

in Vielle P. et al., *L'Etat social actif : vers un changement de paradigme ?*, ED. PIE-Peter Lang, Bruxelles, pp179-207.

## L'État social actif en action : Troubles de l'employabilité et traitement clinique du chômage

Jean-François Orianne<sup>1</sup>

### Introduction

Après neuf ans d'internement en asile psychiatrique, Antonin Artaud nous rappelle que « *s'il n'y avait pas eu de médecins, il n'y aurait jamais eu de malades* »<sup>2</sup>. Cette thèse, selon laquelle les maladies sont des inventions, des catégories construites par un corps professionnel, et les malades les produits d'institutions sociales, a été largement développée par la seconde génération de sociologues de l'école de Chicago (Hughes, Becker, Freidson, Goffman). En France, les travaux de Foucault et de Deleuze & Guattari ont largement contribué à son essor.

Dans le champ des politiques d'emploi et de formation, nous assistons actuellement en Belgique à l'émergence de nouveaux groupes professionnels qui orientent le traitement du chômage dans une voie résolument « clinique ». Dans le cadre de dispositifs contraignants d'« accompagnement » de demandeurs d'emploi, le travail de ces professionnels consiste principalement à mettre l'individu au travail ... sur lui-même. Leur légitimité professionnelle vis-à-vis du public, repose essentiellement sur leur capacité à construire des « troubles de l'employabilité ». Leur autonomie professionnelle vis-à-vis de l'Etat qui les mandate tient en une déconnexion radicale entre le travail sur l'employabilité et la mise à l'emploi.

Ce chapitre s'appuie sur une recherche, menée au GIRSEF (UCL), qui interroge les modalités de mise en oeuvre des politiques actives d'emploi<sup>3</sup>. Le travail de recherche sur lequel repose notre analyse est centré sur le travail local, les outils, les adaptations techniques ou éthiques par lesquelles des organisations et des professionnels arrivent à concrétiser les nouvelles orientations des politiques d'emploi, dont on résume la nouvelle teneur en parlant « d'activation » de l'Etat social.

### Le travail de terrain

Notre travail de terrain s'est déroulé en Région wallonne de Belgique entre mars 2001 et juin 2003, principalement dans les sous-régions de Liège (contexte urbain) et d'Arlon-Luxembourg (contexte rural). Nous y avons suivi, dans la quotidienneté de leur travail, une cinquantaine de professionnels de l'insertion issus de diverses organisations du « dispositif intégré d'insertion ». Dans chaque sous-région, nous avons privilégié trois entrées organisationnelles contrastées : le Service Public d'Emploi (FOREM), des structures multi-partenariales (Carrefours Formation) et des associations œuvrant dans le champ de l'insertion (Entreprises de Formation par le Travail). Nous nous sommes principalement centrés sur trois groupes professionnels : les conseillers en accompagnement professionnels du FOREM, les conseillers en formation des Carrefours Formation et les travailleurs sociaux des Entreprises de Formation par le Travail.

<sup>1</sup> Jean-François Orianne est chercheur au GIRSEF-UCL ([orienne@anso.ucl.ac.be](mailto:orienne@anso.ucl.ac.be)).

<sup>2</sup> Antonin Artaud, *Aliénation et magie noire*, 1946.

<sup>3</sup> Cette recherche a bénéficié d'un financement de la Politique scientifique fédérale dans le cadre du Programme de recherche pluriannuel concernant les problèmes actuels en matière de Cohésion sociale. Elle a bénéficié également d'une intense collaboration, pendant plus de deux ans, avec une cinquantaine de professionnels de l'insertion en Région wallonne, dans les sous-régions de Liège et d'Arlon-Luxembourg, oeuvrant en Entreprises de Formation par le Travail (EFT), dans les Carrefours Formation ou à FOREM Conseil. Lire à ce propos Orianne et al. (2004).

La recherche a commencé par une phase exploratoire d'analyse de documents « institutionnels » relatifs aux politiques actives d'emploi, couplée à une première salve d'entretiens. La documentation institutionnelle comprend toute une série de lois (ou décrets), règlements, conventions cadres, chartes de partenariat, ... La première série d'entretiens regroupe d'une part les quelques réunions de travail avec les évaluateurs du Parcours d'insertion en Région wallonne (IWEPS, FTU / DULBEA), et d'autre part, quelques entretiens exploratoires auprès de professionnels de l'insertion issus de diverses organisations (n=14).

La phase principale de l'enquête s'est déroulée sur l'année 2002. Nous avons réalisé une cinquantaine d'entretiens de professionnels (n=49) et une trentaine d'entretiens de jeunes demandeurs d'emploi faiblement qualifiés (n=32). Nous avons, en outre, observé de nombreuses interactions entre professionnels et demandeurs d'emploi, dont une trentaine ont pu être enregistrées (n=30). Nous avons également observé de nombreuses interactions entre professionnels, dans la quotidienneté de leur travail et dans le cadre particulier de réunions d'équipes (n=25) ou de réunions de travail chez des « opérateurs partenaires » (n=16). Nous avons enfin procédé à l'analyse des outils de travail de ces professionnels : outils de communication (interne et externe), outils pédagogiques, outils de traitement et d'analyse de données, outils de traduction de dispositifs réglementaires, ... Une dernière phase de « clôture » ou de retour sur le terrain correspond aux divers entretiens complémentaires et contacts ponctuels pendant la phase d'analyse du matériau, jusqu'à la phase finale de rédaction du rapport. Elle comprend également la présentation des résultats de l'étude dans chaque équipe (n=6) et l'organisation d'un séminaire au GIRSEF (UCL) réunissant chercheurs et professionnels de terrain.

Une hypothèse structure l'ensemble de notre démarche : la mise en œuvre des politiques actives passe par la construction de nouveaux métiers, dans de nouveaux cadres organisationnels. Nous analysons l'émergence et le développement d'une professionnalité nouvelle, dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle, comme *accomplissement pratique* des politiques actives d'emploi.

L'« activation » revêt une double signification : 1) « activer » les dépenses de l'Etat afin d'assurer une gestion *proactive* des risques sociaux ; 2) « activer » les individus concernés par ces dépenses, d'une part les bénéficiaires, et d'autre part les professionnels chargés de mettre en œuvre les politiques publiques. L'énoncé des politiques actives de l'emploi se structure autour de notions hautement normatives comme celles d'employabilité et de partenariat. L'employabilité renvoie à l'activation des bénéficiaires de ces politiques qui deviennent désormais responsables de leur capacité d'insertion socioprofessionnelle (Gazier, 1990 & 2001). Le concept met en avant deux éléments : insistance sur la mobilisation personnelle du demandeur d'emploi et importance du niveau local comme lieu privilégié de l'action publique (Dubar, 2000). Le partenariat renvoie à l'activation des professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques qui deviennent responsables de la « qualité » des services rendus : dans le cadre du Parcours d'insertion en Région wallonne, cette qualité dépend fortement de la capacité des acteurs locaux à se constituer en réseau afin d'offrir aux bénéficiaires un réel « parcours » et non une simple juxtaposition d'étapes (Maroy et Van Haeperen, 2001).

Notre contribution consistera en une présentation approfondie d'un des trois profils analysés dans l'étude (Orianne et al., 2004) : le conseiller en accompagnement professionnel (CAP) de FOREM conseil. Pour contextualiser notre propos, nous présenterons brièvement les cadres épistémologiques et normatifs des politiques actives de l'emploi. Nous esquisserons ensuite les cadres organisationnels mouvants dans lesquels ces agents évoluent. Nous analyserons les licences et mandats (Hughes, 1996) de ces « généralistes de l'employabilité », leur identité professionnelle (Dubar, 1995), leurs modes opératoires et compétences en action. Quelques extraits d'entretiens de professionnels et d'interactions enregistrées entre ces professionnels et leurs publics seront présentés à titre illustratif. Nous tenterons enfin de situer et d'interroger les pratiques de ces intermédiaires des politiques publiques, - ces professionnels chargés de mettre en œuvre les politiques actives de l'emploi en Belgique -, en regard de deux modèles normatifs d'activation relativement contrastés.

## 1. Cadres épistémologiques et normatifs des politiques actives d'emploi

Le discours relatif à l'activation des politiques d'emploi s'inscrit plus globalement dans une rhétorique de l'activation de l'Etat social, ou Etat providence. Pour Esping-Andersen (1999 & 2001), le degré de démarchandisation et le degré de stratification sociale constituent les deux critères qui permettent de définir et de situer les Etats-providence. Sa célèbre typologie des régimes d'Etat-providence peut être mobilisée comme grille analytique des formules ou modèles d'activation, postulant qu'à chaque régime d'Etat-providence correspondrait un modèle d'activation particulier. On peut clairement identifier et situer deux modèles normatifs contrastés d'activation : un modèle anglo-saxon qui privilégie une approche par les « capitaux » et un modèle franco-allemand qui tendrait à privilégier une approche par les « capacités »<sup>4</sup> (Sen, 2000).

La troisième voie « libérale » proposée par Giddens (1998) correspondrait au régime « libéral » d'Etat-providence. La *Third way* accorde une place centrale à l'individu doté de « capitaux » ou d'actifs (« assets ») qui lui permettent d'agir, d'être acteur de sa vie, *entrepreneur de soi* (cfr. contribution de Périlleux). Parmi les différentes formes de capital, le capital humain est central dans ce modèle. Le rôle de l'Etat doit être de fournir aux individus une partie de ces « capitaux » et/ou de les aider à les acquérir. Cette conception de l'individu défini par sa propriété peut se nommer *individualisme patrimonial*, comme le suggère Gautié (2003) : à l'Etat-providence « passif », simplement protecteur, se substitue un Etat-providence patrimonial.

L'approche en termes de « marché transitionnel du travail » (MTT), introduite par Gunther Schmid en 1995, est présentée aujourd'hui comme un nouveau modèle d'articulation entre la protection sociale et le marché du travail, une sorte d'alternative à la troisième voie de Giddens : plutôt que d'« équiper » les individus pour faire face aux risques liés au travail, il faudrait « équiper » le marché du travail pour doter les citoyens de droits nouveaux, et étendre leur liberté réelle. Cette troisième voie franco-allemande nous rendra *tous sublimes* (Gazier 2003) : des citoyens au travail, maîtres de notre mobilité et de nos engagements. Ce modèle d'activation semble correspondre au régime « corporatiste » d'Etat-providence, s'appuyant sur de nouvelles conceptions du statut professionnel (Supiot, 1999), de la mobilité professionnelle (Gazier, *in* Barbier et Gautié, 1998), de l'activité professionnelle (Boissonnat, 1995). Le modèle des MTT accorde également une place importante à l'individu, sans pour autant faire l'impasse sur les supports institutionnels dans lesquels il s'inscrit. Dans ce modèle « néo-corporatiste », l'employabilité ne se réduit pas à de simples attributs individuels dans une conception purement marchande du travail ; il s'agit d'une construction sociale (*employabilité interactive* selon Gazier). Au-delà d'une simple dotation en « capitaux » mobilisables sur un marché concurrentiel, l'action publique agirait au niveau des capacités (au sens de Sen) des individus à utiliser ces capitaux dans un contexte donné. Gautié et Gazier (2003) définissent le modèle des MTT à partir d'un *individualisme citoyen* qui s'opposerait à l'*individualisme patrimonial*.

Face à ces deux modèles d'activation, l'« Etat social actif » (Vandenbroucke, 1999) se construit, en Belgique, de manière *hybride* : ce nouveau référentiel d'action publique s'appuie sur la base informationnelle de justice de la « Troisième Voie patrimoniale » de Giddens

---

<sup>4</sup> A. Sen définit la « capacité » (*capability*) comme la liberté réelle d'un individu, autrement dit, comme l'ensemble des fonctionnements qu'il peut réellement atteindre (Sen, 2000 : 122). Pour Sen, la focalisation sur les « biens premiers », sur les moyens (du bien-être, de la liberté) ne permet pas d'apprécier les possibilités de choix de l'individu. Il propose donc de substituer la base informationnelle des « paniers de biens » par celle de la « capacité » pour se donner les moyens de considérer directement les possibilités d'action des individus et d'interroger leur espace réel de liberté. L'approche par les « capacités » se présente, dès lors, comme une approche alternative à la *Théorie de la justice* de Rawls (1971).

(Matagne, 2001) tout en s'inscrivant dans un contexte institutionnel et sociopolitique « conservateur », une société en piliers (Vrancken, 2002) de tradition « corporatiste ». L'Etat social actif reposerait sur deux socles éthiques, comme le soutient Arnspenger (2001) : d'une part, le principe de la gestion préventive des risques (Beck, 2001), et d'autre part, le principe de la participation citoyenne (Giddens, 1998). Ceci nous amène à nous pencher, un instant, sur les composantes communes aux différents modèles d'activation.

L'activation des politiques publiques semble transformer l'intervention de l'Etat en un triple mouvement de contractualisation, d'individualisation et de territorialisation. La sécurité sociale est de moins en moins conçue comme un ensemble de droits du citoyen mais comme une relation contractuelle entre l'individu et la société (comme en témoigne le contrat d'intégration au niveau fédéral ou le contrat crédit insertion en Région wallonne), toujours susceptible d'être révisable ou révocable, qui repose sur un ensemble de droits respectifs et d'obligations mutuelles entre les parties. Cette forme de relation contractuelle se développe dans une méconnaissance inquiétante du droit des contrats et révèle d'emblée son caractère extrêmement particulier : les deux parties de la relation ne sont pas sur un pied d'égalité, les libertés de contracter ne sont pas équivalentes, etc (cfr. contribution de Gilson). C'est ainsi que Morel (2000) parle d'une logique de réciprocité, d'une « quasi-transaction de marchandage », lorsqu'elle analyse de manière transversale les transformations des systèmes d'assistance en France et aux Etats-Unis. L'analyse comparative de Dufour et al. (2003) confirme cette tendance générale à la « contrepartie » dans les mesures envers les personnes sans emploi.

Ces transformations de l'intervention publique s'analysent également en termes d'individualisation des politiques sociales, en particulier des politiques d'emploi et de formation (Demazière, 1995 ; Maroy, 2000 ; Gazier, 2003). Cette lecture met l'accent sur les processus de transformation de responsabilités collectives en responsabilités individuelles face aux risques sociaux, et s'inscrit dans le cadre plus général de la problématique *éliassienne* des transformations de l'équilibre « nous-je » (Elias, 1991). C'est ainsi que Beck rend compte de processus d'individualisation des risques sociaux dans la phase actuelle du processus de civilisation : « *dans ce contexte, vivre sa vie, cela équivaut à résoudre sur le plan biographique les contradictions du système* » (Beck, 2001 : 293). Comme les politiques actives ciblent des individus dans leurs contextes, l'individualisation va de pair avec une territorialisation des politiques publiques : une gestion locale des problèmes sociaux (Castel, 1995 ; Hamzaoui, 2002 ; Bonvin & Burnay, 2002). Les agents locaux chargés de mettre en œuvre les politiques actives d'emploi se voient, en ce sens, confier une plus grande marge de manœuvre dans la gestion des relations contractuelles avec les bénéficiaires de ces politiques, avec l'ensemble des partenaires de l'insertion socioprofessionnelle, avec les entreprises.

Si l'action publique se transforme radicalement par un triple mouvement de contractualisation, d'individualisation et de territorialisation, elle ne peut dès lors se révéler, s'analyser que dans ses formes locales d'accomplissement pratique. Notre analyse contribue au développement d'une *pragmatique de l'action publique* (Lascoumes, 1990 ; Dodier, 1993 ; Eymard-Duvernay & Marchal, 1994 ; Weller, 1999) en se focalisant, principalement, sur le travail de professionnels, « intermédiaires des politiques publiques » (C.E.E., 1995 ; Meyer, 1998 ; Gélot et Nivolle, 2000 ; Badan et al., 2003), qui construisent et mettent en œuvre les politiques actives de l'emploi en Belgique.

## 2. Evolution des cadres organisationnels des politiques d'emploi

Le Service Public d'Emploi en Région wallonne de Belgique (SPE ou FOREM) apparaît aujourd'hui comme une administration en mutation. Le FOREM se présente d'ailleurs explicitement, dans le cadre de campagnes de communication interne et externe, comme une administration « qui passe à l'action ». L'implémentation de politiques « actives » transforme en profondeur les cadres organisationnels, et la mission d'« accompagnement » des demandeurs d'emploi tend progressivement à se substituer à l'ancienne fonction de « placement ».

Rappelons qu'en 1961, l'Office National de Placement et de Chômage (ONPC)<sup>5</sup> devenait l'Office National de l'Emploi (ONEM)<sup>6</sup> : ce changement de dénomination traduirait déjà une volonté politique de mettre en œuvre des mesures « actives » en faveur de l'emploi (Maroy, 1988). L'organisation des services de l'ONEM se réalise à un niveau central et à un niveau local ou « sous-régional ». Trente services subrégionaux comprennent chacun deux services autonomes : le « Bureau Régional du Chômage » chargé de mettre en place la politique liée au chômage et les « Services Subrégionaux de l'Emploi » chargés notamment des missions de placement et de formation professionnelle.

En 1989, dans un contexte de fédéralisation accrue de la Belgique, l'ONEM se sépare des services de placement et de la formation professionnelle. En Région wallonne, ceux-ci sont regroupés au sein d'un nouvel organisme appelé FOREM, pour Office de la Formation professionnelle et de l'Emploi. Quant à l'ONEM, il conserve les missions liées au paiement des allocations de chômage. Les missions de placement sont gérées par les Bureaux de Placement Permanents (BP) et les Bureaux de Placement Non Permanents (BPNP) au sein desquels les agents portent le nom de « placeurs ». Les Bureaux s'inscrivent dans la continuité des « Services Subrégionaux de l'Emploi » ; ils constituent l'aboutissement d'une logique de « placement », où le « placeur » gère seul l'offre et la demande d'emploi.

En 1993, le Plan d'Accompagnement des Chômeurs (PAC) constitue une première étape clé dans la transformation des pratiques professionnelles et des logiques d'action : la logique de l'accompagnement est introduite. En 1995, les Bureaux de Placement se divisent en deux services distincts : « les services GO (Gestion des offres) et GDE (Gestion des demandeurs d'emploi). C'est l'étape du « Placement Nouveau ». En 1997, le FOREM fait appel à un consultant privé pour conceptualiser son « orientation client »<sup>7</sup>. Après avoir réalisé un diagnostic de la situation du FOREM en 1997, Arthur Andersen projette le FOREM à l'horizon 2005 et propose un « Plan stratégique » qui permettrait d'atteindre une projection « idéale ». Dans un premier temps, la concrétisation des actions stratégiques prend la forme de « Chantiers Expérimentaux » au sein de différents « sites pilotes »<sup>8</sup>. Dans un second temps (2002-2003), le FOREM étend le processus des « Chantiers Expérimentaux » à l'ensemble de l'organisation. A la suite de ces expérimentations, le FOREM développe principalement : 1) une large politique de communication interne et externe ; 2) des « lignes de produits »

---

<sup>5</sup> Chargé de réorganiser les secteurs publics de l'assurance-chômage et du placement, l'Office National de Placement et de Chômage (ONPC) voit le jour en juillet 1935 et se voit confier les missions de paiement des allocations de chômage et de placement des demandeurs d'emploi. Au lendemain de la Seconde Guerre Mondiale, l'ONPC prend le nom de Fonds Provisoire de Soutien des Chômeurs Involontaires ; tout en conservant ses missions de paiement et de placement, le Fonds se voit confier les missions de développement de mesures de « réadaptation professionnelle ». Quelques années plus tard, en 1951, l'appellation d'ONPC est réutilisée (A.R. du 13/12/1951).

<sup>6</sup> A.R. du 25/02/1961.

<sup>7</sup> Arthur Andersen, FOREM, Projet Ulysse, Rapport Final, mai 1997.

<sup>8</sup> Citons notamment les sites : « Suivi du changement stratégique, c'est-à-dire un suivi des mesures de performance stratégiques, une gestion des ressources humaines et une politique de communication », « Sites marketing et orientation client pour une mise en œuvre de conseillers clients », « Sites dossiers uniques et technologie comme passage obligé pour l'orientation clients du FOREM ».

différenciées pour les clients « entreprises » et les clients « particuliers » (demandeurs d'emploi et travailleurs) ; 3) des outils de « traçabilité » : une base de données informatisée (ERASME) et un dossier unique pour « les particuliers ». Selon l'audit Andersen, l'une des actions prioritaires du FOREM (en 1997) pour atteindre la « Vision 2005 du FOREM » concerne « la mise en œuvre des conseillers d'entreprises et des conseillers particuliers ». Le « Conseiller en Accompagnement Professionnel » constitue la concrétisation la plus aboutie, à ce jour, d'une logique d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Il n'est pas inutile de rappeler que le « repositionnement » actuel du FOREM, et plus particulièrement de FOREM Conseil comme « Régisseur – Ensemblier » (contrat de gestion 2001- 2005 du SPE) s'inscrit dans le cadre de la ratification de la Convention 181 de l'O.I.T.<sup>9</sup>, qui autorise les opérateurs privés à offrir des services en matière de placement des travailleurs (gestion mixte du marché de l'emploi). Le développement considérable du secteur privé de l'Intérim ces dernières années n'est évidemment pas sans lien avec le désinvestissement progressif du placement opéré par le Service Public d'Emploi.

Depuis février 2003, le FOREM se compose de trois entités autonomes aux objectifs distincts : « FOREM Conseil », « FOREM Formation » et « FOREM Support ». « FOREM Conseil » assure le suivi et le conseil des clients (demandeurs d'emploi ou « particuliers » et entreprises). En outre, en tant que « Régisseur – Ensemblier », FOREM Conseil mène également des missions de partenariat auprès des opérateurs du marché de l'emploi et de la formation. De son côté, FOREM Formation devient l'opérateur public de formation en Région wallonne. Enfin, FOREM Support rassemble les services internes (gestion des ressources matérielles et gestion des ressources humaines) permettant aux deux autres entités de fonctionner. Nous retiendrons que le service des « Conseillers en accompagnement professionnel » se situe au sein de la ligne de « Services aux particuliers » de FOREM Conseil.

### **3. Le métier de conseiller en accompagnement professionnel de FOREM Conseil (CAP)**

Quand peut-on dire qu'un métier existe ? *« On peut dire qu'un métier existe, lorsqu'un groupe de gens s'est fait reconnaître la licence exclusive d'exercer certaines activités en échange d'argent, de biens ou de services. Ceux qui disposent de cette licence, s'ils ont le sens de la solidarité et de leur propre position, revendiqueront un mandat pour définir les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail. (...) Licence et mandat constituent les manifestations premières de la division morale du travail, c'est-à-dire des processus de répartition des différentes fonctions morales entre les membres de la société, individus ou catégories d'individus »* (Hughes, 1996 : 99-100). Les conseillers en accompagnement professionnel (CAP) du FOREM nous apparaissent comme un *groupe professionnel émergent*, dans la mesure où ces professionnels assistent (depuis 2002) aux différentes phases d'élaboration d'un projet de décret, - relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle en Région wallonne -, qui constitue (depuis le 01/04/2004) la licence exclusive légitimant l'exercice de leurs activités professionnelles. Sur base de cette licence officielle, l'organisation professionnelle se construit un mandat qui stabilise le territoire professionnel et limite la concurrence (Dubar & Tripiet, 1998 : 104).

La licence octroyée par le Gouvernement wallon constitue une première définition (politique) du métier de CAP. Nous nous pencherons également sur la définition produite par l'administration centrale du FOREM : cette définition correspond au métier « prescrit » par le

---

<sup>9</sup> Convention 181 de l'O.I.T. adoptée le 19 juin 1997. Lors de la séance du 14 mars 2002, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture l'avant-projet de décret portant assentiment à la Convention 181 concernant les agences d'emploi privées.

Service Public d'Emploi (SPE) chargé d'implémenter la politique du Gouvernement wallon. Nous analyserons enfin le métier tel qu'il est construit et définit par les CAP : la construction des identités professionnelles résulte d'un processus complexe d'ajustement entre une définition politique du métier, une définition organisationnelle et une définition locale produite par les professionnels eux-mêmes.

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion, le Gouvernement wallon nomme spécifiquement une catégorie de professionnels chargés du suivi des bénéficiaires tout au long de leur parcours d'insertion contractualisé<sup>10</sup>. Dans l'avant projet de décret<sup>11</sup>, les commentaires des articles précisent certaines missions spécifiques du CAP : référent unique chargé d'accueillir, d'informer, d'accompagner, de « coacher » de manière « proactive » et individualisée les demandeurs d'emploi. Une note de l'administration transmise au Comité de Gestion du FOREM esquisse une quantification des objectifs à réaliser par les CAP et expose les modalités problématiques de financement de ces professionnels. Les commentaires pour la note au Comité de gestion donnent des indications assez précises sur le volume moyen d'activité d'un CAP (portefeuille estimé à 4 ou 500 bénéficiaires par an) et sur le temps moyen qu'il peut consacrer par bénéficiaire (plus ou moins 5 heures par bénéficiaire).

L'administration centrale du FOREM n'a pas attendu que le métier de CAP soit légitimement reconnu dans un décret pour le formaliser et le mettre en œuvre. Lors d'une campagne de communication interne (« grand-messe » dans le vocabulaire indigène) menée dans les différentes directions régionales du FOREM en 2002, l'administration formalise le métier de CAP et mandate un groupe professionnel chargé du suivi personnalisé et continu des individus, tout au long de leur parcours<sup>12</sup>. Le travail « prescrit », du CAP, doit être centré sur les besoins et les objectifs de l'individu. Il ressort de cette définition organisationnelle du métier deux éléments essentiels, étroitement liés : la fonction de diagnostic et l'image d'un « généraliste » qui renvoie à des spécialistes (ce qui implique d'emblée un travail en équipe et un travail en réseau).

Qui sont ces individus que doivent suivre les CAP ? L'administration centrale du FOREM charge les CAP de suivre quatre types de publics dans le cadre de leur parcours d'insertion contractualisé : les « PJ+ », les « PTP », les « demandes volontaires » et les « suivis stagiaires ». Chacune de ces catégories *indigènes* renvoie à des catégories institutionnelles de public-cible. Les « PJ+ » sont des jeunes de moins de 25 ans qui entrent dans le Plan Jeunes Plus du FOREM (voir encadré). Les « PTP » sont des chômeurs complets indemnisés (CCI) de plus de deux ans insérés dans un Programme de Transition Professionnelle (voir encadré). Les « demandes volontaires » sont des individus qui viennent spontanément solliciter les services du CAP (demandeurs d'emploi librement inscrits, indépendants, travailleurs

---

<sup>10</sup> Gouvernement wallon, *Décret du 01/04/2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle*, article 5, Namur.

<sup>11</sup> Gouvernement wallon, *Avant-projet de décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle*, commentaires des articles, Namur, 18/07/2002.

<sup>12</sup> « Dans toute la Région wallonne, des équipes de conseillers en accompagnement professionnel accueillent les personnes qui ont besoin d'un suivi personnalisé et continu. Ces conseillers analysent avec eux leurs besoins de manière approfondie et les aident à formuler ou à préciser leur projet professionnel en fonction de leurs objectifs et de leurs aptitudes. Ils identifient aussi les obstacles à la réalisation de leur projet (qualifications insuffisantes, techniques de recherche d'emploi à améliorer, ... et les orientations vers les actions à entreprendre pour atteindre leur objectif, à mener avec d'autres spécialistes du FOREM (conseillers, formateurs) ou avec d'autres organismes compétents. Les conseillers en accompagnement professionnel suivent l'évolution de chaque personne de manière individuelle dès leur premier passage et restent les conseillers de référence tout au long de leur parcours, garantissant ainsi une cohérence maximale des orientations proposées ». (in L'organisation passe à l'action, Brochure institutionnelle, novembre 2002, Le FOREM, Département Communication et marketing, p14).

salariés,...). Les « suivis stagiaires » sont des demandeurs d'emploi en formation pré-qualifiante ou de remise à niveau chez un opérateur agréé (un « partenaire » du FOREM).

Lors de notre travail de terrain, les CAP passaient, en moyenne, 80% de leur temps de travail à des suivis des jeunes demandeurs d'emploi faiblement qualifiés dans le cadre du Plan Jeunes Plus.

### **Le Plan Jeunes Plus (PJ+)**

Le « Plan Jeunes + » est le nom donné par le FOREM au « parcours d'insertion » prévu dans l'accord de coopération, signé le 17/01/2000, entre le gouvernement de la Région wallonne et le gouvernement fédéral. Il succède au Plan d'accompagnement des chômeurs (PAC) et Programme personnalisé d'insertion (PPI). Il a pour objectif de « *prévenir le chômage de longue durée et de permettre aux jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés de prendre position sur le marché de l'emploi* »<sup>13</sup>.

Le PJ+ concerne obligatoirement les jeunes demandeurs d'emploi, de moins de 25 ans, qui sont sortis de l'école depuis moins de trois mois au moment de leur entrée dans le dispositif et qui ne possèdent pas un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Afin d'anticiper le nouvel accord de coopération 2001, le PJ+ a très vite été étendu à tous les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans sortis de l'école depuis moins de trois mois quel que soit leur diplôme. Dès lors, une hiérarchisation des publics prioritaires a été opérée :

- Public 1. Public prioritaire : moins de 25 ans < CESS (certificat d'étude secondaire supérieur)
- Public 2. Public élargi pour 2001 : moins de 25 ans et < SNU et SU (supérieur non universitaire – supérieur universitaire)
- Public 3. Public élargi si pénurie : moins de 25 ans et SNU ou SU

### **Le Programme de Transition Professionnelle (PTP)**

Le « Programme de Transition Professionnelle » a été instauré dans le cadre de l'accord de coopération du 4/03/1997 entre l'Etat fédéral et les Régions, modifié par l'accord de coopération du 15/05/1998 afin de répondre au double objectif suivant : d'une part, satisfaire des besoins collectifs peu ou pas suffisamment rencontrés par le circuit de travail régulier dans le secteur non-marchand, et d'autre part, donner la possibilité à des jeunes et à des personnes peu ou moyennement qualifiés, exclus du marché du travail, d'accéder à un emploi<sup>14</sup>. L'expérience professionnelle acquise par les bénéficiaires du dispositif, complétée par une formation et un accompagnement du FOREM, doit favoriser leur réinsertion sur le marché du travail. Une convention de formation-accompagnement tripartite entre l'employeur, le travailleur PTP et le FOREM est signée parallèlement au contrat de travail.

## **4. La construction des identités professionnelles du CAP**

Comment des acteurs construisent-ils, dans le cadre particulier d'entretiens ou dans la quotidienneté du travail *in situ*, leur identité professionnelle, le sens du métier qu'ils exercent, la finalité et la nature de leur travail ? Les CAP, que nous avons suivis, décrivent et construisent ce nouveau métier au moyen de trois types de procédés ou méthodes :

- Des procédés narratifs (en racontant l'histoire du métier et des cadres organisationnels)
- Des procédés symboliques (en procédant par analogie, en recourant à des images)
- Des procédés de territorialisation (en traçant les limites, les bornes du métier)

a) Les procédés narratifs de construction de l'identité professionnelle des CAP : « orientation client et travail social »

---

<sup>13</sup> Annexe à la convention de partenariat FOREM – ONEM, in Plan Jeunes + : Vade-mecum à l'attention du personnel du FOREM, mise à jour mai 2001.

<sup>14</sup> Décret de la Région wallonne du 16/07/1998 portant approbation de l'accord de coopération entre l'Etat fédéral et les Régions modifiant l'accord de coopération du 04/03/1997 entre l'Etat fédéral et les Régions relatif au Programme de Transition Professionnelle

Plusieurs CAP sont entrés au FOREM dans le cadre du Plan d'Accompagnement des Chômeurs (PAC), en 1993 : ils constituent la « génération PAC » des CAP. Ce métier nouveau nécessite que les acteurs construisent l'histoire de ce métier, lui construisent un passé. La « génération PAC » est la mieux à même de prendre en charge cette tâche qui consiste à ne jamais cesser de (re)construire, (ré)écrire l'évolution de pratiques professionnelles, l'évolution de conception ou ethos professionnels, l'évolution de l'organisation dans son ensemble.

Certains extraits d'entretiens mettent en scène la longue et bouleversante arrivée du « client » (ou de l'orientation client) dans une administration non préparée à cela (inerte et bureaucratisée), en prise à des luttes symboliques internes opposant des nouveaux entrants (« le sang neuf ») et d'anciens fonctionnaires (« les ronds de cuir »). On s'aperçoit, à ce niveau, que la définition du métier est totalement inséparable de la redéfinition des cadres organisationnels. Ces récits mettent en évidence une première composante forte du métier de CAP : « l'orientation client ».

D'autres récits mettent en scène les « nouveaux entrants », engagés dans une voie résolument « sociale », qui tentent de se positionner avec un peu d'humanité, entre des individus et des procédures d'exclusion. L'extrait ci-dessous met en évidence une deuxième composante forte du métier de CAP : « le travail social ». On s'aperçoit que les tensions identitaires alimentent la professionnalisation du métier, la construction d'une légitimité professionnelle.

*« Le plan d'accompagnement des chômeurs pour moi, j'ai appris que ça existait, c'est que c'était une façon de trier les chômeurs qui avaient un an de chômage. (...) On avait été crier dans la rue avec la FGTB pour dire que c'était une abomination -. Et puis on s'est retrouvée dedans. Et alors on s'est dit : « bon écoute, on se trouvait pas mal, on se trouvait très sociale par rapport à notre objectif de départ. Dans notre façon de réagir et de penser ». Et on s'est dit : « écoute, si on laisse la place à d'autres, on ne sait pas dans quelle dérive ça va aller » Et donc si on peut compter sur notre jugement à toutes les 3, on pourra au moins donner dans ce procédé un... quelque peu d'humanité. (X, CAP)*

#### b) Les procédés symboliques de construction de l'identité professionnelle des CAP : « généralistes et spécialistes »

Une image forte, pour définir le métier de CAP, est celle du médecin généraliste qui pose un diagnostic et renvoie à des spécialistes. Cette image, hautement symbolique, est induite par l'administration centrale du FOREM, comme nous l'avons vu précédemment, et fortement relayée par le terrain. Cette image fait clairement référence au champ de la « clinique sociale » : quelle est la portée symbolique de cette image du généraliste ?

*« Est-ce que ça se dessine clairement, pour toi, la spécificité du CAP dans l'ensemble de cette structure ? C'est un peu le médecin généraliste qui va renvoyer à des spécialistes. Tu sais c'est vraiment rattaché au corps médical ; je trouve que l'image n'est pas si mauvaise que ça. (...) Donc on va faire tout un travail de visualisation, de relevé de tout... - enfin si on parle le langage médical -, le relevé de toute la symptomatologie qui nous permet d'établir à terme un diagnostic. » (Y, CAP)*

Il semble que cette image, extrêmement structurante, soit mobilisée pour différentes raisons étroitement liées. Tout d'abord, il n'est pas étonnant qu'un groupe professionnel émergent ait besoin de s'identifier à un groupe fortement institutionnalisé pour construire sa propre identité professionnelle et alimenter une dynamique de professionnalisation (légitimité, déontologie, spécialisation et segmentation, stabilisation des territoires...). Ensuite, nous pensons que cette image de la médecine guide, encadre symboliquement, le repositionnement qu'opèrent l'administration et ses agents de première ligne dans sa relation à l'utilisateur, au client, en valorisant une nouvelle approche plus « humaniste ». Ces professionnels rendent compte de l'émergence progressive de nouvelles valeurs de travail : l'approche « humaniste » tendrait progressivement à effacer les « dernières » traces d'une tradition et d'une image « coercitive »

(filiation avec l'ONEM). Cette image d'une médecine humaniste permet au CAP de s'extraire de cette fonction de contrôle, de cette image de « flic » (« nous, on est pas des flics, nous on est pas l'ONEM »). Enfin, vis-à-vis du public, cette image du médecin généraliste, du médecin de famille, permet aux CAP de faire comprendre avec des mots simples et parlants, la spécificité de leur action : une action générale sur laquelle va venir se greffer toute une série d'autres interventions ponctuelles et spécifiques (formation qualifiante, remise à niveau, recherche active d'emploi, Plan Formation Insertion, ...).

### c) Les procédés de territorialisation de l'identité professionnelle des CAP : les « ritournelles »

Le concept de « ritournelle » sert à désigner « un ensemble de matières d'expression qui tracent un territoire » (Deleuze et Guattari, 1980 : 397) et permet de comprendre comment des professionnels délimitent et stabilisent un territoire<sup>15</sup>. Les ritournelles se caractérisent par leur caractère répétitif et différencié ; leur fonction est territoriale. Les CAP tracent les limites de leur métier, en définissant le métier et le sens du métier par ce qu'il n'est pas, par ses bornes.

Ritournelle (R1) : « le sens de notre travail ce n'est pas de trouver des solutions » (Z, CAP)

Ritournelle (R1') : « le sens de notre travail, ce n'est pas forcément que les gens travaillent » (Y, CAP)

Ritournelle (R1'') : « le sens de notre travail, ce n'est pas de trouver des solutions, même pas d'en chercher » (X, CAP)

Prendre conscience des limites du métier de CAP permet à certains professionnels de « moins culpabiliser ». Ces refrains ou ritournelles rendent compte de déplacements normatifs et éthiques qu'opère la mise en œuvre de politiques actives. L'Etat, à travers ses acteurs de première ligne, ne se présente plus comme responsable de l'emploi ou du non emploi des individus, il investit dans la responsabilisation des individus à gérer leur employabilité, et il charge des professionnels d'accompagner ces individus travaillant leur employabilité.

« C'est ça que je disais, au début, je voulais absolument que les gens travaillent. Et puis même si la personne trouvait du boulot pour te faire plaisir, quinze jours, trois semaines après, il était de nouveau sans emploi. Et c'est de nouveau dans cet engrenage parce que il n'était pas prêt. La grosse dérive à éviter dans notre métier, c'est même pas de trouver une solution, c'est même pas de la chercher. On est pas là pour parler en termes de solutions. Pour un tas de raisons. Vraiment pas. Parce que de nouveau, c'est la facilité, la solution. C'est la petite semelle, quoi. C'est : tu viens chez moi, tu as un problème, je te donne ta solution, tu pars heureux ». (...)

« C'est facile (...) de sortir une offre d'emploi de sous la table et de dire « présente-toi là ». Et même si ça marche, ce n'est pas notre métier à nous. C'est pas pour ça qu'on est fait en tous cas. J'ai pas dit qu'on le ferait pas. Mais je trouve ça très insignifiant par rapport à ce que tu peux amener. (...) Tu n'as pas testé ses moyens de mobilité etc. pour accéder à un emploi, tu ne sais absolument pas vers quoi il veut aller, et donc c'est très bien s'il se présente à son premier job, mais il y a d'autres chances que ça marche comme ça. Ou alors il va dire oui à l'emploi, il est pas capable d'y aller demain parce qu'il a pas la bagnole. T'as rien testé, quoi. T'envoies le mec au casse-pipe. Pour moi c'est ça. Et c'est la grosse différence entre ce que les gens viennent chercher et ce qu'on leur propose, je crois ». (X, CAP)

En définissant le métier par ce qu'il n'est pas, l'acteur nous livre ici, dans la dernière phrase, de manière presque anodine, une des dimensions essentielles de son métier : l'intense travail de conversion identitaire du demandeur d'emploi que le CAP opère, une traduction des « attentes » (ce que les gens viennent chercher : un emploi) pour les reformuler en « projets », ou du moins en « produits » (ce qu'on leur propose : un travail sur leur employabilité).

<sup>15</sup> « Si la ritournelle territoriale passe si souvent dans les ritournelles professionnelles, c'est que les professions supposent que des activités fonctionnelles diverses s'exercent dans un même milieu, mais aussi que la même activité n'a pas d'autres agents dans le même territoire (...). Chez l'animal comme chez l'homme, ce sont les règles de distance critique pour l'exercice de la concurrence : mon coin de trottoir. Bref, il y a une territorialisation des fonctions qui est la condition de leur surgissement comme 'travaux' ou 'métiers'. » (Deleuze et Guattari, 1980 : 394).

La territorialisation de l'identité professionnelle du CAP est essentiellement d'ordre symbolique : elle pose les limites de cette image de généraliste. En clair, il ne s'agit pas de soigner ou de guérir les demandeurs d'emploi qui *souffriraient de troubles de l'employabilité* ; il s'agit plutôt de prendre en compte ces « troubles » de l'employabilité, de les analyser, les diagnostiquer, dans une approche globale de l'individu, et de renvoyer à des spécialistes<sup>16</sup>, tout en restant le référent unique de la personne.

Les travaux de Freidson (1984) relatifs à la construction sociale de la maladie sont extrêmement éclairants sur ce point. Les concepts de maladie, nous dit Freidson, sont construits par les institutions sociales dans lesquelles ils prennent naissance et par les relations entre ces institutions et la société dont elles font partie. Il est intéressant de rappeler la filiation du concept d'employabilité au champ de la « clinique sociale » (Gazier, 2003). Pour qu'une profession consultante puisse mettre en pratique ses idées sur la maladie (exercer son pouvoir), il faut impérativement que les profanes se rendent compte qu'ils sont malades et s'en remettent à ses soins. L'émergence d'une profession consultante, dans le champ de l'insertion, traduirait l'apparition progressive d'un traitement « clinique » du chômage : la responsabilisation de l'individu chercheur d'emploi passe par la construction de « troubles de l'employabilité », l'organisation de l'expérience de ces « troubles » et la socialisation au rôle de « malade ».

## 5. Modes opératoires et compétences en action

Les modes opératoires des CAP sont principalement définis par des règlements, plus exactement par des chaînes télescopiques de traduction de règlements<sup>17</sup> élaborées au niveau de l'administration centrale du FOREM. Les modes opératoires s'acquièrent dans la pratique et dans le cadre de formations professionnelles<sup>18</sup> programmées par l'administration. Le haut niveau de prescription du travail et des modes opératoires du CAP s'explique en partie par le cadre organisationnel très particulier dans lequel ce groupe professionnel évolue, mais également par la licence très particulière que le Gouvernement wallon lui octroie nominativement, à savoir la position centrale que ce professionnel occupe dans le dispositif intégré d'insertion.

L'accompagnement du demandeur d'emploi tout au long de son « trajet d'employabilité » est structuré en différentes étapes ou interventions : 1) l'accueil, 2) le pré-repérage, 3) l'analyse approfondie de la demande, 4) le repérage des compétences et leviers d'action, 5) l'analyse des motivations professionnelles, 6) la (co)-construction de projet(s), 7) la mise en œuvre de stratégies d'approche du marché, 8) le suivi (rapport final). La finalité du processus d'accompagnement d'un particulier est définie, par l'administration centrale, de la manière suivante : « *renforcer et développer l'employabilité du particulier* ». On aurait pu s'attendre à

---

<sup>16</sup> Les CAP de FOREM Conseil disposent d'une connexion permanente à un réseau « interne » de spécialistes (conseillers en démarches administratives, en techniques de recherche d'emploi, en orientation professionnelle, ...) et de connexions ponctuelles à un réseau « externe », autrement dit, tout autre organisation faisant partie du Parcours ou dispositif intégré d'insertion en Région wallonne.

<sup>17</sup> Plan Jeunes + : Vade-mecum à l'attention du personnel du FOREM, mise à jour mai 2001 ; PJ+ : guide du bon sens (DR d'Arlon) ; PTP : guide technique (équipe de Libramont) ; Instruction Article 36, Direction Emploi, mai 2000. Campagne Art. 36 et PJ+ été 2002 : instructions et directives d'actions.

<sup>18</sup> Les formations professionnelles que suivent les CAP au sein du FOREM constituent, bien entendu, un vecteur de professionnalisation du métier. C'est le CIMC (Change & Improvement Management Center) qui organise au FOREM les formations des conseillers en accompagnement professionnel (ex-conseiller particulier). Dans leur « cahier de formation », les CAP disposent d'un document relatif au « repérage des compétences et des leviers d'action d'un particulier au sein de son processus d'employabilité » (CIMC, Formation des conseillers particuliers, FOREM, Janvier 2002). Ce document fournit une définition précise du métier et de ses finalités. Les CAP disposent également d'un « guide méthodologique à l'entretien » qui reprend les principaux éléments du « cahier de formation ». Ce guide méthodologique constitue un outil de travail de première importance.

ce que la finalité du processus d'accompagnement soit l'emploi, un accompagnement global et individualisé des demandeurs d'emploi vers l'emploi, mais il en est autrement : l'accompagnement vise l'employabilité, la capacité d'insertion professionnelle.

1) L'accueil du demandeur d'emploi par le CAP s'opère généralement dans la foulée de l'inscription du demandeur d'emploi par un conseiller en démarche administrative (CDA)<sup>19</sup> et d'une séance d'information collective sur les services aux particuliers du FOREM. Les CAP ne sont pas les « spécialistes » de l'accueil ; cette spécialité incombe bien au CDA. Cette phase d'accueil, de prise de contact, permet au CAP de présenter son métier et sa fonction (personne de référence tout au long du parcours), de présenter le dispositif dans lequel s'inscrit le demandeur (PJ+, PTP, ...) et les modalités de mise en œuvre de ce dispositif (contractualisation, suivi, rapport final, procédures d'objectivation, sanctions éventuelles).

2) Suite à cette phase d'accueil, le CAP va tenter de repérer les besoins que peut éprouver le demandeur d'emploi dans le cadre de son insertion socioprofessionnelle. Le CAP dispose d'une « grille de pré-repérage » qui constituera un tableau de bord de l'évolution du particulier. Cette « grille » est utilisée comme un cadre « très général » dans lequel se déroule l'entretien, une sorte de base de discussion, ... Elle permet d'organiser l'information récoltée auprès du demandeur d'emploi. L'extrait ci-dessous est un exemple caractéristique de pré-repérage : inscription (et contrôle) d'un ensemble de paramètres qui caractérisent la situation du demandeur d'emploi (DE).

CAP : « Vous vous êtes inscrite au mois de juillet ? Et vous avez juste posé trois CV, c'est tout. Vous vous êtes déjà inscrite dans les sociétés d'intérim ? »  
DE : « Non ».  
CAP : « Et pourquoi ? »  
DE : « Parce que je n'avais pas envie. Donc maintenant ça va ».  
CAP : « Vous n'avez pas envie de.. ».  
DE : « De travailler tout de suite ».  
CAP : « Ah, vous n'avez pas envie de travailler tout de suite ? »  
DE : « Je voulais attendre un peu et maintenant.. ».  
CAP : « Vous vouliez vous reposer de vos études ? »  
DE : « Voilà ».  
CAP : « Vous vous disiez : c'est les dernières grandes vacances que j'ai, c'est ça ? C'est un motif tout à fait valable. Mais enfin, disons que c'est vrai que si vous recherchez de l'emploi maintenant vraiment sérieusement, trois candidatures c'est pas suffisant. Il faut bien se dire qu'il faut mettre beaucoup d'autres choses en branle. Et votre CV, vous l'avez avec vous. Vous pouvez me le montrer éventuellement ? »  
DE : « Oui ». (...).  
CAP : « Qu'est-ce que vous faites de vos journées pour le moment ? »  
DE : « Rien. Pas grand chose ».  
CAP : « Et vous ne vous ennuyez pas ? »  
DE : « Non, ça va, je suis chez mes parents, donc il y a des choses à faire à la maison, donc ça va ».  
CAP : « Oui, parce que parfois rester quelques mois comme ça, on finit par s'ennuyer un petit peu. Au point de vue présentation, vous avez déjà eu des interviews auprès d'employeurs ? »  
DE : « Non ».  
CAP : « Pas encore ? Vous ne savez pas comment ça se passe ? »  
DE : « Si, j'ai déjà eu des cours à l'école, ils m'expliquaient un peu, donc ça va ».  
CAP : « Ça va, parce que si jamais vous éprouvez des difficultés, sachez aussi qu'au FOREM il y a moyen d'aller dans des ateliers où on peut vous aider à résoudre ce problème- là, aussi pour écrire une lettre, ça s'appelle les tables de l'emploi. Ça se tient à Libramont. Enfin, disons que ça c'est si vous en avez besoin, si vous trouvez que vous n'en avez pas besoin, on verra ça au fur et à mesure si ça vous dit quelque chose. Maintenant, vous allez quand même chercher plus intensivement, je suppose ? »  
DE : « Oui ».  
CAP : « Vous êtes bien décidée, c'est la recherche d'emploi que vous voulez ? »

<sup>19</sup> Le conseiller en démarches administratives (CDA) de FOREM Conseil est ce spécialiste des droits sociaux et des procédures administratives chargé d'inscrire les demandeurs d'emploi et d'orienter toute personne concernée par une problématique d'emploi et confrontée à des questions d'ordre administratif pouvant s'avérer très complexes.

DE : « *Oui* ».

CAP : « *Non, parce que je vous sens toujours un peu réticente ... C'est pour ça que j'insiste (...) D'accord ? Alors, on va signer le contrat sur recherche active d'emploi ?* »

DE : « *Ca va* ». (Suivi d'une jeune de 18 ans par une CAP)

On s'aperçoit déjà, au stade du pré-repérage, que le professionnel de l'insertion doit impérativement doser, le plus habilement possible, des processus d'intéressement et des processus d'évaluation<sup>20</sup>. D'une part, l'agent procède au contrôle d'un certain nombre de paramètres et d'actions (inscription, CV, société d'intérim, permis de conduire ...), tâche indispensable pour poser un diagnostic ; d'autre part, il essaie d'amorcer une relation de confiance, tâche indispensable pour tenter d'intéresser le jeune demandeur d'emploi à s'impliquer dans un travail sur sa propre employabilité. La réplique de l'agent « *vous vouliez vous reposer de vos études (...) c'est un motif tout à fait valable* » témoigne de ce processus d'intéressement nécessitant, dans le chef du professionnel, compréhension et empathie.

3) Le CAP est chargé de définir les étapes à franchir par le particulier sur son trajet d'employabilité en fonction de sa demande initiale et des enseignements du pré-repérage. Le CAP approfondit l'analyse des besoins du particulier, convient avec lui d'une hiérarchisation des besoins et définit un plan d'action. Il est clairement attendu du CAP qu'il « motive à l'action ». Pour ce faire, le CAP doit fortement impliquer le demandeur d'emploi dans son travail sur sa propre employabilité.

CAP : « *Et vous avez déjà envoyé des CV suite à des annonces dans des journaux, non ? Vous attendez quoi comme ça ?* »

DE : « *Rien* ».

CAP : « *Vous êtes décidée maintenant. Dites-le moi tout de suite parce qu'autrement, ce n'est pas la peine qu'on aille beaucoup plus loin, il n'y a rien qui vous arrête maintenant pour rechercher de l'emploi, c'est ce que vous allez faire, c'est rechercher de l'emploi ? Oui ?* »

DE : « *Oui* ».

CAP : « *Non, je vous demande, si vous avez le droit de me dire non. Moi, Je ne suis pas contraire. D'accord ? Ici, les offres d'emplois vous les regardez ?* »

DE : « *Oui* ».

CAP : « *Donc c'est quand même intéressant d'aller se présenter physiquement et de pouvoir laisser un CV à la sortie. Maintenant, je ne sais pas si vous avez des choses à me demander...* »

DE : « *Non* ».

CAP : « *Vous aviez pensé à faire toutes ces démarches ou ?* »

DE : « *Oui. Donc là maintenant, ils vont faire...* »

CAP : « *Moi, je ne vais rien faire du tout* ».

DE : « *Non ?* »

CAP : « *Non. C'est vous qui allez faire* ».

DE : « *Ah d'accord* ».

(Suivi d'une jeune de 19 ans par une CAP)

La fin de cet extrait illustre à merveille le sens du travail d'insertion en situation et les déplacements normatifs et éthiques qu'implique l'activation de l'Etat social. Une grande part du travail du CAP consiste à convaincre le jeune demandeur d'emploi que c'est lui, et lui seul, qui est responsable de la gestion de son employabilité et que c'est à lui, et à lui seul, qu'incombe la tâche de travailler son employabilité : « *moi je ne vais rien faire du tout, c'est vous qui allez faire* ».

4) Pour poser un diagnostic, le CAP doit encore repérer l'ensemble des compétences professionnelles et extra-professionnelles du « particulier » en termes de savoir, savoir-faire et

---

<sup>20</sup> Ces deux formes d'ajustement ont été mises en évidence par Eymard-Duvernay et Marchal (1994). Ces auteurs définissent les dispositifs d'intéressement comme la prise en compte de l'intérêt des personnes que l'on cherche à mobiliser dans le cadre d'une négociation, et les dispositifs d'évaluation comme l'évaluation de la conformité des conduites en référence à des principes généraux (Eymard-Duvernay et Marchal ; 1994, p15).

savoir-être. A ce stade, le repérage des compétences se fait en dehors de toute considération de projet(s) professionnel(s). Le CAP complète son analyse par l'utilisation du ROME de l'ANPE (fiches métiers et aires de mobilité professionnelle). Il est également attendu du CAP qu'il repère certaines aptitudes supplémentaires du particulier pouvant servir de leviers d'action<sup>21</sup> pour son projet d'employabilité. Rappelons que le CAP n'est pas spécialiste en matière de repérage des compétences et leviers d'action des demandeurs d'emploi ; le spécialiste en la matière est le conseiller en orientation professionnelle (COP)<sup>22</sup>. Toutefois, en bon généraliste, le CAP doit amorcer cette phase de repérage et la mener jusqu'aux limites de son propre métier de généraliste. Toute situation critique ou blocage nécessitera l'intervention d'un COP ; cette intervention ponctuelle viendra se greffer sur l'action générale du CAP.

5) Le CAP dispose d'une grille d'analyse des motivations. Cette analyse doit permettre d'établir des liens, de convergence ou de divergence, entre projet de vie du particulier, projet professionnel et réalité du marché.

DE : « *Je retournerais bien à l'école* ».

CAP : « *Oui ?* »

DE : « *Oui* ».

CAP : « *Pour quelles raisons ?* »

DE : « *Je ne sais pas, moi j'aimais bien l'école (...). Ce que je veux dire retourner à l'école, c'est plus peinarde* ».

CAP : « *Ah oui, mais là il faudrait... C'est pas une solution non plus quelque part. Disons qu'à un moment donné, c'est vrai qu'à l'école, on travaille, on fait son travail d'école et puis après, on est relax. Au point de vue du travail, vous devrez toujours à un moment donné quand même entrer dans le monde du travail. Vous êtes encore jeune, mais..* ».

(Suivi d'un jeune de 20 ans par une CAP)

Cet extrait rend compte d'une dimension essentielle du travail d'insertion, à savoir un travail sur le « temps », sur les différents horizons temporels du demandeur d'emploi. C'est au stade de l'analyse des motivations que s'amorce ce travail sur le « temps » afin de rendre possible, dans la phase suivante de l'accompagnement, l'émergence de projet(s) à moyen ou long terme. Dans l'extrait ci-dessus, l'analyse des motivations porte sur l'envie du jeune de retourner à l'école, et tout le travail de l'agent consiste à extraire le jeune d'une certaine immédiateté (« *c'est plus peinarde* »), d'un horizon temporel très réduit, pour développer ses capacités de projection dans l'avenir, de prévision, de programmation (« *vous êtes encore jeune, mais...* »).

6) Dans la phase de (co)-construction de projet(s), le CAP fait choisir au particulier trois projets professionnels sur base d'une liste de familles professionnelles, édite les fiches ROME correspondantes et compare les contenus de ces fiches avec les grilles de compétences, de leviers d'actions et les grilles de convergences-divergences de motivation. L'analyse des convergences doit impérativement s'extraire de toute forme de jugement et s'opérer sans aucune connotation de « performance » négative ou positive. Toutefois, le CAP doit distinguer les compétences réelles du particulier des compétences désirées.

7) Une phase de mise en œuvre de stratégies d'approche du marché est initiée par le CAP, mais à nouveau, celui-ci n'étant pas spécialiste en la matière, il relaiera souvent vers les

---

<sup>21</sup> Le levier d'action est défini, par l'administration, comme une aptitude particulière de la personne, consciente ou inconsciente, et qui ne peut se « classer » en termes de savoir, savoir-être ou savoir-faire : il s'agit d'un « don » de la personne, inné ou construit (« j'ai le sens de ... ») mais il ne peut, en aucun cas, s'agir des envies ou critères de vie de la personne (in Plan Jeunes + : Vade-mecum à l'attention du personnel du FOREM, mise à jour mai 2001 ; PJ+ : guide du bon sens – DR d'Arlon).

<sup>22</sup> Le conseiller en orientation professionnelle (COP) de FOREM Conseil est ce spécialiste de l'orientation professionnelle chargé d'assister ponctuellement et d'orienter les demandeurs d'emploi dans l'élaboration de leur projet professionnel, mobilisant tour à tour des méthodes collectives ou individualisées (bilan de compétences).

conseillers en recherche d'emploi (CRE)<sup>23</sup>, agents spécialisés en techniques et stratégies d'approche du marché de l'emploi.

8) Tout au long de l'accompagnement du demandeur d'emploi dans son « trajet d'employabilité », le CAP garde des traces du suivi sur différents supports. D'une part, il constitue un dossier (support papier) contenant : le formulaire A36 d'inscription complété par le CDA, la convention d'insertion qui contractualise l'accompagnement (formulaire CAPJ+), la grille de pré-repérage en 4 axes, une note mémo (portant la mention : « notre expertise ne consiste pas à trouver une solution rapide ! »), des notes manuscrites personnelles prises par l'agent lors des différents entretiens de suivi, d'éventuels CV du demandeur d'emploi réalisés aux Tables de l'emploi. D'autre part, le CAP encode chacune de ses interventions dans la base ERASME (support informatique). L'accompagnement du demandeur d'emploi se clôture par un rapport transmis à l'ONEM (Office National de l'Emploi).

Certaines compétences fondamentales que nous avons observées dans la quotidienneté du travail des CAP n'apparaissent pas telles quelles dans les profils de compétences formalisés par le FOREM ou par les équipes de CAP. Ces compétences en action, non formalisées, ont trait principalement à la résolution constante de tensions techniques, organisationnelles et morales.

A tout moment dans le cadre de son travail avec le public, le CAP doit être capable de faire face à un ensemble de dysfonctionnements techniques : il s'agit des « démêlés » entre l'écran, l'utilisateur et le CAP. Il peut s'agir de *pannes* lorsque le réglage des procédures et du traitement technique par la machine pose problème; il peut s'agir d'*anomalies* lorsque la transcription du « cas » que définit l'utilisateur dans les procédures techniques informatiques pose problème ; il peut s'agir de *doutes* lorsque le traitement technique par rapport aux interprétations personnelles de l'utilisateur pose problème (Weller, 1999).

Parallèlement aux tensions techniques qui peuvent apparaître lors des processus d'alignement « usager – écran (ou formulaire) – CAP », les CAP doivent être capables de faire face à des tensions organisationnelles (répartition collective des tâches, espaces de travail, temps de travail, ...). Une tension organisationnelle, forte et récurrente, concerne la précarité des statuts et contrats de travail des CAP. Les professionnels de l'insertion apparaissent comme des professionnels faiblement insérés. La carrière professionnelle de certains CAP nous est apparue comme un véritable « parcours du combattant » en quête d'un peu de stabilité, un long processus d'insertion professionnelle, chaotique, stressant, éreintant, « inhumain ». Cette tension organisationnelle forte nous amène à considérer ces professionnels comme des individus extrêmement motivés par le métier qu'ils exercent et qu'ils construisent quotidiennement, eu égard aux conditions d'emploi dans lesquelles ils travaillent. Il semblerait qu'un certain « désintéressement » constitue une forme d'*ethos* professionnel.

Les professionnels de l'insertion doivent également résoudre des tensions morales. Nous avons déjà évoqué les tensions induites par le processus d'ajustement, qu'opère le professionnel de l'insertion, entre un rapport d'intéressement et un rapport d'évaluation : d'une part, l'évaluation de la conformité des conduites en référence à des principes généraux et, d'autre part, la prise en compte de l'intérêt des personnes que l'on cherche à mobiliser dans le cadre de la négociation. Comment le professionnel dose-t-il au quotidien « la carotte

---

<sup>23</sup> Le conseiller en recherche d'emploi (CRE) de FOREM Conseil est ce spécialiste des techniques de recherche d'emploi chargé, dans le cadre de séances individuelles (simulations d'entretiens d'embauche filmées, prospection téléphonique) ou collectives (table d'écriture de CV et lettres de motivation, séances de re-motivation), d'assister les demandeurs d'emploi dans leur travail d'apprentissage ou de maîtrise de différentes techniques de recherche d'emploi.

et le bâton » ? En réalité, cet ajustement permanent de dispositifs contradictoires (intéressement et évaluation) renvoie plus globalement à la coexistence de deux conceptions antagonistes (et complémentaires) du métier de CAP, l'une fortement valorisée (l'image du généraliste), l'autre puissamment dévalorisée (le flic de l'insertion), toutes deux prescrites aux niveaux organisationnels et politiques. En effet, si ces professionnels rendent compte de la coexistence de deux conceptions différentes du métier, tous se présentent et se définissent comme des « adjuvants » des demandeurs d'emploi, en se distinguant d'ailleurs avec force des « flics » de l'ONEM (Office National de l'Emploi). Si l'aide est davantage valorisée que le contrôle, il n'en reste pas moins que le dispositif d'accompagnement est un dispositif contraignant et que les CAP sont tenus de clôturer le suivi du demandeur d'emploi par la rédaction d'un rapport final (positif ou négatif) transmis à l'ONEM.

## Conclusion

Nous observons l'émergence d'une professionnalité nouvelle, dans le champ de l'insertion en Région wallonne, comme un accomplissement pratique des politiques actives de l'emploi. Notre démarche relève d'un certain pragmatisme ou « matérialisme historique » : l'énoncé des politiques actives ne produit pas encore d'activation. Pour produire de l'activation, il faut produire des « machines » à activer, autrement dit, de nouveaux métiers et de nouveaux cadres organisationnels prévus à cet effet. Notre intention était de suivre les faits et les « machines » dans le cours même de leur fabrication, avant la fermeture des « boîtes noires », par la porte dérobée de l'Etat social actif *en action*, en train de se faire, et non par l'entrée plus grandiose de l'Etat social actif déjà fait<sup>24</sup>.

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (et dans ses différentes versions intermédiaires), le Gouvernement nomme spécifiquement une catégorie de professionnels, les CAP de FOREM Conseil, chargés d'accompagner les bénéficiaires tout au long de leur parcours d'insertion « contractualisé », et accorde à ces professionnels la licence exclusive d'exercer leur activité. En pratique, ce travail d'accompagnement nécessite de prendre en compte différents « troubles » de l'employabilité, de les analyser, d'en relever la symptomatologie, de les diagnostiquer dans une approche globale de l'individu, et de renvoyer ces individus à des spécialistes.

Nous avons montré que la finalité subjective du travail d'insertion (du point de vue des professionnels) vise moins directement la mise à l'emploi que le travail sur l'employabilité : mettre l'individu au travail... sur lui-même. Ce constat concerne l'ensemble des professionnels rencontrés lors de notre travail de terrain (Orianne et al., 2004) : les CAP de FOREM Conseil, mais également les conseillers en formation de Carrefour Formation et les travailleurs sociaux oeuvrant en Entreprises de Formation par le Travail (EFT).

Comment expliquer ce consensus sur les finalités subjectives du travail d'insertion ? D'une part, l'employabilité constitue un des objectifs officiels de la politique : les politiques actives d'emploi feraient, en quelque sorte, le pari que l'employabilité mène à l'emploi. D'autre part, cette finalité semble la seule tenable, viable pour les professionnels sur un plan moral. En effet, les professionnels de l'insertion n'ayant de pouvoir d'action ni au niveau de la création d'emploi, ni au niveau de l'accès à l'emploi, c'est à un autre niveau que doit se situer leur intervention : n'étant pas responsables de l'emploi ou du non emploi des individus, ils responsabilisent les individus à travailler leur employabilité.

---

<sup>24</sup> Pour paraphraser Bruno Latour (1995), *La science en action*, Folio essais, Paris.

L'émergence d'une professionnalité nouvelle, dans le champ de l'insertion en Région wallonne, semble bien orienter le « traitement » du chômage dans une voie « clinique ». Le traitement « clinique » du chômage repose sur un savoir ésotérique détenu par un groupe professionnel, une capacité collective à traduire de la souffrance en troubles de l'employabilité. Freidson (1984) nous apprend que la profession est une organisation politique en quête de légitimité vis-à-vis du grand public, de monopolisation vis-à-vis de la concurrence, et d'autonomie professionnelle vis-à-vis de l'Etat. La professionnalisation apparaît alors comme une stratégie politique visant à exercer, sur son propre travail, un contrôle légitimement reconnu. C'est ainsi que les professionnels de l'insertion, en Région wallonne, se construisent une marge de manœuvre, une liberté d'action par rapport aux pouvoirs publics, aux injonctions politiques : « *se positionner avec un peu d'humanité entre des individus et des procédures d'exclusion* ». Ces professionnels de l'insertion construisent le travail sur l'employabilité comme un travail sur soi, détournant ainsi la notion d'employabilité d'une conception purement « marchande » à une conception « psychosociale » ou « clinique ».

Dans le cadre de dispositifs contraignants d'« accompagnement » de demandeurs d'emploi, la construction des troubles de l'employabilité permet de responsabiliser l'individu, de l'impliquer dans le travail qu'il opère sur lui-même. Comme nous le rappelle très justement Freidson, pour qu'une profession consultante puisse mettre en pratique ses idées sur la maladie et exercer son pouvoir, il faut impérativement que les profanes se rendent compte qu'ils sont malades. En outre, la construction des troubles de l'employabilité permet à ces professionnels de s'opposer aux outils d'évaluation externe de leur travail (traçabilité, ratios, taux d'insertion, ...) qui tendraient à nier la légitimité de leur action. Dans un contexte où l'on manque cruellement de places sur le marché de l'emploi, le « placement » est devenu un travail ingrat, un « sale boulot » dont ces professionnels tentent de se débarrasser, au profit notamment des placeurs d'agences privées d'Intérim.

Ce traitement clinique du chômage se situerait à un niveau intermédiaire entre les deux modèles normatifs d'activation présentés précédemment : la troisième voie « patrimoniale » de Giddens et la troisième voie « néo-corporatiste » de Schmidt et Gazier. En effet, pour les professionnels de l'insertion en Région wallonne, l'intervention de l'Etat ne peut se limiter à la dotation individuelle de capitaux mobilisables sur un marché concurrentiel, dans la mesure où, si l'individu souffre de troubles de l'employabilité, c'est parce que le marché du travail est « malade ». Toutefois, les zones d'intervention de ces professionnels ne leur permettent pas d'agir directement sur le marché, d'« équiper » le marché, comme le suggère Gazier. Dès lors, l'orientation intermédiaire, certes moins ambitieuse que le modèle des marchés transitionnels, consiste à déconnecter radicalement le travail sur l'employabilité de la mise à l'emploi : « *on n'est pas là pour parler en termes de solutions* ». Donner un emploi, c'est la « *petite semelle* », « *tu envoies le mec au casse-pipe* » ; apprends-lui à *pêcher* des emplois (travailler son employabilité dans une orientation « clinique ») et il travaillera toute sa vie ... La recherche « active » d'emploi se construit alors comme une *carrière*, un travail sur soi, à temps plein, à durée indéterminée.

## Bibliographie

- Arnsperger C. (2001), « Idéal de solidarité ou mascarade », in *La Revue Nouvelle, l'Etat social actif : un débat*, pp52-67.
- Badan P., Bonvin J.-M. & Moachon E. (2003), « Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi », in *La transformation du chômage en Suisse : acteurs, enjeux, solutions*, conférence, Genève, 5-6 décembre 2003.
- Barbier J.-C. & Gautié J. (1998), *Les politiques de l'emploi en Europe et aux Etats-Unis*, PUF, Centres d'Études de l'Emploi, Paris.
- Beck U. (2001), *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Paris, Aubier.
- Boissonnat J. (1995), *Le travail dans vingt ans*, Rapport au Commissariat au Plan, Editions Odile Jacob / La Documentation française, Paris.
- Bonvin J.-M. & Burnay N. (2000), « Le tournant procédural des politiques de l'emploi : des situations nationales contrastées », in *Recherches Sociologiques*, 2000/2, Belgique, 2000, pp5-27.
- Castel (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris.
- Centre d'Études de l'Emploi (1995), *Les politiques publiques de l'emploi et leurs acteurs*, Cahiers du Centre d'Études de l'Emploi, PUF, Paris.
- Deleuze G. & Guattari F. (1980), *Mille Plateaux, Capitalisme et schizophrénie 2*, Editions de Minuit, Paris.
- Demazière D. (1995), *La sociologie du chômage*, Editions La découverte, Collection Repères, Paris.
- Dodier N. (1993), « Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique. », *Réseau*, n°62, CENT, pp65-85.
- Dubar C. (1995), *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris.
- Dubar C. & Tripier P. (1998), *Sociologie des professions*, Armand Colin, Paris.
- Dufour P., Boismenu G. et Noël A. (2003), *L'aide au conditionnel: la contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord*, Bruxelles, P.I.E.-Peter Lang.
- Elias N. (1991), *La société des individus*, Fayard, Paris.
- Esping-Andersen G. (1999), *Les trois mondes de l'Etat-providence. Essai sur le capitalisme moderne*, PUF, Paris.
- Esping-Andersen G. (2001), « Quel Etat-providence pour le XXIe siècle ? Convergences et divergences des pays européens », in *Entre la loi et le contrat*, Esprit, n° 272, février 2001, pp122-150.
- Eymard-Duvernay F. & Marchal E. (1994), « Les règles en action : entre une organisation et ses usagers », *Revue française de sociologie*, XXXV, pp5-36.
- Freidson E. (1984), *La profession médicale*, Payot, Paris.
- Gautié J. (2003), *Quelle troisième voie ? Repenser l'articulation entre marché du travail et protection sociale*, Document de travail n°30, Centre d'Études de l'Emploi, Paris.
- Gautié J. & Gazier B. (2003), « Les marchés transitionnels du travail : à quel paradigme appartiennent-ils ? », in *Convention et Institution : approfondissements théoriques et contributions au débat politique*, colloque 12-13 décembre 2003, Grande Arche de la Défense, Paris.
- Gazier B. (1990), « L'employabilité : brève radiographie d'un concept en mutation », in *Sociologie du travail*, 4, pp575-584.
- Gazier B. (2001), « L'employabilité : la complexité d'une notion », in Ouvrage collectif, *L'employabilité : de la théorie à la pratique*, Peter Lang SA, Éditions scientifiques européennes, Bruxelles, 2001.
- Gazier B. (2003), *Tous sublimes. Pour un nouveau plein emploi*, Flammarion, Paris.
- Gélot D. & Nivolle P. (dir.) (2000), *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Cahier Travail et Emploi, La documentation Française, Paris.
- Giddens A. (1998), *The third way, the renewal of social democracy*, Polity Press, London.
- Giddens A. (2000), *The third way and its critics*, Polity Press, London.

- Hamzaoui M. (2002), *Le travail social territorialisé*, Institut de Sociologie ULB, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles.
- Hughes E.C. (1996), *Le regard sociologique*, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Paris.
- Lascoumes P. (1990), « Normes juridiques et mises en œuvre des politiques publiques », in *l'Année sociologique*, pp 43-71.
- Maroy C. (1988), *Formation Professionnelle et Professionnels de la Formation*, Thèse de doctorat, Université Catholique de Louvain, Département de sociologie.
- Maroy C. (2000), « Une typologie des référentiels d'action publique en matière de formation en Europe », in *Recherches Sociologiques*, 2000/2, Belgique, 2000, pp45-59.
- Maroy C. & Van Haepere B. (2001), « Isomorphisme institutionnel et construction du champ de l'insertion en Wallonie : un processus inachevé », Communication au colloque du CEREQ, *La décentralisation de la formation professionnelle en France : quels changements dans la continuité de l'action publique*, Grenoble, 4 et 5 octobre 2001.
- Matagne G. (2001), *De l' « Etat Social actif » à la politique belge de l'emploi*, Courier hebdomadaire du CRISP, n°1737-1738, Bruxelles.
- Meyer J.-L. (1998), « Intermédiaires de l'emploi et marché du travail », in *Sociologie du travail*, n°3/98, pp345-364.
- Morel S. (2000), *Les logiques de la réciprocité. Les transformations de la relation d'assistance aux États-Unis et en France*, Paris, Presses universitaires de France.
- Orianne J.-F. et al. (2004), *Mises en œuvre locales des formules d'activation des politiques d'emploi*, Academia Press, Gent.
- Pochet P. & Paternotre M. (1998), « Employabilité » dans le contexte des lignes directrices de l'Union européenne sur l'emploi, Observatoire social européen, octobre 1998.
- Sen A. (2000), *Repenser l'inégalité*, Editions du Seuil, Paris.
- Supiot A. (dir.) (1999), *Au-delà de l'emploi, Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*, rapport pour la Commission européenne, Flammarion, Paris.
- Vandenbroucke F. (1999), « L'Etat social actif : une ambition européenne », Exposé Den Uyl, 13 décembre 1999, Amsterdam.
- Vrancken D. (2002), *Le crépuscule du social*, Editions Labor, Bruxelles.
- Weller J.-M. (1999), *L'Etat au guichet*, Desclée de Brouwer, Paris.