

Extrait du Revue du Mauss permanente

<http://www.journaldumauss.net>

Yolande Benarrosh

# Recevoir les chômeurs à l'ANPE

- Lectures - Recensions -

Date de mise en ligne : jeudi 19 avril 2007

Yolande B

---

Revue du Mauss permanente

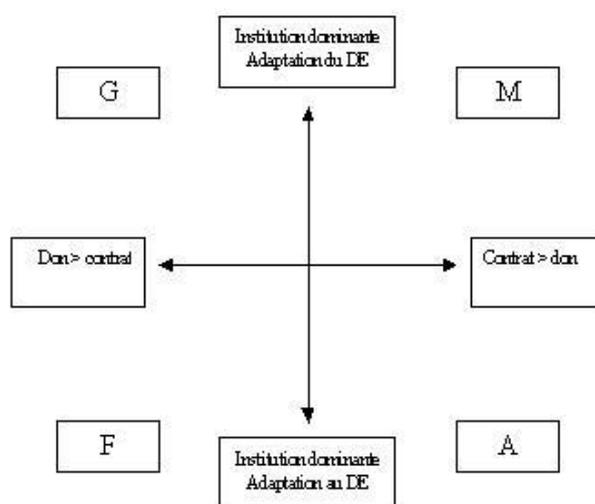
---

Nous recommandons particulièrement cet ouvrage à tous ceux qui douteraient encore de l'opérationnalité du paradigme du don et qui souhaiteraient comprendre en quoi il est antiparadigmatique.

Comme le titre de l'ouvrage l'indique, Yolande Benarrosh cherche à saisir la manière dont les conseillers à l'emploi ANPE reçoivent les demandeurs d'emploi. Au lieu de feindre que la réalité parle toute seule, alors qu'elle passe sous le prisme de nos catégories socio-historiquement construites, Yolande Benarrosh assume cette construction en entrant dans la réalité avec un cadre théorique minimaliste - néanmoins sérieusement étayé anthropologiquement depuis l'*Essai sur le don* de Marcel Mauss - qui distingue deux modalités du rapport aux autres : le don et le contrat. Ou plutôt, bien qu'elle n'emploie pas ces concepts (élaborés par A. Caillé), disons qu'elle distingue la socialité primaire, où dans la relation les personnes l'emportent sur les fonctions qu'elles remplissent (ce que Yolande Benarrosh nous semble traduire par « don > contrat »), et la socialité secondaire, où, dans les relations, les fonctions l'emportent sur les personnes qui en sont les supports (« contrat > don »). Par ailleurs, se démarquant de l'individualisme méthodologique et du holisme, elle se revendique d'une certaine « ethnométhodologie », qui consiste à considérer la possibilité d'une double transcendance des personnes sur la société (ici sur l'institution ANPE) et de la société (de l'ANPE) sur les personnes, méthodologie cohérente avec l'idée que le don est à la fois libre et obligé. C'est avec ce cadrage théorique minimaliste qu'elle entre dans la réalité concrète des rapports entre les conseillers ANPE et les demandeurs d'emploi, non pas avec la prétention de dire tout de ces relations avec ces seuls concepts, mais avec l'ambition d'interroger les relations et ces concepts eux-mêmes, et d'en élaborer d'autres.

Qu'observe-t-elle ? D'abord, que les conseillers à l'emploi peuvent avoir deux types de rapport avec les demandeurs d'emploi : certains considèrent que c'est à l'institution de s'adapter aux demandeurs d'emploi, et d'autres, au contraire, que c'est aux demandeurs de s'adapter à l'institution. Ces rapports aux demandeurs d'emploi témoignent eux-mêmes de rapports différents des conseillers avec l'institution : respectivement, un rapport d'adhésion et un rapport d'opposition.

Sur la base de cette observation et de son entrée dans la réalité « sous l'angle du don », elle identifie deux axes qui dessinent un cadran qui vient assez vite [p. 48] rendre compte de quatre types de relations des conseillers aux demandeurs d'emploi (DE) que nous reproduisons (en le simplifiant) pour bien faire saisir sa démarche :



Puis elle affine encore ce schéma par ses observations et ses entretiens en constatant que les relations entretenues entre les conseillers et les demandeurs sont tantôt asymétriques (M ; F), tantôt symétriques (G ; A).

Partie avec pour seuls concepts le don et le contrat, elle en vient ainsi à distinguer un quasi-don, un quasi-contrat, un pseudo-don et un pseudo contrat. Rapports sociaux idéal-typiques dont elle se saisit non pas pour y faire entrer la réalité à tout prix, mais pour en affiner progressivement les caractéristiques par ses entretiens, et pour mieux comprendre les manières dont chaque conseiller passe d'un type à un autre. Au bout du compte [p. 117] ce sont quatre types du conseiller-emploi qui sont ainsi distingués :

- L'agent porte parole de l'ANPE (type M), en relation d'adhésion inconditionnelle à l'institution et dont les rapports avec les demandeurs d'emploi (DE) sont très conditionnels et très prescriptifs, contraignants, bien que le contrat soit feint : il institue avec les DE un pseudo-contrat.
- L'agent représentant du service public, en relation également d'adhésion inconditionnelle à l'institution, mais qui « respecte la liberté » du DE dans ses projets, ce qui le place en situation de quasi-don.
- L'agent ami inconditionnel du chômeur (type F), en relation critique avec l'institution, et dont les rapports sont très inconditionnels avec le demandeur d'emploi, au point d'être peu à l'écoute et peu sensible au retour - à la parole - du demandeur, ce qui produit du « pseudo-don ».
- L'agent compréhensif et négociateur, en relation également critique avec l'institution, dont les rapports avec les demandeurs sont négociés, ce qui place la relation sous le signe d'un « quasi-contrat ».

Puis Yolande Benarrosh se saisit de sa typologie pour s'interroger sur les raisons pour lesquelles telle agence présente tel type de relation aux demandeurs d'emploi plutôt que tel autre. On retrouve ici sa méthodologie ni individualiste, ni holiste, car elle va rechercher ces raisons dans les trajectoires personnelles des conseillers, dans les relations qu'entretiennent les conseillers entre eux et dans leurs rapports à l'institution, qui semble se faire selon les agences plus ou moins « normative » (émerge l'idée de « culture d'agence »).

Le travail contient également un moment normatif. Les agents - exceptés les « portes parole de l'ANPE » - semblent assez mal vivre l'injonction paradoxale qui traverse les discours de l'institution et qui consiste à obliger les conseillers à personnaliser les rapports qu'ils ont avec les demandeurs d'emploi, ce qui suppose d'ajuster les propositions aux profils, tout en précisant avec force de détails leurs fonctions, évaluées à l'aide d'indicateurs quantitatifs qui ignorent la relation personnalisée attendue avec les demandeurs d'emplois ! Injonction paradoxale dont les effets ne sont pas toujours très bons pour le moral des troupes, on s'en doute. Pour remédier à cette situation, Yolande Benarrosh propose d'instituer un « traitement différencié des publics, avec des objectifs et des indicateurs différenciés, mais avec, aussi, une reconnaissance égale des différentes modalités d'action et de leurs résultats, qui ne sauraient être les mêmes en matière d'emploi » [p. 167]. Espérons qu'elle sera entendue.

Enfin, l'ouvrage se termine par une centaine de pages d'annexes, où sont restituées certaines observations au guichet, quelques extraits d'entretiens avec les conseillers à l'emploi classés selon les types construits, puis une présentation des documents officiels de l'institution élaborés à l'attention des demandeurs d'emploi, des conseillers et de la direction des agences.

Malgré les efforts de Yolande Benarrosh - les caractéristiques de chaque type d'agent sont résumées dans des encadrés synthétiques - nous n'avons pas bien compris en quoi les dons et les contrats ne sont que quasi ou pseudo. Ne serait-ce que parce que tous les contrats sont des quasi-contrats, au sens où tous contiennent une dimension non contractuelle, comme Yolande Benarrosh le remarque d'ailleurs très tôt, tous procédant d'une confiance minimale qui ne se contractualise pas. Si bien que nous ne comprenons pas ce qui différencie un contrat d'un quasi-contrat. Ou encore, le quasi-contrat n'est pas une figure tronquée du contrat. Mais alors, le quasi-don ne serait plus à comprendre comme le symétrique du quasi-contrat... *Idem* pour les pseudo-don et contrat ? Et voilà

que tout commence à se brouiller... Autrement dit, nous n'avons pas compris précisément ce que les quasi- et pseudo- don et contrat doivent au don et au contrat , et ce par quoi ils s'en distinguent.

Une remarque bien mince compte tenu de ce que nous apporte l'ouvrage : une belle illustration de ce que « voir les choses sous l'angle du don » peut signifier, des questions que cela permet de poser à la réalité et de la manière dont les concepts initiaux peuvent se laisser interroger par la réalité.

Sylvain Dzimira

*Post-scriptum :L'Harmattan, coll. Logiques sociales, 2006, 282 p., 24,50-.*