apparences physiques, dans un objectif de transformation et de conformation aux attentes supposées des employeurs et aux idées qu'ils et elles se font des normes qui prévalent sur le marché du travail. Qu'il s'agisse des vêtements, de la gestuelle, des artifices ou encore la silhouette, les injonctions à la norme sont nombreuses. Ce faisant, les professionnels produisent une violence symbolique (Bourdieu, 1998), en voulant transformer le jeune, sans pour autant questionner les facteurs contextuels comme les conditions d'emploi, de travail, et légitiment par ailleurs les discriminations à l'embauche.

Au contraire, les professionnels valorisent les jeunes issus des classes moyenne et supérieure, notamment leur possession de diplôme, leur aisance orale, leur anticipation ou encore leur autocontrôle. Certains savoir-être apparaissent aussi ethnicisés puisque les jeunes Afghans ou Soudanais suscitent de la reconnaissance, mais sont dirigés vers des emplois sous-qualifiés, à l'inverse des jeunes appartenant au groupe social des Tziganes de Roumanie.

Nous avons pu également montrer que ces représentations n'étaient pas partagées uniformément par tous les professionnels. L'analyse de leurs expériences antérieures avec un public « jeunes », mais aussi de leurs trajectoires sociales, scolaires et professionnelles complète d'autres travaux menés avant nous sur les profils de conseillers en insertion professionnelle (Muniglia, Thalineau (2012).

Plus globalement, nos résultats rappellent que les normes (en termes d'interaction sociale, d'appartenance sociale, d'apparence physique, l'utilisation d'une certaine recherche d'emploi) sont elles-mêmes productrices d'exclusion (Le Blanc, 2011). Même si ces actions de conformation participent à l'obtention d'un emploi, elles légitiment les discriminations provenant des systèmes *lookistes* en « faveur des dominants ». Ce sujet est « *au cœur des enjeux de dignité et des libertés des personnes [...] réduisant celles-ci à leur apparence, le lookisme revient à les dénuer de leur valeur humaine* » (Bideaux, 2022).

Préconisations pour lutter contre les discriminations

Nous avons mis en avant des éléments concernant les représentations des concepteurs et professionnels en contact avec les jeunes. Ces représentations, les trajectoires de formation et professionnelles ainsi que le cadre du dispositif mènent à des traitements différenciés des jeunes. Nous voulions proposer des préconisations afin de respecter le principe de non-discrimination à chacune des échelles du dispositif.

Préconisations concernant la conception du dispositif

Premièrement, nous avons mis en évidence que les situations d'urgence et d'incertitude provoquées par l'atteinte des objectifs déterminant les financements influençaient le repérage et la prise en charge des jeunes. Concernant le repérage, atteindre des objectifs chiffrés encourage d'une part les professionnels à sélectionner les jeunes les mieux dotés en favorisant des relais qu'ils connaissent, en acceptant des jeunes moins éloignés, ou qui n'auraient pas autant besoin d'aide, afin de faciliter le nombre d'entrées dans le dispositif et le nombre de jeunes en emploi. La hausse de l'effectif à accompagner limite la personnalisation de l'accompagnement (Lavitry, 2012), renforce la prise de décision rapide et donc la mobilisation de stéréotypes. Ce remplissage des effectifs s'accompagne d'un travail de suivi des effectifs, mais aussi du remplissage d'un système d'information, de bureaucratisation et du contrôle du travail des professionnels (Dressen, Durand, 2011).

Ce travail de complétion du système d'information réduit logiquement le travail passé sur le repérage et l'accompagnement des jeunes, les temps d'échange entre professionnels et la connaissance des structures et entreprises environnantes. Plus globalement, c'est la mise en place de temps de réflexion sur les publics et les actions à effectuer qui manque et rend propice l'application de certains stéréotypes. Il faudrait donc dégager plus de temps pour les tâches de suivi, de repérage et d'échanges professionnels. Il faudrait limiter les objectifs d'entrées dans le dispositif, mais également les objectifs de sorties, puisque ces éléments incitent les professionnels à se concentrer sur les publics qui sont déjà les mieux dotés à l'entrée du dispositif. Au sein du *dispositif D*, les objectifs chiffrés seraient peut-être également à composer avec des objectifs qualitatifs, ce qui implique également une combinaison avec d'autres méthodologies plus qualitatives. Ces éléments permettraient de se concentrer sur le travail réel des professionnels, mais permettraient aussi de laisser plus de place au vécu des publics intégrés au dispositif (grâce à des entretiens, des observations, des échanges réguliers entre les équipes et une personne analysant l'accompagnement). Ces données qualitatives seraient analysées et prises en compte avant de créer d'autres antennes (ce qui n'est pas le cas actuellement).

Concernant le repérage des jeunes et leur accompagnement prescrit dans le cahier des charges du ministère du travail, nous avons montré que celui-ci s'était largement inspiré d'un document que les concepteurs avaient eux-mêmes transmis au ministère du travail. Il semble important que le financement d'intermédiaires de l'emploi puisse s'appuyer sur les leviers et les limites mis au jour dans quelques travaux de recherche récents et encourager un repérage et un accompagnement ayant déjà fait ses preuves.

Nous venons de formuler une série de préconisations concernant le cadre du dispositif, c'est-à-dire les objectifs chiffrés qui provoquent un contrôle et une réduction du temps dédié au repérage des jeunes, ce qui peut encourager l'utilisation de stéréotypes pour une prise de décision rapide et la discrimination des jeunes les moins bien dotés afin d'atteindre ces chiffres.

Préconisations concernant le recrutement et la formation des professionnels

Concernant le recrutement des professionnels, nous avons pu mettre en évidence que ceux-ci avaient été réalisés dans l'urgence, ce qui était également lié à la volonté de faire rapidement démarrer le dispositif, et donc faire entrer hâtivement un certain nombre de jeunes. Gérer cette question du temps pour trouver des professionnels peut s'accompagner de questionnements plus techniques au niveau de l'évaluation des compétences, les professionnels étant de formations très variées et de profils différents (plus ou moins à former ou à l'aise avec la connaissance des métiers et du relationnel avec les employeurs).

Plus globalement, nous pouvons établir que certains profils de formation des futurs professionnels intègrent des notions autour du principe de non-discrimination et le fonctionnement économique du marché du travail. Il serait souhaitable que les formations de futurs accompagnements intègrent des modules sur ces principes et présentent les études menées sur l'existence de discriminations dans les antennes d'accompagnement (Giraudeau-Baujeu, 2020), sur les déterminants sociodémographiques de l'insertion professionnelle, mais aussi de la sélectivité du marché du travail. Le but est de décentrer le regard des seuls manques identifiés chez la personne accompagnée et de favoriser des réflexions autour du contexte (sélectivité du marché du travail, négociation avec les employeurs possibles). Plus globalement, les formations devraient inclure des modules en psychologie sociale permettant de comprendre la formation des stéréotypes et leur persistance. Enfin, ayant établi que les professionnels étaient plus ou moins formés à ce principe de non-discrimination, il serait souhaitable que les dispositifs intègrent eux-mêmes en interne une formation pour les nouvelles recrues permettant de sensibiliser aux différents degrés d'intermédiation, la possible évolution des définitions du profil de recrutement au fur et à mesure du processus de recrutement et la déconstruction de stéréotypes auprès des employeurs.

Nous avons pu mettre en avant également qu'il pouvait exister des attitudes défavorables pour certains comportements, une certaine apparence. Il serait dans ce cadre intéressant de compléter la formation des professionnels avec des notions de sociologie en termes de différence de rapport au temps (Darmon *et al.*, 2019), au corps (Boltanski, 1971), à la santé (Arborio, Lechien, 2019) et sur la manière dont les dominants définissent la déviance (Becker, 1985). Il serait également intéressant de montrer l'impact que peuvent avoir l'effet pygmalion (Rosenthal, Jacobson, 1968) et les stéréotypes sur le traitement différencié qui aboutit à confirmer les stéréotypes.

A contrario de l'urgence de résultats, il serait nécessaire de mettre en place des sessions d'échange entre les différents professionnels de manière que chacun expose son point de vue parce que les groupes de travail suscitent plus de créativité pour la résolution de problème.

Préconisations concernant le suivi et l'accès à l'emploi des publics accompagnés

Plusieurs recherches ont déjà fait leurs preuves au sujet des techniques de recrutement pour pouvoir lutter contre les exclusions et les discriminations.

Tout d'abord, les recherches récentes indiquent que seul le CV anonyme permet de ne pas faire apparaître d'autres critères (nom, prénom, adresse, photo, *hobbies*, etc.) venant impacter le jugement du candidat (Amadiou, Roy, 2019), il serait donc souhaitable de le remettre en œuvre depuis son abandon en 2015. Néanmoins, cette procédure nécessite de contrôler l'arrivée d'autres candidatures nominatives via d'autres canaux, comme les profils *Linked In*. Cette mesure se fait à l'échelle nationale. Enfin les méthodes autres que les entretiens, comme les mises en situation ont fait leurs preuves pour pouvoir

évaluer de manière plus objective les candidats (Amadiou, Roy, 2019). Ces mêmes chercheurs expliquaient que les algorithmes pouvaient assurer un choix de candidats plus objectif, à condition que les critères choisis par l'humain pour formuler le tri ne soient pas eux-mêmes discriminants.

Plus précisément, les chercheurs se sont attelés à tester différentes conditions de mises en relation entre intermédiaire de l'emploi et personnes suivies.

Michelle Roques montrait déjà en 2008 que les actions orientées vers le développement individuel ne devaient pas constituer la majorité du temps d'accompagnement, au profit des actions directement orientées vers l'emploi. Des chercheurs se sont intéressés à la manière dont pouvaient être recrutés les publics précaires sur des postes de bas niveau de qualification. Ceux-ci prouvent que les Entretiens de Mise en Relation (EMR) sont davantage efficaces pour recruter ce type de profils. Lorsque l'entretien porte exclusivement sur le poste de travail, est orienté vers le travail réel et les conditions dans lesquelles il s'inscrit (et non pas focalisé sur le candidat et sa personne), cela prédit un démarrage de contrat, à l'opposition des entretiens qui se déroulent dans le bureau, en face à face (donc à l'instar des entretiens classiques). De plus, lorsque le candidat peut interagir avec un ou des salariés de l'entreprise au cours de l'EMR, son score d'insertion professionnelle semble supérieur. Les entretiens qui durent plus de 45 minutes prédisent également une plus grande chance d'être recruté.

Il y a donc un poids des variables contextuelles. Réaliser un entretien de mise en relation facilite le démarrage du contrat. D'autre part, utiliser une approche de recrutement plus collective par le biais d'interaction avec des salariés facilite l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi (Vallée *et al.*, 2011). L'explication de cette réussite va dans le sens de la théorie de l'engagement (Castra, 1995). Le fait que l'employeur réalise l'EMR sur le poste de travail pour une durée supérieure à quarante-cinq minutes constitue un acte engageant (couteux en termes de temps pour la rencontre, connaissance du poste). Par ces actes couteux acceptés librement, il est probable que l'employeur se place davantage dans une situation de contact avec un salarié plutôt qu'une sélection de candidats. En parallèle, inclure au sein de l'EMR d'autres salariés peut être considéré comme fortement engageant pour l'entreprise qui finalement réalise de manière visible un premier pas vers l'embauche au sein de son organisation de travail. Globalement, les caractéristiques des publics (sexe, âge, niveau de qualification, patronyme) n'influencent pas ces résultats (Vallée *et al.*, 2011). Il serait souhaitable, encore une fois, de dégager plus de temps aux professionnels afin d'accroître leurs connaissances sur les secteurs d'activités, les modes de recrutement et un savoir-faire pour vendre leurs candidats.

Bibliographie

- Abramovitch R., Johnson L.C., 1992, « Children's perceptions of parental work », *Canadian Journal of Behavioral Science*, vol. 24, p. 319-332.
- Allport, G. W., 1954, *The nature of prejudice*. Cambridge, MA, Addison-Wesley.
- Amadiou, J. F., 2002, *Le poids des apparences. Beauté, amour et gloire*. Odile Jacob.
- Amadiou, J., Roy, A., 2019, « Stéréotypes et discriminations dans le recrutement », *Hermès, La Revue*, n°83, p. 162-169.
- Arborio, A. Lechien, M., 2019, « La bonne volonté sanitaire des classes populaires. Les ménages employés et ouvriers stables face aux médecins et aux normes de santé ». *Sociologie*, n° 10, p. 91-110.
- Asselin, M. N., Fontaine, A., 2018, *Entre le « eux » et le « nous » : la stigmatisation des personnes en situation de pauvreté et d'assistance sociale*. Rapport de recherche présenté au Collectif pour un Québec sans pauvreté. Université Laval.
- Asséré, F., 2018, « Travailler sur la socialisation des jeunes non qualifiés dans un dispositif de seconde chance : le sens de leurs réticences », *Formation Emploi*, n° 143, p. 99-118.
- Barling J., Dupre K. E., Hepburn C. G., 1998, « Effects of Parent's Job Insecurity on Children's Work Belief and Attitudes », *Journal of Applied Psychology*, n° 83, vol. 1, p. 112-118.
- Baronnet, J., Kertudo, P., & Faucheux-Leroy, S., 2015, « La pauvreté et l'exclusion sociale de certains publics mal appréhendés par la statistique publique ». *Recherche sociale*, 3(n° 3), p. 4-92.
- Beaud, S., 1996, « "Stage" ou formation ? Les enjeux d'un malentendu : notes ethnographiques sur une mission locale de l'emploi », *Travail et Emploi*, n° 67, p. 67-89.
- Becker, H., 1985, *Outsiders : Études de sociologie de la déviance*, Paris, Éditions Métailié.
- Belhadj, M., 2006, « Quelle professionnalisation dans le travail social pour les diplômés descendants de migrants ? » *Formation emploi*, n° 94, p. 73-91.
- Bellit S., 2019, « Les salariés en insertion par l'activité économique : quels parcours avant l'entrée ? Quelles perspectives. », Document d'études DARES n°227.
- Benoît-Guilbot, O., 1990, « La recherche d'emploi : stratégies, qualification scolaire ou professionnelle et « qualification sociale » ». *Sociologie du travail*, p. 491-506.
- Berhuet, S., 2013, « *Les Chômeurs et les intermédiaires de l'emploi : une sociologie dynamique de leurs trajectoires au sein d'une Maison de l'emploi* », [Thèse de doctorat en sociologie, Cnam].
- Bessin M., 2009, « La division sexuée du travail social », *Informations sociales*, n° 152, p. 70-73.
- Bideaux, K., 2022, « Lookisme et Lookphobie », *Diversité et Discrimination*, Service de la recherche en éducation, Genève (Service de la recherche en éducation), Suisse.
- Blanchet, A., Gotman, A., 2001, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris, Nathan Université.

- Boanca-Deicu, I., 2016, « La formation à l'insertion, une activité de service à part ? », *Formation Emploi*, n° 134, p. 67-87.
- Boland, T., 2015, « Seeking a role: disciplining jobseekers as actors in the labour market. » *Work Employment and Society*, vol. 30, n° 2, p. 334-351.
- Boltanski, L., 1971. « Les usages sociaux du corps ». *Annales. Économies, sociétés, civilisations*. 26^e année, n° 1, p. 205-233.
- Bonnet E., Mazani Z., Verley E., 2018, « De la "qualité de l'emploi" au "rapport au travail" des jeunes : des évolutions paradoxales », in Couppié T. et al., (dir.), 2018, *20 ans d'insertion professionnelle des jeunes : entre permanences et évolutions*, CEREQ Essentiels.
- Bonnot, V., Neuville, E., Rastoul-Migne, C., 2012, « Stéréotypes d'incompétence : les conséquences professionnelles d'une menace sociale », *L'orientation scolaire et professionnelle* 41/1.
- Bourdieu, P., 1979, *La distinction, éléments pour une critique sociale du jugement*, Paris, Minuit.
- Bourdieu, P., 1998, *La domination masculine*. Paris, Le Seuil.
- Bourguignon, D., Herman, G., 2005, « La stigmatisation des personnes sans emploi : conséquences psychologiques et stratégies de défense de soi », *Recherches sociologiques*, n° 1, p. 53-78.
- Branscombe, N. R., Schmitt, M. T., Harvey, R. D., 1999, « Perceiving pervasive discrimination among African Americans: Implications for group identification and well-being », *Journal of personality and social psychology*, 77(n° 1), 135-149.
- Bregeon, P., 2013, « *Rapports aux institutions et aux dispositifs d'insertion des jeunes chômeurs à bas niveau de qualification* », In Brégéon P. (dir.), *Parcours précaires. Enquête auprès de la jeunesse déqualifiée*. (p. 188). Rennes, Presses universitaires de Rennes.
- Breton, É., 2014, « Répondre à l'appel (à projets). Récits d'un apprentissage silencieux des normes de l'action publique patrimoniale. », *Politix*, n° 105, p. 213-232.
- Bruchon-Schweitzer, M., 1989, « "Ce qui est beau est bon" L'efficacité d'un stéréotype social. », *Ethnologie française*, p. 111-117.
- Calavrezo, O., Remy, V., 2017, « Évaluation des effets de la formation sur le devenir professionnel et le ressenti des salariés en insertion. », *Économie & prévision*, 2(n° 2-3), p. 35-59.
- Castel, R., 2008, « La citoyenneté sociale menacée », *Cités*, n° 35, p. 133-141.
- Castra, D., 1995, « Théorie de l'engagement et insertion professionnelle », *Connexions*, n° 65, p. 159-176.
- Castra, D., Pascual, A., 2003, « L'insertion professionnelle des publics précaires », *Revue européenne de psychologie appliquée*, 53, (3-4), p. 167-178.
- Castra, M., 2010, « Socialisation », In Paugam S. (dir.), *les 100 mots de la sociologie* (pp. 97-98), Presses universitaires de France.
- Castra, D., 2011, « L'insertion des bas-niveaux de qualification : un problème de GRH ? », *L'orientation scolaire et professionnelle*, 40/4.

Castra, M., 2012, « Identité », In Paugam S, *Les 100 mots de la sociologie* (pp. 72-73), Presses universitaires de France, coll. « Que Sais-Je ? ».

Cédiey, E., Foroni, F., Garner, H., 2008, « Discriminations à l'embauche fondées sur l'origine à l'encontre de jeunes français (es) peu qualifié (e) s. Une enquête nationale par tests de discrimination ou testing. », *DARES, Premières synthèses information*, n°6.

Cervera, M., Hourcade, R., 2015, « *La construction institutionnelle de l'invisibilité sociale. Compte-rendu et analyse de 14 entretiens avec des décideurs politiques.* », Doctoral dissertation, APEX-Rapport pour l'ONPES.

Cohen-Scali, V., 2010, « Les limites de la socialisation par les dispositifs d'insertion », In Cohen-Scali V. (dir), *Travailler et étudier* (p. 141-156), Presses universitaires de France.

Couronné, J., 2017, « « Peu importe, du moment que je travaille ». L'usine comme "goût de nécessité" », *La nouvelle revue du travail*, n° 10.

Couronné J. (coord.), Bene J., Dirani A., Dupuy C., Gaviria S., Glaymann D. et al., 2019, *Pour une approche plurielle du rapport au travail. Analyse des parcours juvéniles*, INJEP Notes et rapports.

Couronné, J., Loison-Leruste, M., Sarfati, F., 2016, *La Garantie jeunes en action. Usage du dispositif et parcours du jeune*, Rapport de recherche n°101, Paris, Centre d'études de l'Emploi et du Travail.

Couronné, J., Sarfati, F., 2018, « Une jeunesse (in)visible : les « Neets vulnérables » de la garantie jeunes. », *Travail et emploi*, n° 27.

Crocker, J., Major, B., Steele, C., 1998, « Social stigma. » In Gilbert T. S. et al., *The handbook of social psychology*, Vols. 1 and 2 (4th ed.) (p. 504-553), McGraw-Hill.

Dagot, L., Castra, D., 2002, « L'allégeance : un principe des logiques d'aide à l'insertion professionnelle », *L'orientation Scolaire et professionnelle*, 31(n° 3), p. 417-442.

Danner, M., Guégnard, C., Joseph, O., 2020, « Les jeunes NEET : résistances et évolutions sur vingt ans. », *Formation Emploi*, n° 149, p. 61-85.

Darmon, M., 2011, « Sociologie de la conversion. Socialisation et transformations individuelles. », In Burton- Jeangros C. Maeder C., *Identité et transformation des modes de vie* (p. 64-84). Seismo, Genève et Zurich.

Darmon, M., 2013, *Classes préparatoires. La fabrique d'une jeunesse dominante*, Paris, La découverte.

Darmon, M., 2016, *La Socialisation*, Paris, Armand Colin.

Darmon, M., Dulong, D., Favier, E., 2019, « Temps et pouvoir ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1(n° 1-2), p. 6-15.

Dauphin, S., Domingo, P., 2014, « Pauvreté et politiques publiques : des hommes et des femmes dans les mêmes situations ? ». *Informations sociales*, n° 182, p. 108-118.

Déciaud, E., 2008, « Se détendre par la contrainte : une injonction paradoxale ». *Journal des anthropologues*, n° 112-113, p. 245-264.

Defrance J., 2000, « Les pratiquants du sport », In Arnaud P. (dir.), *Le sport en France, une approche politique, économique et sociale* (p. 77-96), La Documentation française.

Desjonquères A., 2021, « Quels sont les métiers qui emploient le plus de jeunes à la sortie de leurs études ? » *DARES analyses*, n° 64

De Ketele, J.-M., Roegier, X., 1996, *Méthodologie du recueil d'informations. Fondements des méthodes d'observations, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents*. Méthodes en sciences humaines, De Boeck Université.

Delpierre, A., 2021, « Les « bons » corps de la domesticité. Recrutement physique et jugements esthétiques du personnel de maison des grandes fortunes. », *Genèses*, n° 123, p. 8-27.

Demazière, D., Dubar, C., 1997, *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple de récits d'insertion*, Nathan, Paris

Demazière D., Pélage A., 2001, « Mutations de la construction de l'insertion professionnelle. Le cas du dispositif des "emplois jeunes" », *Éducation et sociétés*, n° 7, p. 81-94

Demazière, D., Zune, M., 2019, « Des chômeurs radiés en Belgique, entre normes et expériences vécues », *La nouvelle revue du travail*, n° 14.

Demazière, D., Zune, M., 2019, « Temps de la recherche d'emploi et expérience du chômage : Prescription, disponibilité, encombrement, ritualisation. », *Temporalités*, p. 1-32.

Divay, S., 1999, *L'aide à la recherche d'emploi : Des conseils pour sauver la face*, L'Harmattan, Paris.

Divay, S., 2008, « Psychologisation et dépsychologisation de l'accompagnement des chômeurs. », *Sociologies pratiques*, n° 17, p. 55-66.

Divay, S., Balzani, B., 2008, « Analyse des pratiques professionnelles d'accompagnement des chômeurs », In Balzani B. (dir.), *L'accompagnement vers l'emploi : acteurs, pratiques, dynamiques*, Rapport final pour la Dares.

Divay, S., 2013, « Être sociologue et évaluateur. Faire des compromis sans se compromettre. », *Genèses*, n° 90, p. 133-146.

Dubet, F., Macé, E., Cousin, O., Rui, S., 2013, *Pourquoi moi ? L'expérience des discriminations*, Le Seuil, Paris

Dubois, N., 1987, *La psychologie du contrôle*, PUG, Grenoble

Dufour, L., Frimousse, S., 2006, « La socialisation organisationnelle des jeunes à faible capital scolaire. », *Revue management et avenir*, n° 4, p. 145-160.

Durkheim, E., 1922, *Éducation et sociologie*, Presses universitaires de France, Paris

Dressen, M., Durand, J. P., 2011, *La violence au travail*, Octarès éditions.

Ebersold, S., 2001, *La naissance de l'inemployable : Ou l'insertion aux risques de l'exclusion*, Presses universitaires de Rennes, Rennes

Eckert, H., 2018, « Diplômés/non-diplômés en France : une critique de la distinction au regard de la dévalorisation des diplômés. », *Agora débats/jeunesses*, n° 79, p. 87-102.

- Escots, S., 2005, *Travail de rue et personnes à la marge*, Eres, Toulouse
- Eymard-Duvernay, F., Marchal, E., 1997, *Façons de recruter : Le jugement des compétences sur le marché du travail*, Éditions Métailié, Paris.
- Farvaque, N., Tuchszirer, C., 2018, « La Garantie jeunes en pratique dans les missions locales : une expérimentation encadrée. », *Travail et emploi*, p. 15-40.
- Fassin, D., Memmi, D., 2004, *Le gouvernement des corps*, EHESS, Paris.
- Fondeur, Y., Fretel, A., Pillon, J. M., Remillon, D., Tuchszirer, C., & Vivés, C., 2016, *Diversité et dynamiques des intermédiaires du marché du travail* (Doctoral dissertation, Conservatoire national des arts et métiers-CNAM, Centre d'études de l'emploi et du travail-CEET, Pôle emploi).
- Fontaine, A., 2013, « Le travail de rue : accompagner les jeunes au fil de leurs aléas existentiels et quotidiens. », *Lien social et Politiques*, n° 70, p. 189-203.
- Foucault, M., 1979, *La naissance de la biopolitique*, Cours au Collège de France 1978-1979, Le Seuil, Paris
- Fretel, A., 2012, « Typologie des figures de l'intermédiation. Quelle relation à l'entreprise au-delà de l'impératif adressé aux opérateurs du SPE ? », *IRES, Document de travail*, n° 2.
- Fretel, A., 2013, « La notion d'accompagnement dans les dispositifs de la politique d'emploi : entre centralité et indétermination », *Revue française de socio-économie*, 11(n° 1), p. 55-79.
- Fretel, A., Touchelay, B., Zune, M., 2018, « Éditorial. Contrôler les chômeurs : une histoire qui se répète (forte de ses croyances et à l'abri des réalités. », *Revue Française de Socio-Économie*, n° 20, 9-25.
- Frickey, A., Primon, J.-L., 2006, « Une double pénalisation pour les non-diplômés du supérieur d'origine nord-africaine ? », *Formation Emploi*, n° 94, p. 27-43.
- Furåker, B., Blomsterberg, M., 2003, « Attitudes towards the unemployed. An analysis of Swedish survey data. », *International Journal of Social Welfare*, 12(n° 3), p. 193-203.
- Galland, O., 2017, « Les jeunes face aux injustices et aux discriminations. », *Revue de l'OFCE*, n° 150, 95-111.
- Gaviria, S., Mélo, D., 2018, « Introduction. Rapports au travail ici et ailleurs : articulations et tensions », *Agora débats/jeunesses*, n° 79, p. 53-66.
- Giraud Baujeu, G., 2020, « "Ce n'est pas de la discrimination, c'est l'expérience du recrutement !" : Acteurs du recrutement en agence d'intérim et en mission locale. », *Agora débats/jeunesses*, n° 85, p. 122-136.
- Giuliani, F., 2009, « Les conseillers face à la norme des parcours d'insertion : entre expérimentations et stratégies de survie. », *Informations sociales*, n° 156, p. 58-65.
- Glaymann, D., 2020, « L'épreuve de l'accès à l'emploi. Les jeunes stigmatisés par le fonctionnement de l'emploi et les politiques publiques d'insertion », *Agora débats/jeunesses*, n° 85, p. 74-88.
- Grawitz, M., 2001, *Méthodes des sciences sociales*, Dalloz, Paris
- Guillaneuf, J., 2017, « Comment recherche-t-on un emploi ? » *INSEE Première*, n° 1660.

Hayes, J., Nutman, P., 1981, *Understanding the unemployed: The psychological effects of unemployment.*, Tavistock, New York.

Hidri Neys, O., 2007, « Le 'chassé-croisé' des apparences sexuées : stratégie d'insertion professionnelle des cadres commerciaux », *Cahiers du Genre*, vol. 42, n° 1, p. 101-119.

Hidri, O., 2008, « Faut-il travailler son corps pour réussir un entretien d'embauche ? La place de l'apparence physique dans les manuels d'Aide à la recherche d'emploi. », *Lien social et politiques*, n° 59, p. 21-32.

Hidri Neys, O., Bohuon, A., 2008, « Faire du sport pour être embauché ? Logiques et pratiques de recrutement du personnel commercial chez Décathlon. », *Staps* 4(n° 4), p. 57-70.

Hidri, O., 2009, « « Qui se ressemble s'assemble... » : le recrutement des jeunes diplômés dans les professions de cadre commercial », *Formation emploi*, n° 105, p. 67-82.

Hidri Neys, O., Duflos, J., 2017, « Entre le dire et (ne pas) le faire. Les recruteurs et la fabrique des discriminations selon l'apparence physique », *Déviance et Société*, n°41, p. 566-592.

Imbert, G., 2010, « L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie », *Recherche en soins infirmiers*, 102(n° 3), p. 23-34.

Ion, J., 1998, *Le travail social au singulier*, Dunod, Paris.

Jellab, A., 1998, « Mission locale et socialisation des jeunes : quelles valeurs pour quelle insertion ? », *Spirale Revue de recherches en éducation*, p. 59-71.

Jost, J. T., Banaji, M. R., 1994, « The role of stereotyping in system-justification and the production of false consciousness », *British Journal of Social Psychology*, 33(n° 1), p. 1-27.

Kaës, R., 2012a, *Le malêtre*, Dunod, Paris.

Kamara, A., 2017, « Former la main-d'œuvre aux emplois du territoire ou accompagner un projet professionnel personnalisé : Les logiques en tension d'un dispositif d'intervention sociale en Mission Locale. », *Sciences & Actions Sociales*, 7(n° 2), p. 44-58.

Kerivel, A., 2015, « Confrontation des temporalités et des représentations : Quand l'expérimentation fait évoluer les catégories institutionnelles. », *Agora débats/jeunesses*, n°69, p. 87-100.

Keyhani, B., 2020, « L'intégration par l'économique. La déqualification des réfugiés afghans. » *Travail et emploi*, n° 161, p. 93-118.

Lavitry, L., 2012, « Le jugement d'employabilité : un nouveau savoir pour gérer les chômeurs ? » *Sociologies pratiques*, 1(1), p. 53-65.

Lazarus, J., 2006, « Les pauvres et la consommation. », *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, (91), 137-152

Lazuech G., 2000, « Recruter, être recruté : L'insertion professionnelle des jeunes diplômés d'écoles d'ingénieurs et de commerce. », *Formation Emploi*, n° 69, p. 5-19.

Lazuech, G., 2006, « Les cadres de l'économie sociale et solidaire : un nouvel entrepreneuriat ? », *Formation Emploi*, n° 95, p. 59-74.

Le Blanc, G., 2011, « *Que faire de notre vulnérabilité ?* », Edition Bayard, Montrouge

- Le Yondre, F., 2012, « Des corps incertains. Redynamisation des chômeurs par le sport. », *Le sociographe*, p. 83-92.
- Le Yondre, F., 2016, « L'insertion par le sport : croyances à déconstruire et savoirs à formaliser », *Les Cahiers du développement social urbain*, n° 63, p. 17-20.
- Lièvre, M., 2016, « Roms roumanisés, Ciurari, Ursari: ethnicité et appartenances sociales. Ethnographie des migrants roms roumains à Montpellier. », *Revue européenne des migrations internationales*, n° 1, p. 35-57.
- Longo M.-E., 2018, « Rapports au travail des jeunes, pratiques d'emploi et diplômes. L'amalgame des parcours différenciés », *Agora débats/jeunesses*, n° 79, p. 67-85.
- Loriol M., 2017, « Le(s) rapport(s) des jeunes au travail. Revue de littérature (2006-2016) », *Rapport d'étude, INJEP* (<http://injep.fr/publication/les-rapports-des-jeunes-au-travail/>).
- Lyon-Caen, G., 1992, *Les libertés publiques et l'emploi*, la Documentation française, Paris
- Marchal, E., Rieucau G., 2010, *Le recrutement*, La Découverte, Paris
- Mas, S., 2002, « Un jeune sur deux en emploi à la sortie du dispositif TRACE », *Premières Informations et Premières Synthèses*, n° 34.1, DARES.
- Mazouz, S., 2013, « Le profil de l'emploi. L'accompagnement des jeunes dans une mission locale », in Fassin D. et al., *Juger, réprimer, accompagner. Essai sur la morale de l'État*, Le Seuil, p. 309-347
- Méda, D., Vendramin, P., 2010, « Les générations entretiennent-elles un rapport différent au travail ? », *SociologieS*.
- Menesson, C., Salaméro, E., Zolesio, E., 2014, « Habiller, nourrir, soigner son enfant. La fabrication de corps de classes. », *Recherches familiales*, n° 1, p. 43-52.
- Mercier, L., 1994, « La pauvreté : phénomène complexe et multidimensionnel. », *Service social*, 44 (n° 3), p. 7-27.
- Mora, V., 2018, « En vingt ans, des parcours d'insertion dégradés, mais des jeunes moins inquiets pour leur avenir professionnel », *Formations et emploi*. Édition 2018, INSEE Références, p. 47-56.
- Muniglia, V., Rothé, C., 2013, « Parcours de marginalisation de jeunes en rupture chronique : l'importance des autrui significatifs dans le recours à l'aide sociale. », *Revue française des affaires sociales*, p. 76-95.
- Muniglia, V., Thalineau, A., 2012, « Insertion professionnelle et sociale des jeunes vulnérables. Les conseillers des missions locales entre adaptation et tension. », *Politiques sociales et familiales*, p. 73-82.
- Okba, M., Lainé, F., 2004, *L'insertion des jeunes issus de l'immigration : métiers occupés, trajectoires scolaires et professionnelles* [Conférence]. Le devenir des enfants de familles défavorisées en France, Paris.
- Parent, G., 2014, « Le contrôle de la recherche d'emploi et les sanctions » *Travail et emploi*, n° 139, p. 91-104.
- Perrenoud, P., 2010, « Curriculum réel et travail scolaire », In Perrenoud P. (dir), *La fabrication de l'excellence scolaire. Du curriculum aux pratiques d'évaluation* (pp. 227-258), Librairie Droz, Genève.

- Pichault F., Pleyers M., 2012, « Pour en finir avec la génération Y... Enquête sur une représentation managériale », *Annales des Mines. Gérer et comprendre*, n° 108, p. 39-54.
- Pinçon, M., Pinçon-Charlot, M., 1991, « Pratiques d'enquête dans l'aristocratie et la grande bourgeoisie. Distance sociale et conditions spécifiques de l'entretien semi-directif », *Genèses*, (3), p. 120-133.
- Pinçon-Charlot, M., Pinçon, M., 1997, *Voyage en grande bourgeoisie*, Presses universitaires de France, Paris
- Pillon, J.-M., Remillon, D., Tuchsirer, C., 2019, « Les territoires pluriels des intermédiaires du marché du travail », *La Revue de l'Ires*, vol. 98, n° 2, p. 29-57.
- Piriou, O., Thomas, J., 2021, « Refabriquer le corps des exclus : une lutte contre l'inacceptable défaillance. », *Nouvelle revue de psychosociologie*, n° 31, p. 211-225.
- Pociello, C., 1999, *Les cultures sportives*, Presses universitaires de France, Paris.
- Potot, S., 2017, « Hiérarchies sociales et cosmopolitisme des marges : L'intégration à la française au prisme des mobilités roms-roumaines. », *Études Tsiganes*, n° 61-62, p. 255-268.
- Roche, P., 2007, « Les défis de la proximité dans le champ professionnel. », *Nouvelle revue de psychosociologie*, p. 63-82.
- Roques, M., 2008, « Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion », *Pratiques psychologiques*, 14(n° 3), p. 375-388.
- Rosenthal, R., Jacobson, L., 1968, *Pygmalion in the classroom: Teacher expectation and pupils intellectual development*, Holt Rinehart Winston.
- Rougery, J., Stelko, M., 2019, Bien faire son travail ou bien se faire évaluer ? In Fondation Copernic (Eds), *Manuel indocile de sciences sociales. Pour des savoirs résistants* : p. 163-170, La Découverte.
- Rousseil, M., 2007, « Femmes et hommes dans le secteur social », *Empan*, vol. 65, n° 1, p. 74-78.
- Sarfati F., 2015, « Emplois d'avenir : regards croisés d'acteurs. Enquête auprès de jeunes, des professionnels des missions locales et de leurs partenaires », *Cahiers de l'action*, n° 45, p. 9-16
- Sauvadet, T., 2006, « Le sentiment d'insécurité du "dealer de cité." Sociétés et jeunesses en difficulté. », *Revue pluridisciplinaire de recherche*, n° 1.
- Siblot, Y., 2006, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Presses de Sciences Po, Paris.
- Thalineau, A., 2002, « Être hébergé et travailler en centre d'hébergement et de réadaptation sociale. », in V. Châtel V. Soulet M.-H., *Faire face et s'en sortir*, Éditions universitaires de Fribourg, Fribourg
- Tranchant, L., 2018, « L'intérim de masse comme vecteur de disqualification professionnelle. Le cas des emplois ouvriers de la logistique », *Travail et emploi*, n° 155-156, p. 115-140.
- Vallée, B., Pascual, A., Gueguen, N., 2011, « Comment recruter plus efficacement les "publics précaires" ? Une approche contextuelle et collective des recrutements sur les postes de bas niveaux de qualification », *L'orientation scolaire et professionnelle*, n° 2, vol. 40.

Van Campenhoudt, L., Marquet, J., Quivy, R., 2017, *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod, Malakoff

Vendramin P., 2007, *Les jeunes, le travail et l'emploi. Enquête auprès des jeunes salariés en Belgique francophone*, Fondation travail-université, Namur (Belgique)

Vergne, F., 2001, *De l'école à l'emploi. Attentes et représentations*, Éditions Nouveaux Regards, Paris

Vial, B., 2018, *Le non-recours des jeunes adultes à l'aide publique. Revue de littérature*. INJEP Notes & rapports.

Vincent, J., 1998, *L'intermédiation dans le domaine du travail et de l'emploi*. CEJEE.

Zunigo, X., 2015, La prise en charge du chômage des jeunes, ethnographie d'un travail palliatif, à l'EHESP [conférence], Paris <https://www.youtube.com/watch?v=10tgOU8SNik&t=3183s>

Sitographie :

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/4257855>

<https://travail-emploi.gouv.fr/emploi-et-insertion/insertion-activite-economique/>

<https://business.lesechos.fr/directions-ressources-humaines/partenaire/partenaire-115-generation-y-une-question-de-culture-bien-plus-que-de-classe-d-age-63423.php>

L'(IN)EMPLOYABILITÉ DES JEUNES « INVISIBLES »

ANALYSE DES REPRÉSENTATIONS DES PROFESSIONNELS AU TRAVERS D'UN DISPOSITIF D'EMPLOI

Ce rapport de recherche propose une analyse sociologique des représentations sur la jeunesse des acteurs impliqués dans un dispositif de retour à l'emploi.

À partir de 28 entretiens ethnographiques menés auprès des concepteurs (dirigeants, présidents, cadres opérationnels) et professionnels (conseillers en insertion, assistants sociaux, psychologues), les auteurs et autrices montrent que les représentations sur les jeunes et les pratiques d'accompagnement diffèrent selon les organisations (1), les profils de jeunes pris en charge (2), et la trajectoire sociale et professionnelle des professionnels enquêtés (3).

Les deux organisations à l'origine de la création du dispositif possèdent des représentations différentes des jeunes et ne souhaitent pas prendre en charge des catégories de jeunes similaires. Les professionnels présentent par ailleurs des stéréotypes négatifs à l'égard des jeunes issus de milieux défavorisés, et valorisent au contraire les jeunes issus des classes moyennes et supérieures. Ils visent à outiller les jeunes à l'utilisation de techniques et outils facilitant leur recherche d'emploi, quitte à leur demander de modifier leur apparence physique pour correspondre aux attentes qu'ils supposent chez les employeurs, ce qui peut conduire dans certains cas à légitimer des pratiques discriminatoires.

Les professionnels enquêtés ne partagent pas tous les mêmes représentations. Leurs expériences antérieures avec les « jeunes » mais aussi leurs trajectoires sociale, scolaire et professionnelle influencent leurs représentations et pratiques professionnelles, confirmant ainsi les travaux déjà menés sur les profils des conseillers en insertion professionnelle. Ayant mis en avant l'existence de stéréotypes, le rapport propose une série de préconisations afin de lutter contre les discriminations à différentes échelles du dispositif : conception, recrutement, formation des agents, travail de repérage et de suivi des jeunes.