



HAL
open science

Le fonctionnement local des comités de liaison de l'ANPE

Didier Demazière

► **To cite this version:**

Didier Demazière. Le fonctionnement local des comités de liaison de l'ANPE: Un dispositif aux significations problématiques. Travail et Emploi, 2002, 89, pp.95 - 111. hal-01512314

HAL Id: hal-01512314

<https://sciencespo.hal.science/hal-01512314>

Submitted on 22 Apr 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Le fonctionnement local des comités de liaison de l'ANPE : un dispositif aux significations problématiques

Didier Demazière(*)

Des comités de liaison destinés à permettre un dialogue régulier entre les associations et groupements représentant les chômeurs et l'ANPE sont maintenant en place dans les agences locales depuis trois ans. Ils constituent une réponse institutionnelle à une demande qui s'est exprimée pendant les mouvements de chômeurs de l'hiver 1997-1998. Quel bilan est-il possible de dresser du fonctionnement de ces instances ? Didier Demazière livre ici les résultats d'un travail d'observation minutieux mené pendant de nombreuses réunions de quelques-uns de ces comités, et complété par des entretiens avec les différents protagonistes. L'analyse des discours et du déroulement des réunions met en évidence quatre modes d'interaction, plus ou moins concertante ou conflictuelle, entre l'interlocuteur administratif et les associations représentant les chômeurs. Cette diversité reflète des interprétations et des attentes multiples. Elle s'alimente autant du flou régnant sur les objectifs de ces comités que du caractère éclaté et instable de la représentation des chômeurs. Elle conduit à s'interroger sur la capacité d'un tel dispositif à répondre à la demande sociale initiale de renforcement de la représentation institutionnelle des chômeurs.

Le dispositif des comités de liaison constitue une tentative pour structurer, instituer, et systématiser des relations entre l'ANPE et les collectifs organisés de chômeurs. Instauré par la loi dite de lutte contre les exclusions, il a été conçu après une période de mobilisation intense des organisations de chômeurs et une campagne d'occupations de bâtiments publics, principalement des antennes ASSEDIC, au cours des mois de décembre 1997 et janvier 1998 (DEMAZIÈRE, PIGNONI, 1999). A cet égard ce dispositif apparaît comme une réponse des pouvoirs publics à la revendication, portée par les organisations nationales de chômeurs, d'une représentation particulière des chômeurs au sein des institutions qui les concernent. Pour les groupements de chômeurs consultés par le gouvernement, ce dispositif ne satisfait pas cette revendication, mais il est un premier pas vers une représentation officielle et instituée des chômeurs par des organisations spécifiques.

L'enchaînement chronologique qui fait passer des occupations et manifestations de rue, aux rencontres entre les leaders et des membres du gouvernement, puis aux consultations des mouvements nationaux de chômeurs en amont du travail législatif, et enfin à l'instauration des comités de liaison à l'ANPE, semble faire de ce dispositif le produit de l'action collective initiale, et semble lui conférer une légitimité incontestable. Pourtant la déclinaison de ce dispositif dans différentes échelles territoriales fait émerger

certaines tensions. Il peut apparaître alors comme une mesure décidée d'en haut, non seulement imposée à l'ANPE qui est en charge de sa mise en œuvre jusqu'au niveau des agences locales, mais aussi décalée par rapport aux activités des groupes locaux de chômeurs⁽¹⁾. Il peut tout autant être compris comme une mesure décidée dans l'urgence et la précipitation, improvisée et inaboutie, ce qui donne une coloration problématique à la catégorie politique « mesures d'urgence » à laquelle il est rattaché (JOIN-LAMBERT, 1998). Dès lors, au niveau de territoires restreints (pour les acteurs de terrain en quelque sorte), sa signification apparaît problématique ou incertaine : s'agit-il d'ouvrir un espace d'expression pour les chômeurs, s'agit-il de monter une tribune consacrée à la pédagogie des politiques publiques, s'agit-il d'augmenter la lisibilité du fonctionnement des agences locales, s'agit-il de constituer les chômeurs enregistrés en usagers des agences, s'agit-il d'expérimenter une représentation institutionnelle des chômeurs... ? Bref, à qui s'adresse ce dispositif, agents de l'ANPE, membres des collectifs de chômeurs, demandeurs d'emploi enregistrés, chômeurs ? Et pour y tenir quelle place ?

Les textes législatifs et réglementaires n'apportent pas de réponse univoque à ces questions (ENCLOS, 1999). Ils précisent que les comités de liaison sont institués dans la perspective d' « améliorer l'information des demandeurs d'emploi et leur capacité à

1. Nous utilisons indifféremment les expressions groupes de chômeurs, groupements de chômeurs, collectifs de chômeurs, pour désigner des collectivités organisées à une échelle locale, sous une forme associative ou non, repérées et reconnues comme entités collectives

par des institutions et acteurs locaux, et affiliées ou non à une fédération ou un mouvement national (AC !, MNCP, comités CGT, l'APEIS n'étant pas implantée dans le Nord-Pas-de-Calais où l'enquête a été réalisée).

(*) CNRS, Printemps, Université Versailles-Saint-Quentin en Yvelines, 47 boulevard Vanban, 78047 GUYANCOURT CEDEX.

exercer leurs droits » (loi n°98-567), et d'améliorer « *la qualité des services rendus : accès aux services (horaires, permanences), informations sur la nature des services rendus... sur le marché du travail... sur les mesures pour l'emploi et sur les principales actions de l'agence* » (circulaire DGEFP du 15-10-98). La Direction Générale de l'ANPE tire les conclusions de ce cadrage juridique des attributions des comités de liaison, en recourant à l'expression « comités d'usagers » (note du 27-10-98). Mais, c'est mon hypothèse, la signification des comités de liaison pour les acteurs locaux est incertaine et problématique, car ce dispositif ne répond pas à une revendication affichée ou une attente explicite de leur part.

C'est pourquoi nous avons entrepris une analyse du fonctionnement des comités de liaison au plan local, en centrant la perspective sur les jeux d'acteurs qui y sont engagés. Il s'agit principalement de cadres de l'ANPE (directeurs d'agence locale ou directeurs délégués) et de membres de groupements de chômeurs, les représentants des organisations syndicales y étant peu présents et peu actifs (DEMAZIÈRE, 2001). L'objectif était d'élucider les interprétations que ces acteurs produisent du dispositif, de décrire les participations qu'ils y engagent, de saisir les stratégies qu'ils y investissent, et de comprendre les significations qu'ils lui attribuent. Pour cela nous avons sollicité leur réflexivité au cours d'entretiens consacrés à

leurs activités, voire à leur histoire, au-delà du seul champ des comités de liaison, et nous avons procédé à des observations en situation de leurs interactions nouées au cours de séances des comités locaux (voir encadré 1 sur les méthodes d'enquête).

Cette perspective conduit à explorer les significations attribuées aux comités de liaison, significations discursives, mais aussi significations en actes car inscrites et produites dans les interactions entre les participants. Trois caractéristiques de ces significations apparaissent particulièrement saillantes : elles sont hétérogènes, instables et polémiques. Hétérogènes parce que les deux catégories de protagonistes argumentent des interprétations polarisées, autour d'un objectif d'information sur ses activités du côté de l'ANPE, autour d'un objectif de correction du fonctionnement institutionnel et de progression des droits des chômeurs pour les collectifs. Pourtant les ajustements locaux sont éminemment variables, en particulier parce que les participants ne sont pas toujours les mêmes, de sorte que les interactions et les configurations relationnelles sont changeantes et peu prévisibles. Significations instables donc. Cette instabilité met en évidence des comportements fortement différenciés des membres des collectifs de chômeurs et fait émerger des désaccords et des conflits qui divisent les groupes de chômeurs. Significations polémiques donc. Ces trois traits saillants seront examinés

Encadré 1

Les méthodes d'enquête

L'enquête a été centrée sur un terrain dans lequel des connaissances avaient été accumulées, tant sur l'ANPE (DELFINI, DEMAZIÈRE, 2000) que sur les collectifs de chômeurs (DEMAZIÈRE, 1998, 1996), à savoir la région Nord-Pas-de-Calais. Cette option permet d'articuler la traduction et la mise en place d'un dispositif national et l'histoire récente des relations entre les acteurs concernés.

Nous nous sommes appuyé sur la réalisation d'entretiens avec des interlocuteurs ayant une activité au niveau régional (Directeur Régional de l'ANPE, chargés de missions du Conseil Régional, animateurs de groupes et associations de chômeurs et de coordination de collectifs, responsables syndicaux). De plus, l'enquête a été approfondie, et en partie focalisée, sur trois zones locales (deux fortement urbanisées et peuplées, une autre plus rurale) qui, d'après les informations collectées préalablement, devaient se caractériser par des fonctionnements et des significations différenciés des comités de liaison, et en tous cas étaient contrastées pour ce qui concerne le nombre et les caractéristiques des collectifs de chômeurs implantés.

Dans chaque territoire choisi nous avons réalisé des observations de comités locaux (7 réunions en tout), effectué des entretiens avec 19 participants (salariés de l'ANPE et membres de collectifs de chômeurs, plus rarement représentants de syndicats), et organisé des débats dans 4 collectifs de chômeurs sur les comités de liaison. De plus nous avons entrepris de réunir des matériaux qui renseignent sur d'autres comités locaux, notamment en collectant des compte-rendus de réunions (concernant 9 comités), en faisant 15 entretiens avec des membres d'autres groupes de chômeurs, et en distribuant aux collectifs de chômeurs de la région un questionnaire portant sur leur participation au comité local de liaison et sur les enseignements qu'ils en tiraient (16 questionnaires renseignés ont été récupérés).

Cette enquête n'a pas d'objectif statistique, mais l'éventail des réponses obtenues permet de noter avec certitude la grande diversité des comités locaux de liaison, et de repérer parallèlement quelques constantes. Enfin nous avons provoqué des situations d'échanges et d'interlocution entre collectifs de chômeurs sur les expériences des comités de liaison à travers plusieurs réunions rassemblant une trentaine de collectifs.

Cette enquête a été réalisée entre la fin de l'année 1999 et la fin de l'année 2000. Elle a été financée par la DARES.

successivement, en mettant tout à tour l'accent sur les points de vue des cadres locaux de l'ANPE et des représentants de groupes de chômeurs, puis sur leurs interactions en situation, enfin sur les relations que celles-ci occasionnent entre les groupes de chômeurs. Ce parcours aboutit à montrer que les incertitudes initiales sur la signification du dispositif se traduisent non seulement par des relations disparates entre les agences de l'ANPE et les collectifs de chômeurs, mais encore, et peut-être surtout, par une fragilisation des relations entre groupes de chômeurs et au-delà un affaiblissement de la cohésion de cet interlocuteur.

Des significations hétérogènes pour l'ANPE et pour les groupes de chômeurs

Les services rendus par l'ANPE et la vie quotidienne des chômeurs apparaissent bien, comme les textes le prévoient, au cœur des questions traitées par les comités locaux de liaison. Mais cela ne signifie pas qu'elles constituent un objet commun aux parties concernées. Au contraire, au niveau des significations attribuées au dispositif, de la définition de ses enjeux, de la délimitation de ses fonctions, la dissymétrie entre les deux catégories principales de participants aux comités de liaison (ANPE, groupes de chômeurs) est très accusée. Quand l'ANPE y voit un lieu pour informer les chômeurs sur ses activités et rectifier des représentations stéréotypées et simplistes, les collectifs de chômeurs le conçoivent comme un espace ouvert pour peser sur l'action de l'ANPE en corrigeant ses pratiques jugées injustes. Mais cette polarisation des définitions des enjeux des comités de liaison ne débouche nullement sur une uniformité des fonctionnements locaux qui sont très variés, en lien notamment avec les caractéristiques des groupes de chômeurs et de leurs représentants.

Expliquer et justifier l'action de l'ANPE

Pour les cadres de l'ANPE les comités de liaison sont d'abord un lieu où il est possible de présenter et de valoriser le travail réalisé par l'Agence pour aider les « demandeurs d'emploi » à obtenir une insertion professionnelle. Dans cette perspective les interlocuteurs membres de collectifs de chômeurs sont constitués comme des relais auprès des chômeurs, des instruments pouvant faciliter le travail réalisé par l'Agence auprès des chômeurs. C'est aussi sur ce terrain que les cadres sont les plus assurés et compétents parce que c'est leur terrain, celui de leur activité professionnelle. Aussi les outils de la politique de l'emploi et le contexte local d'intervention de l'Agence sont cités comme des thèmes de prédilection pour alimenter les ordres du jour : « au niveau des contenus, on n'a pas eu de consignes très strictes, avec bien sûr

les textes de la Direction Générale qui sont quand même assez clairs. Là-dessus, ce qu'on a fait ici c'est de proposer des points sur les actions qui sont à notre disposition. On a toujours un temps là-dessus » (directeur délégué ANPE) ; « on essaie de rester dans la discussion sur le travail que fait l'agence. Bon, sur les moyens d'action et sur les résultats, mais aussi sur les difficultés, pourquoi pas. L'essentiel c'est de ne pas tomber dans les envolées idéologiques sur l'ANPE-qui-en-veut-aux-chômeurs. On essaie d'éviter et le meilleur moyen c'est d'être professionnel, de prendre le temps de présenter les tenants et les aboutissants de notre action » (directeur d'agence locale). Les sujets ainsi délimités apparaissent à la fois intéressants puisqu'ils relaient le travail fait au quotidien au niveau local, neutres puisqu'ils renvoient à un registre technico-juridique ou économique, et légitimes puisqu'ils font pièce aux risques de politisation des échanges.

Nombreux sont les cadres de l'ANPE qui diagnostiquent des décalages entre leur propre conception des objectifs du dispositif, consistant à privilégier une mission d'information sur l'Agence et son action auprès des demandeurs d'emploi et des employeurs, et les conceptions des collectifs de chômeurs qu'ils peuvent saisir à partir des attitudes qu'ils adoptent lors de réunions ou des points de vue qu'ils exposent. Il s'agit alors de ramener le débat sur un terrain technique, sur les réglementations administratives et sur les obligations procédurales, non seulement pour refroidir la discussion, mais aussi pour apporter des précisions, redresser des inexactitudes, pour corriger des erreurs. C'est là une des justifications principales des comités de liaison : combattre les représentations déformées sur le fonctionnement de l'ANPE, lutter contre les croyances erronées sur les activités de l'ANPE. L'exemple des radiations est cité de manière quasi systématique par nos interlocuteurs, qui s'insurgent contre les prises de position simplificatrices et qui s'emploient à expliciter les règles correspondantes et les modalités de leur application : « il y a un gros travail, c'est pour dégager les mythes sur l'Agence. Il y a un sacré boulot à ce niveau, parce que ça y va dans tous les sens et de tous les côtés (vous avez des exemples de ces mythes ?) Le plus gros c'est sur les radiations. De dire que l'ANPE radie à tour de bras, que c'est sa mission. On l'entend tout le temps. Alors il faut faire des points souvent sur des choses comme ça » (directeur d'agence locale) ; « je me suis rendu compte de l'écart énorme entre le travail qu'on fait et comment il est perçu. C'est le gouffre. On nous ferait passer pour des bourreaux qui ont le but de faire baisser les statistiques. Radier, radier et encore radier, voilà le plaisir du conseiller. Et on se rend compte que c'est de la méconnaissance, et donc on a une bonne occasion de communiquer, rectifier les choses » (directeur d'agence locale).

S'engager dans un dispositif public nouveau et « parachuté d'un coup » n'est pas une exigence ou une contrainte nouvelles pour les cadres de l'ANPE. Par contre ils sont nombreux à considérer le dispositif des comités de liaison comme une mesure à part des autres parce qu'elle n'est pas bâtie autour d'une relation individualisée de conseil en direction des demandeurs d'emploi, et qu'elle les expose directement aux critiques des collectifs de chômeurs. Plusieurs livrent qu'ils ont d'emblée redouté d'être acculés à justifier les actions conduites par l'Agence et d'être accusés de ne pas répondre aux demandes des chômeurs. Ces craintes, que certains estiment après coup très largement fondées, se focalisent sur les radiations, mais aussi sur la qualité des emplois proposés ou sur les conditions de l'accueil et du suivi : « je pars du principe que l'Agence ne va se justifier sur les offres d'emploi. Enfin mince, on récolte ce qui existe, on ne peut pas inventer des emplois peinarde, bien payés et tout. Moi je préférerais, je le dis sans problème, mais tout en sachant que c'est un point de débat avec les associations de chômeurs. Depuis longtemps, parce que j'ai déjà eu des contacts, un peu vifs. Je dis pas qu'on est faible, parce que la réalité c'est la réalité, mais pourquoi on nous met dans la marmite en soufflant sur les braises ? » (directeur d'agence locale) ; « c'est sûr qu'on n'est pas irréprochable, dans le sens qu'on gère des flux tellement importants que le travail de suivi et d'accompagner individualisé, c'est pas trop réaliste. A notre niveau on fait tout ce qu'on peut pour améliorer le service au demandeur, mais le compte n'y est pas. Et après ça on nous demande de rendre des comptes, parce qu'il n'y a pas d'autre mot. Je dis haro sur le baudet, carrément » (directeur d'agence locale).

Tout en dénonçant le fait que les comités de liaison risquent de vulnérabiliser l'ANPE, les cadres locaux atténuent la portée de leurs propos en soulignant à maintes reprises leur capacité à résister à leurs interlocuteurs, et en mobilisant leurs expériences des réunions locales. Toutefois certains accentuent leurs critiques en soulignant l'absence de réciprocité dans le rapport avec les groupements de chômeurs, car quand l'ANPE s'expose, est mise en position de justifier son action, ces groupes ne sont pas, eux, soumis à l'obligation de rendre des comptes sur leurs activités ou leur légitimité : « c'est évident que ça allait provoquer des tensions, mais à la limite, pourquoi pas, on peut avoir des débats, ça ne me dérange pas. Mais le problème, il est que les gars qu'on a en face de nous, ils n'ont pas d'explication à donner. Moi je ne vais donner mon avis sur ce qu'ils font, ou ce qu'ils ne font pas plutôt. On ne peut pas les titiller, parce que eux ils ne se gênent pas » (directeur d'agence locale) ; « je trouve inadmissible de devoir se débattre devant des gens qui n'ont pas de responsabilité d'aucune sorte. L'impression c'est qu'on est redevable, mais au nom de quoi on le serait ? Je ne

vois pas qui va nous expliquer, je l'attends là » (directeur d'agence locale). Au-delà, c'est la légitimité des participants aux comités de liaison qui est parfois contestée, non pas seulement dans leur fonction de représentation ou leur représentativité, mais dans leur position d'interlocuteur de l'ANPE : « moi je ne veux pas poser les questions qui fâchent, mais je l'ai demandé au directeur régional : pourquoi on va perdre notre temps avec des gens qui sont représentatifs de rien ? On n'a rien de mieux à faire ? Moi je ne suis pas contre ces mouvements et tout ce qui s'ensuit, mais je sais pas ce que l'ANPE va faire dans cette galère. Pourquoi les recevoir ? On ne m'a pas répondu. Les consignes, on doit le faire. D'accord, mais il faut être clair là-dessus. On doit le faire, point » (directeur d'agence locale). Si le dispositif des comités de liaison est considéré comme un espace de présentation et d'explicitation de l'action de l'ANPE, sa légitimité apparaît problématique en raison de l'identité des interlocuteurs et de la structuration de la relation qu'il institue avec les groupements de chômeurs. Or ces derniers lui attribuent d'autres significations, assez nettement contradictoires.

Corriger et rectifier l'action de l'ANPE

Les représentants des groupes de chômeurs ne sont pas insensibles aux informations qui leur sont délivrées sur l'environnement économique local ou sur les dispositifs de la politique de l'emploi. Mais ils n'y trouvent pas motif à justifier leur participation aux comités locaux de liaison. Ils voient dans les comités de liaison une opportunité pour peser activement et efficacement sur le fonctionnement de l'ANPE. Le sens de leur participation est argumenté par la composante revendicative de leur action, et simultanément par la valorisation de finalités « concrètes ». Ainsi le comité de liaison n'est pas une tribune ouvrant un espace d'expression, mais une occasion d'obtenir des améliorations « concrètes » du traitement des chômeurs : « ce truc, je sais pas comment l'appeler, mais on ne veut pas dire comité de liaison, parce qu'on ne veut faire de la liaison, c'est l'ambiguïté, ça ne veut rien dire, enfin il n'y a rien à jouer là-dedans. Donc la première chose c'est d'avoir des objectifs concrets, des actions revendicatives qui vont bénéficier aux chômeurs » (membre collectif AC !) ; « le point de vue de l'association, c'est qu'on n'est pas des consultants pour l'ANPE. Rien à foutre de ça. Notre objectif c'est défendre les chômeurs, ça veut dire bouger l'ANPE, mais pas dans le sens qu'elle veut, dans celui que nous on veut, dans le sens de notre action à nous, et pour avoir du concret au bout » (animateur association sans affiliation) ; « quand ça tourne aux échanges de vues, je suis pas contre, c'est utile aussi de mieux se connaître, mais il faut avancer, il faut

des choses concrètes qui changent, c'est le but de notre action. Si on a un plus pour le demandeur d'emploi qui vient à l'ANPE alors c'est positif. Si on tourne en rond on n'a pas la nécessité de continuer » (responsable association affiliée MNCP) ; *« ils se disent qu'en nous recevant comme ça on sera moins remuant. C'est vrai, mais il faut pas tomber dans le piège. Si on se contente du symbolique, si on n'a pas des changements concrets qu'on peut obtenir, on fait un jeu qui n'est pas logique »* (responsable comité CGT).

Les comités de liaison sont constitués comme un levier pour infléchir l'activité de l'ANPE, tout particulièrement sur deux points : les « radiations abusives » et les « emplois précaires ». En privilégiant ces deux thèmes, il s'agit de progresser dans la défense des « droits des chômeurs », en les déclinant dans un registre adapté aux missions de l'institution et ajusté aux problèmes repérés chez les chômeurs, et en cherchant à éviter des « dérives » et des « injustices » : *« on a décidé d'y aller pour faire avancer nos revendications. Avec l'ANPE c'est simple. D'abord arrêter des radiations, parce que le chômeur est assez dans la merde, pas besoin de l'enfoncer encore plus. Et arrêter des emplois bidons, les boulots d'esclave (...) ça concerne directement l'ANPE, et c'est le moment de dire : arrêtez ça »* (animateur collectif AC !) ; *« notre rôle c'est de remettre les pendules à l'heure par rapport à tout ce qui se passe et que quand on n'est pas chômeur, on ne le vit pas comme ça. Il y a du recul sur tout, tous les aspects de la vie du chômeur. Alors on va pas tout changer d'un coup, mais tous les droits qu'on peut faire avancer, il faut se battre pour, il faut que l'ANPE recule, parce que des fois sur les offres d'emploi, c'est des zones de non-droit. C'est pas des emplois, mais c'est du Canada Dry. Sur les radiations c'est pareil »* (membre association affiliée MNCP) ; *« depuis vingt ans les chômeurs sont de plus en plus maltraités. Ils sont moins indemnisés, on leur propose des boulots merdiques, ils doivent la fermer. On devient une société du non droit. Et là on a quand même un espace pour faire reculer ça. C'est pas l'Amérique, mais il faut se battre pour les droits, c'est comme ça qu'on pourra inverser la tendance »* (animateur association non affiliée).

Les thèmes de la qualité des emplois proposés et des sanctions comme les radiations sont déclinés en revendications encore plus précises qui concernent très directement les relations de l'ANPE avec les chômeurs qui y sont enregistrés. C'est le cas notamment du droit à refuser une proposition d'emploi qui est réclamé dans un registre d'application beaucoup plus étendu que celui qui est légalement reconnu, puisqu'il prend sens en tant que moyen individuellement mobilisable et socialement légitime de lutte contre la « précarité ». *« Il y a une hypocrisie, qui*

existe dans l'ANPE et dans la société en général, sur les emplois précaires. On parle d'emplois comme si tous les emplois étaient les mêmes. On va parler d'offres d'emploi, mais on voit que des CES, des intérimis. Dans ces conditions, on se bat pour un droit de la personne à refuser une offre qui lui convient pas, sans que l'ANPE la menace de la radier » (membre collectif AC !) ; *« la première chose qui choque quand on va dans une ANPE, c'est quoi ? C'est les offres d'emploi qu'ils affichent. Tu vois que de la précarité. On se bat là-dessus avec l'ANPE, pour qu'ils mettent à part tout ce qui est précaire, parce que le chômeur qui vient, il a le droit de refuser la précarité. C'est la base de notre action, refus de la précarité »* (animateur association non affiliée). *« L'ANPE nous dit qu'un demandeur peut refuser une offre si elle n'est pas dans ses cordes. Mais ils sont malins, parce qu'ils peuvent interpréter comme ils veulent. On n'a pas de garantie vu que pour eux, si tu sais faire le travail tu dois le prendre. La précarité que c'est, ils le voient pas, avec les conséquences que tu vas perdre tout un tas de choses. Bon si tu sors du RMI, c'est des aides au logement, ou des choses. La seule chose c'est d'avoir un droit de refuser tout ce qui est précarité »* (responsable association MNCP). Les collectifs de chômeurs se situent par conséquent au plus près du guichet de l'ANPE et des relations qui y sont nouées. Ils cherchent, en participant aux comités de liaison, à renforcer la position occupée par les chômeurs, et réclament le « droit à traitement décent », c'est-à-dire à ne pas être soupçonné de fraude, de profiter indûment de sa condition. Ils récusent les jugements moraux formulés à l'encontre des chômeurs, y compris selon eux aux guichets des agences locales de l'ANPE, et réclament la disparition de la suspicion et de la méfiance de ce cadre institutionnel particulier.

D'une certaine manière, cadres de l'ANPE et membres des collectifs de chômeurs se retrouvent pour considérer que les services rendus par l'Agence constituent un enjeu central des comités de liaison. Mais, sur ce terrain commun, des significations hétérogènes et polarisées sont construites. Pour les uns, les services sont considérés dans un registre administratif et technique, en tant qu'offre réglementaire et abstraite de services accessibles aux chômeurs, et les comités de liaison sont alors un moyen de faire connaître ces ressources. Pour les autres ils sont considérés dans un registre politique et moral, en tant qu'action concrète et opératoire déclenchée sur des chômeurs identifiés, et les comités de liaison sont alors un moyen de lutter pour changer ces pratiques. Toutefois cette tension ne suffit pas à expliciter les significations du dispositif qui sont construites par ces acteurs, car ceux-ci agissent et interagissent dans des contextes précis, qui se révèlent diversifiés.

Des comités locaux très variés

Dans la région Nord-Pas-de-Calais quinze comités locaux ont été créés, en correspondance avec la division du territoire régional en bassins d'emploi. Le nombre d'agences locales pour l'emploi concernées varie de un (pour trois comités) à onze (pour le comité de Lille). Certaines des zones ainsi délimitées sont dépourvues de toute organisation de chômeurs, mais du moins le dispositif est prêt à démarrer partout, pourvu qu'un collectif ou une association se manifeste. Chaque comité fonctionne, en principe, selon une procédure homogène : il se réunit à l'invitation de l'ANPE, son ordre du jour est établi par celle-ci, l'animation est assurée conjointement par un DALE et un DDA, le secrétariat est assuré par l'ANPE...

Ce cadrage strict a été défini par la direction régionale pour répondre à la réticence et à l'inquiétude exprimées par les chefs d'agence face à la supposée imprévisibilité des chômeurs organisés. Parallèlement la « *souplesse* » a été recommandée sur deux points : la conduite des débats et la composition des assemblées. Certes le champ de compétences a été défini à partir des orientations nationales de l'ANPE (informations sur le marché du travail, sur les mesures pour l'emploi, sur les activités de l'Agence, amélioration de l'accueil des demandeurs d'emploi et des conditions d'accès aux services de l'Agence) afin d'éviter les « *dérappages du débat sur des questions politiques* ». Mais il est conseillé aux cadres locaux d'animer les réunions avec pragmatisme, en évitant « *le juridisme, car il faut laisser vivre, s'adapter aux interlocuteurs, quitte à ce que ça soit hétérogène, puisqu'on n'a pas les mêmes organisations, et pas les mêmes sujets non plus* » (directeur régional ANPE). Concernant la constitution des assemblées, les invitations ont été limitées aux groupes

de chômeurs connus comme tels (et aux organisations syndicales), à l'exclusion des associations menant des actions d'accompagnement et d'insertion mais qui ne se revendiquent pas comme groupes de chômeurs. Cela contribue à resserrer les comités locaux de liaison autour de rencontres entre l'ANPE et des chômeurs organisés. Dans un souci de pacification de relations qui étaient redoutées, le choix des représentants a été entièrement laissé à ces groupes, sans condition d'inscription à l'ANPE ou de régularité dans la participation.

Selon les territoires, le fonctionnement effectif des comités locaux de liaison et la configuration des participants sont éminemment hétérogènes. Car la densité des collectifs n'est pas la même partout, sans compter l'instabilité, voire la volatilité de certains groupes. Si l'on écarte les lieux dépourvus de toute implantation, le nombre de collectifs concernés, qu'ils soient affiliés à AC !, au MNCP, aux privés d'emploi CGT, ou sans affiliation, varie de l'unité jusqu'à cinq ou plus dans les zones les plus urbanisées et peuplées (voir encadré 2). La composition entre les différentes familles d'organisation de chômeurs est également très différente selon les cas. De plus les collectifs se différencient selon leur ancienneté et leur expérience, leur attractivité et leur taille, leur implantation et leur inscription dans des réseaux locaux etc., autant de traits qui peuvent influencer sur les formes de leur participation.

D'autres indicateurs de l'hétérogénéité des comités locaux peuvent être mentionnés, comme la fréquence des réunions. Les intervalles entre les séances sont particulièrement élastiques, puisque lors de la première année de fonctionnement, c'est-à-dire de début 1999 à début 2000, ils ont varié entre deux et cinq mois selon les cas. La fréquence semble assez nettement liée aux caractéristiques des collectifs de

Encadré 2

La composition des assemblées

Quelques exemples de la composition des assemblées réunies en comité local de liaison :

- telle réunion à Lille rassemble trois collectifs AC !, un comité CGT, deux associations non affiliées, la CGT, la CFE-CGC et deux DALE ;
- telle autre à Lens rassemble deux représentants d'une association affiliée au MNCP, trois DALE, et un représentant de l'AFPA ;
- telle autre à Roubaix rassemble deux collectifs de chômeurs sans affiliation, un comité CGT, un groupe d'aide aux demandeurs d'emploi de la CFDT, la CFDT, et deux DALE ;
- telle autre à Boulogne-sur-Mer rassemble une association affiliée au MNCP, la CFDT, la CGT, un DDA, un DALE et un adjoint au DALE ;
- telle autre à Arras rassemble un collectif AC !, trois associations de chômeurs sans affiliation, la CFTC, la CFE-CGC, deux DALE ;
- telle autre à Calais rassemble un collectif AC !, une association de chômeurs non affiliée, une association de locataires défavorisés (dont le collectif AC ! est issu), une association intermédiaire, un DDA et un DALE ;
- telle autre encore à Valenciennes rassemble une association affiliée au MNCP, une association d'habitants, une association mal identifiée, deux DALE.

chômeurs, car elle est plus élevée quand ceux-ci sont nombreux et tentent de maintenir une pression sur l'ANPE (Lille), ou sont bien implantés dans le territoire et coopèrent de longue date avec l'ANPE (Lens), ou sont particulièrement intéressés et impliqués dans le dispositif (Roubaix-Tourcoing). Malgré ces différences, une tendance générale à l'espace-ment des réunions se dessine au cours de l'année 2000. Un autre élément de diversité concerne les modalités de définition de l'ordre de jour. S'il est souvent fixé par l'ANPE, avec la faculté pour les participants de le compléter en séance, il est parfois élaboré à partir des propositions formulées par les participants en réponse à un courrier de sollicitation de l'ANPE, il est parfois esquissé au terme de la réunion précédente, en fonction de questions exprimées ou de points d'actualité (un plan pour l'emploi du gouvernement, une évolution des mesures pour l'emploi, par exemple), et dans ce cas il fait l'objet d'une concertation plus importante. Mais les réunions se déroulent parfois sans ordre du jour préalable, celui-ci étant alors fixé par les participants en début de séance.

Les principaux interlocuteurs des comités locaux de liaison (l'ANPE et les groupes de chômeurs) investissent des significations divergentes dans leur participation à ce dispositif. Mais les conditions dans lesquelles leurs points de vue peuvent s'exprimer sont très variées, fonction du poids des représentants des groupes de chômeurs dans l'assemblée, de la diversité de cette composante, du mode de définition des sujets des échanges, du nombre de participants, de la stabilité dans le temps des configurations d'acteurs etc. Ces caractéristiques du contexte des échanges provoquent non seulement la variété mais encore l'instabilité des relations, et au-delà des significations du dispositif que les interactions construisent.

Des significations instables dans les interactions en situation

Les observations directes de réunions de comités locaux de liaison font apparaître de manière particulièrement évidente la grande diversité des relations qui se nouent entre les parties. Ces interactions peuvent être considérées comme des vecteurs importants de la construction des significations du dispositif ; des significations qui, cette fois, n'expriment pas des rôles revendiqués ou projetés, mais des rôles effectivement tenus dans des circonstances particulières, dans des contextes précis, à des moments donnés, des rôles en situation. Les formes prises par ces interactions sont multiples, et il est délicat de tenter de styliser des configurations qui en condensent les principales déclinaisons. Toutefois l'analyse des séquences observées au cours de réunions a permis de repérer des contrastes et des récurrences dans les interactions. La

comparaison de ces fragments, plus ou moins longs selon les cas, nous a conduit à distinguer quatre types de configurations, qui correspondent à autant de significations coproduites du dispositif (voir encadré 3 sur la construction de la typologie).

Une relation informateur / auditeur

Dans la première configuration relationnelle, l'ANPE occupe une position dominante : elle a un quasi-monopole de la parole, elle maîtrise les sujets des échanges, elle contrôle le déroulement de la réunion. Symétriquement ses interlocuteurs, qui sont plus des auditeurs que des locuteurs, adoptent une attitude d'écoute attentive et intéressée, inscrivent leurs questions dans le cadre fixé par l'ANPE, s'installent dans une attente d'informations. Dans ce cas la plupart des sujets abordés concernent directement ou indirectement le fonctionnement de l'ANPE, et notamment ses activités vis-à-vis des demandeurs d'emploi et les règles qui encadrent cette relation de service. La logique d'exposition met l'accent sur le cadre juridique et réglementaire du fonctionnement institutionnel et les conséquences qui en résultent pour les demandeurs d'emploi et pour les agents. Dès lors le déroulement des séquences correspondantes est assez prévisible et la distribution des rôles est comme programmée : la loi étant placée au centre des échanges, il n'y a guère de débat possible, et les relations entre l'ANPE et les chômeurs apparaissent comme des conséquences de règles supérieures, sur lesquelles les interlocuteurs n'ont guère de prise. Il s'agit alors de bien connaître la loi, et les cadres de l'ANPE s'emploient dans cette perspective à partager leurs connaissances.

Une séquence observée exemplifie cette forme de relations. L'ordre du jour d'un comité de liaison est consacré pour l'essentiel aux « *règles de gestion de la liste des demandeurs d'emploi* ». Le directeur d'agence locale rappelle que l'ordre du jour a été défini lors de la précédente réunion, pour « *apporter des réponses complètes sur les radiations administratives* ». Il a préparé des transparents, et son exposé est ponctué de la projection à l'écran des éléments les plus importants. Des dossiers rassemblant une copie des transparents sont également remis aux participants. Ce dispositif contribue à installer le DALE dans le rôle d'orateur délivrant des informations à un public novice. Il met à distance les participants au comité de liaison en les constituant en public attentif. L'exposé se déroule pendant une heure trente environ, il est entrecoupé par quatre demandes de précision, dont trois à l'initiative des représentants des groupes de chômeurs. Ceux-ci prennent des notes et écoutent de manière appliquée et assidue, tout comme les représentants des syndicats.

Encadré 3

L'établissement de la typologie des interactions

La typologie produite qui distingue quatre configurations relationnelles contrastées, a été dégagée progressivement, après que nous nous soyons imprégnés des données collectées. Elle n'a pas été établie à partir d'une liste de critères distinctifs dont les combinaisons différentielles auraient permis de classer les matériaux empiriques. Plusieurs principes ont guidé la production, inductive et progressive, de cette typologie :

- l'analyse des données a été centrée sur les interactions entre les cadres de l'ANPE et les responsables de collectifs de chômeurs, avec la contrainte de ne jamais isoler aucune conduite de l'une ou l'autre de ces parties des échanges dans laquelle elle est inscrite ;
- des séquences particulièrement contrastées ont été identifiées à partir de la lecture des données. La contrainte était que ces séquences aient une certaine durée, de manière à négliger des échanges très courts, considérés soit comme des rites d'interaction non spécifiques à la situation étudiée, soit comme des dérapages généralement clos par un rituel réparateur ;
- ces séquences (onze) ont été classées en différents tas (trois) sur la base d'une lecture attentive et comparative, c'est-à-dire d'une compréhension globale et non armée de la situation.
- ces cas apparemment contrastés ont été ensuite traités de manière plus analytique à partir d'une liste de questions, élaborée progressivement et posée aux matériaux : a) par qui la séquence est-elle engagée et qui a l'initiative de l'échange, b) quel est le thème de l'échange, c) par qui ce thème a-t-il été introduit, d) comment se distribuent les temps de parole, e) quelle est la distance entre les points de vue des participants, f) comment se clôt l'échange, g) quelle est l'issue de l'échange pour les parties ? Chaque séquence sélectionnée a donc été décrite selon ce canevas ;
- la robustesse de chacun des tas obtenus précédemment a été testée en comparant systématiquement entre eux les canevas de chacune des séquences regroupées dans le même tas. La typologie initiale a alors été aménagée et les séquences redistribuées en quatre tas. Chacun de ces tas ne peut être contrasté par rapport aux autres sur chaque dimension de la grille d'analyse, mais il forme néanmoins une configuration relationnelle bien spécifique et cohérente ;
- le reste du matériau a ensuite été distribué dans cette typologie (finale), par rapprochement avec les types explicités et décrits. Cette étape avait pour but de valider la typologie et elle permet aussi d'avoir quelque indication sur le poids relatif de chaque type ou sur d'éventuelles spécificités contextuelles qui peuvent y être attachées.

Cinq points sont annoncés qui structurent un exposé préparé avec soin : « *l'inscription des demandeurs d'emploi, la gestion de la liste des demandeurs d'emploi, les obligations des demandeurs d'emploi, le contrôle de la recherche d'emploi, les droits des demandeurs d'emploi* ». Les conditions d'inscription sont détaillées, de même que les différentes catégories de demande d'emploi, puis le DALE insiste sur la disponibilité à occuper un emploi qui est une condition essentielle d'inscription : « *elle peut être immédiate ou différée, mais dans tous les cas elle doit être réelle. Concrètement ça veut dire que la disponibilité ne peut pas être invoquée pour expliquer un refus d'emploi ou un refus de répondre aux convocations. Une personne qui n'est pas disponible, elle ne doit pas être inscrite, ça vaut une radiation* ». Le point suivant concerne le renouvellement de la demande d'emploi et l'actualisation des listes. Il est notamment précisé que « *l'absence ou le retard de renouvellement rendent l'inscription caduque, car ce renouvellement est nécessaire. Il est prévu chaque mois. C'est la déclaration de situation mensuelle, qui doit être faite obligatoirement. Indépendamment de cette actualisation mensuelle, tout changement de situation doit être signalé dans un délai de 78 heures, changement d'état civil, changement d'adresse, indisponibilité liée à la santé, reprise d'une activité etc.* ».

Le thème des obligations des demandeurs d'emploi est abordé en faisant référence au Code du Travail qui en fixe la liste : « *accomplir de manière permanente des actes positifs de recherche d'emploi, ce qui veut dire que rechercher un emploi c'est comme avoir une activité professionnelle, c'est quelque chose qu'on fait tous les jours, c'est une obligation permanente. Accepter les emplois proposés. Parce que quand on est demandeur d'emploi, on ne peut pas rester figé sur un emploi qui n'existe pas, il faut tenir compte de ce qui existe. Et ce qu'on propose c'est de toutes façons ce qui est le plus proche possible de ce que la personne peut faire. C'est pareil pour les actions de formation et d'insertion, il y a une obligation d'accepter ce qui est proposé. Tout demandeur doit aussi se rendre aux convocations de l'agence nationale pour l'emploi, sous peine de sanction. Se rendre aux convocations ça fait partie de son activité de recherche d'emploi, c'est obligatoire, et c'est pour ça que les courriers rappellent toujours les textes qui fixent cette obligation. Une autre obligation concerne les visites médicales destinées à vérifier l'aptitude à l'emploi. C'est obligatoire de s'y rendre, c'est aussi dans le Code du Travail (...) J'ajoute encore que les déclarations des demandeurs d'emploi sont soumises à l'obligation de sincérité.*

Un demandeur d'emploi peut être radié de la liste de demandeurs d'emploi pour fausse déclaration... ».

En abordant le contrôle de la recherche d'emploi, le DALE précise que ce contrôle découle des obligations qui pèsent sur le demandeur. Puis il s'emploie à différencier des modes de sanction : la cessation d'inscription, la procédure de radiation, l'exclusion définitive ou temporaire du revenu de remplacement. Chaque fois il effectue une présentation détaillée des procédures et du rôle de l'ANPE, de l'ASSEDIC, de la Direction Départementale du Travail. Enfin il aborde la question des droits des demandeurs d'emploi. Il en dresse la liste, en demeurant assez laconique et sans ajouter aucun commentaire : *« les demandeurs d'emploi peuvent avoir accès à leur dossier sur simple demande ; les agents de l'ANPE sont tenus aux obligations de discrétion et de secret professionnel ; des informations relatives aux demandeurs d'emploi sont communicables à des services de l'Etat et aux maires dans certains cas ; avant toute décision de radiation les demandeurs d'emploi doivent être mis en mesure de présenter leurs observations, soit par écrit soit verbalement ; toute décision défavorable au demandeur d'emploi doit lui être signifiée par écrit, elle doit être motivée et doit indiquer les voies de recours et les délais dans lesquels celui-ci doit être exercé ; le demandeur d'emploi qui souhaite rencontrer le directeur d'agence locale pour l'emploi pour expliquer sa situation peut se faire accompagner de la personne de son choix ; les demandeurs d'emploi peuvent contester les décisions de l'ANPE en présentant, selon les cas, un recours non contentieux ou un recours contentieux ».* En réponse à des questions sur les voies de recours, celles-ci sont présentées de manière plus détaillée.

Le fragment mentionné ici est particulièrement long, puisqu'il correspond à la quasi-totalité de la réunion d'un comité local de liaison. Des séquences similaires sont souvent plus courtes, liées à un point de l'ordre du jour par exemple. Elles reflètent assez fidèlement la conception du dispositif défendue par l'ANPE. De plus cette configuration correspond à un aspect très diffus et très général des comités locaux de liaison, qui en sont néanmoins teintés de manière plus ou moins soutenue selon les cas. Elle définit une relation asymétrique et déséquilibrée dans laquelle l'ANPE distribue des informations quand les collectifs de chômeurs sont des destinataires réceptifs et faiblement réactifs ; une relation d'informateur à auditeur.

Une relation accusé / accusateur

La deuxième configuration relationnelle est structurée par une tension entre cadres de l'ANPE et représentants de collectifs de chômeurs, qui résulte de désaccords sur les objectifs du comité de liaison, sur

la délimitation des sujets à traiter, mais aussi sur la distribution des rôles. Chacune des parties appréhende le fonctionnement de l'ANPE de manière dissemblable et inconciliable : les uns privilégient la dimension juridique et réglementaire de l'activité institutionnelle, les autres privilégient les conséquences de cette activité pour les chômeurs. Les représentants de collectifs de chômeurs mettent en particulier l'accent sur ce qu'ils considèrent comme des dysfonctionnements qui à ce titre sont des cibles de leurs revendications. Ils défendent ainsi une attitude interventionniste et correctrice, contradictoire avec l'écoute que les cadres de l'ANPE attendent de leurs interlocuteurs. Les radiations constituent un sujet de prédilection, introduit par les collectifs de chômeurs pour critiquer les pratiques institutionnelles, demander des comptes et exiger une évolution des pratiques. Pour les uns les radiations sont considérées comme *« abusives et arbitraires »*, quand pour elles autres elles sont qualifiées de *« réglementées et justifiées »*. Ce genre de contradiction est au cœur de ce type d'échanges, et le déroulement des séquences est alors prévisible, et, en un certain sens, ritualisé : les interventions des cadres de l'ANPE provoquent des protestations, tantôt indignées, tantôt agressives, des représentants de groupes de chômeurs, et le débat se réduit à un affrontement entre des parties qui défendent des positions trop éloignées et incompatibles pour qu'elles s'engagent de quelque manière dans la recherche d'un accord même partiel, d'un compromis même fragile.

Une des séquences observée condense de manière particulièrement claire ce type de relation. Au cours d'un comité de liaison un directeur d'agence et un directeur délégué se relaient pour présenter le *« programme nouveau départ vers l'emploi »* et argumenter l'intérêt de ce nouvel instrument d'aide à l'insertion professionnelle pour les demandeurs d'emploi. Une représentante d'un collectif AC !, qui manifestait de façon de plus en plus visible son agacement, finit par réagir en coupant quasiment la parole aux représentants de l'ANPE : *« ça fait une heure qu'on vous écoute avec votre PNAE. On n'en a rien à foutre de ce que vous racontez. Tout ça on l'a dans Liaisons Sociales. Pas besoin de venir ici pour entendre ça, on n'est pas là pour entendre la propagande l'ANPE et toutes les conneries que vous débitez depuis tout à l'heure... »*. Un représentant du même collectif enchaîne : *« vous nous prenez pour des nazes. Vous croyez peut-être que les chômeurs ils ont leur temps à perdre à entendre ça. C'est ça, vous croyez que c'est pas grave pour nous de perdre notre temps comme ça. (Dénégation des deux personnes interpellées). Si on vient ici c'est pour faire avancer les droits des chômeurs. On a des revendications, et c'est de ça qu'on veut parler. Et d'abord arrêt des radiations. Arrêt de toutes les radiations (...) C'est fini le temps de convoquer des personnes pour les radier. Abus de*

pouvoir. Tu veux pas de mon PNAE, dégage, tu es exclu et tant pis pour toi. C'est ça notre combat. Arrêter les radiations. On attend des engagements ». Le directeur d'agence répond en invoquant le Code du Travail, rappelle que l'inscription à l'ANPE est transitoire (« heureusement, il y a beaucoup de sorties pour prendre un emploi ou entrer dans une formation »), et que les radiations ne sont pas des abus de pouvoir, mais qu'elles impliquent des « motifs précis et une procédure à suivre, avec des voies de recours pour le demandeur qui s'estime lésé ». Il entreprend ensuite d'exposer les différentes voies de recours, mais il est de nouveau interrompu brusquement par son interlocuteur précédent : « on le sait tout ça, mais on va pas vous croire sur parole. Les radiations abusives ça existe, et les chômeurs qui sont radiés ils ont du mal à se défendre. C'est ça la réalité (...) L'ANPE c'est pas notre problème. Nous, c'est la défense des chômeurs. Et pour ça, on a des revendications de faire interdire les radiations ». Le directeur d'agence reprend la parole en signalant qu'il n'est pas dans son pouvoir de faire arrêter les radiations, car des règlements et des lois existent, qu'il doit appliquer et ne peut pas changer. Le même représentant d'un collectif AC ! lui rétorque : « vous pouvez faire ce que voulez pour radier ou pas radier. Les textes, les textes, on croit que vous êtes un petit bureaucrate qui peut pas bouger son petit doigt. Il faut pas nous prendre pour des cons. Parce que là les radiations elles augmentent, alors c'est que vous avez plus d'énergie pour radier. Il suffit d'en avoir moins dans les radiations et plus dans des vrais emplois utiles aux chômeurs (...) Les radiations elles grimpent, mais à part ça vous pouvez pas les faire baisser, vous pouvez m'expliquer ». Le directeur d'agence dénie toute augmentation des radiations dans son agence : « je peux pas vous laisser dire des choses erronées, je vous garantis que les radiations elles n'augmentent pas au niveau de l'agence. Elles sont dans la moyenne et même un peu en baisse le mois dernier. C'est faux de dire que ça augmente ». Le même interlocuteur réitère ses propos : « arrêtez avec ça. Tout le monde sait que ça augmente. Si le chômage diminue c'est les radiations qui augmentent. Ce qu'on vous demande c'est d'arrêter ça. Arrêter de radier à tout va. Notre revendication c'est le gel des radiations. On vient ici pour ça. On fera tout pour l'obtenir ». Le directeur délégué intervient pour indiquer qu'on ne peut pas aller plus loin sur le sujet, et martèle : « il est faux de dire que les radiations augmentent, et il est faux de dire que c'est abusif. Il y a des garanties légales, on fonctionne dans le droit (...) ». Il tente alors de clore le débat sur ce thème et de passer à autre chose : « on ne va passer l'après-midi là-dessus, et je crois qu'on ne peut plus avancer. Il faut aussi que les autres puissent s'exprimer sur tous les sujets. Je ne veux pas qu'on monopolise la conversation... ». Il est coupé par la première intervenante,

membre de AC ! : « quoi, monopoliser la parole ! Tout le monde peut s'exprimer ici, c'est trop facile de nous accuser. Si on parle c'est parce que les autres ne parlent pas. N'importe comment, on va voir qui est chômeur ou précaire, on va voir. Les chômeurs et les précaires, levez le doigt ». Trois doigts se lèvent : ceux des trois membres du même collectif AC ! (deux autres associations de chômeurs sont représentées, mais l'une par un syndicaliste l'autre par un retraité) ; et la même personne reprend la parole : « vous voyez nous on vit la réalité du chômage, on peut en parler. Quand on n'a jamais été au chômage on comprend pas qu'on n'accepte pas n'importe quel emploi. Quand on le vit, c'est autre chose. Les radiations viennent de là. C'est du concret, on le vit nous, on parle pas en l'air. Vous pouvez profiter de notre expérience. Vous avez l'occasion de comprendre ce qu'on vit en tant que chômeur, alors vous pouvez quand même écouter ce qu'on a à dire. On est venu pour ça. On vous a écouté parler de votre programme et bien c'est notre tour, parce qu'on a un programme aussi, un cahier de revendications, et il va falloir avancer là-dessus, vu qu'on n'est pas ici juste pour la parlotte et après rien ». Cette réunion de prolonge par une longue intervention, à deux voix, qui présente les revendications défendues par le groupe.

Comme c'est le cas pour l'exemple cité, ce genre de séquence peut colorer l'essentiel d'une réunion, ou surgir de manière brusque et temporaire dans un cours d'interaction relevant d'une autre configuration. Cette relation correspond à des moments de tension sans issue possible, exacerbée par les codes expressifs mobilisés, qui sont beaucoup plus directs et vindicatifs que ceux auxquels les cadres de l'ANPE sont accoutumés. Elle manifeste la difficulté de trouver un terrain de débat permettant à chacune des parties de faire progresser ses intérêts particuliers et ses objectifs spécifiques, et débouche fréquemment sur un blocage. Ce deuxième type de configuration relationnelle dessine une relation conflictuelle et tendue dans laquelle les collectifs de chômeurs réclament des changements significatifs dans le fonctionnement de l'ANPE, quand celle-ci résiste à des exigences considérées comme illégitimes et inacceptables et proteste plus ou moins énergiquement ; une relation d'accusateur à accusé.

Une relation expert / quémandeur

Dans la troisième configuration relationnelle, l'ANPE joue un rôle d'expertise, orienté vers le traitement de cas individuels dont les collectifs de chômeurs sont saisis et pour lesquels ils saisissent à leur tour l'ANPE. Ce sont les collectifs de chômeurs qui infléchissent l'ordre du jour et introduisent des questions à traiter. Pourtant ils ne le font

pas comme précédemment à partir de cahiers de revendications, mais à partir de situations individuelles qu'ils ne parviennent pas à résoudre. L'ANPE est interpellée pour apporter son concours, en appui de leur propre action, ou plus précisément de leur incapacité à agir. Ce type d'échanges apparaît assez éloigné des objectifs officiels des comités de liaison, le traitement de cas individuels étant même explicitement exclu par les textes encadrant le dispositif. Mais les représentants de l'ANPE ne manifestent guère de réticence pour répondre à des sollicitations qui se situent en porte-à-faux par rapport au dispositif. Cela s'explique sans doute par le fait que ce genre de demande, contrairement à celles correspondant au cas précédent, installe l'ANPE dans un rôle conforme avec ses fonctions officielles auprès des demandeurs d'emploi, et constitue un terrain non conflictuel de coopération entre les parties. On ne comprendrait pas autrement comment les cadres de l'ANPE se laissent aussi aisément accaparer par des questions non prévues, comme le montre la séquence ci-dessous.

Au cours d'une réunion d'un comité local de liaison, après qu'un directeur d'agence ait présenté pendant plus de quarante-cinq minutes le dispositif « *service personnalisé pour un nouveau départ vers l'emploi* » et l'éventail des mesures de formation pour les jeunes, une dame d'une cinquantaine d'années, représentante d'un comité CGT de privés d'emploi, prend la parole et expose le cas de sa fille qui a débuté une année auparavant un stage de formation bureautique, l'a interrompu parce qu'elle avait obtenu un contrat de travail pour six mois, a été de nouveau au chômage, et ne parvient plus à intégrer un autre stage alors qu'elle cherche à reprendre une formation depuis près de dix-huit mois : « *c'est pas normal que quand on a quelqu'un qui est motivé comme elle, et c'est pas parce que c'est ma fille, ça serait quelqu'un d'autre que c'est pareil. Elle voulait pas arrêter son stage, c'était de travailler un petit peu, et puis si elle la chance d'une embauche, d'accord, ou bien de reprendre sa formation. Et puis, après, c'est plus possible, même un autre stage on lui a dit que non, comme quoi elle est plus longue durée (...)* Elle a fait tout son possible pour dire de sortir du chômage et elle se retrouve sans rien. C'est ça qui va pas, de pas aider les personnes comme elles, c'est pas logique de voir des choses comme ça ». L'interlocuteur de l'ANPE confirme que le fait de quitter un stage avant terme ne donne aucun droit de reprise de la formation interrompue. Puis il valide les propos rapportés sur le changement de catégorie administrative et ses conséquences sur l'accès à la formation : « *je comprends que là, si elle a repris un travail, après, quand elle vient se réinscrire, bon, ben, son ancienneté repart de ce moment-là, donc si elle était demandeur d'emploi de longue durée, ce n'est plus le cas. Et ça veut dire qu'elle n'est plus prioritaire pour*

avoir une formation. Il y a des règles comme ça, qui ne viennent pas de nous. Ce sont des lois qui font qu'on ne choisit pas. Mais votre fille, qu'est-ce qu'elle a fait comme démarche ? Et pourquoi elle voulait reprendre une formation, parce que manifestement elle a préféré travailler plutôt que finir le stage ? ». L'interlocutrice fournit d'autres détails, indiquant que sa fille « *elle aime mieux de travailler que de retourner à l'école. Mais quand il n'y a pas de travail, elle fait comme tout le monde, elle va pas rester à rien faire toute la journée, et une formation, ça peut lui donner quelque chose dans les mains. Alors si elle peut trouver quelque chose avec ça, c'est tout ce qu'elle demande* ». Le directeur d'agence demande encore diverses précisions sur ce « *dossier* », et près d'une heure de la réunion a été consacrée à démêler l'écheveau de ce parcours et à envisager des solutions. Finalement il a été convenu entre les deux interlocuteurs de fixer un rendez-vous avec l'intéressée pour examiner précisément son cas. Pendant tout ce temps, les autres participants (quatre représentants de deux autres groupes de chômeurs et un syndicaliste) sont restés cois, attendant que cette séquence, qui s'apparentait étroitement à un entretien de conseil mené au guichet d'une agence, prenne fin. La réunion a repris ensuite avec un autre point inscrit à l'ordre du jour, en l'occurrence les procédures de réponse aux offres d'emploi affichées dans les agences et la distinction entre offres nominatives et offres anonymes.

La séquence mentionnée ici surgit de manière inattendue et imprévue dans le cours d'une réunion qui apparaissait assez proche du premier type de configuration relationnelle. Dans d'autres cas la sollicitation par des représentants de collectifs de chômeurs de l'expertise de l'ANPE sur des cas individuels est plus organisée, prévue à l'avance, routinisée : des dossiers ont été préparés, rendant compte de difficultés rencontrées par des chômeurs qui se sont adressés au groupement de chômeurs, et ces dossiers sont soumis aux représentants de l'ANPE. Pour les représentants des collectifs de chômeurs il s'agit alors d'obtenir que l'ANPE s'engage à examiner de manière spécifique ces cas individuels afin d'orienter les personnes concernées vers des interlocuteurs et dans des procédures adéquates. Ce troisième type dessine une relation d'expertise et de service dans laquelle l'ANPE mobilise ses ressources pour répondre à des demandes formulées par les collectifs de chômeurs à propos de cas individuels, une relation de quémandeur à expert.

Une relation donneur d'ordre / prestataire

Dans la quatrième configuration relationnelle, un rapport de réciprocité s'établit entre ANPE et collectifs de chômeurs, fondé sur l'organisation d'une

certaine complémentarité des interventions. Aux informations fournies par les cadres de l'ANPE sur l'action publique en matière de lutte contre le chômage, répond la présentation de leurs propres activités par les représentants de groupes de chômeurs. Ces échanges n'ont pas seulement une fonction informative, ils sont le vecteur d'une reconnaissance croisée de l'action conduite par l'autre et aboutissent aussi à identifier les limites de l'intervention de chacun. Sur cette base, des perspectives d'articulation et de complémentarité des interventions peuvent être explorées et expérimentées. Dans ce cas les sujets abordés concernent à la fois les manières dont chacun des intervenants travaille, et l'identification de terrains de coopération. Chacun constitue une ressource complémentaire à l'activité de l'autre : pour l'ANPE les collectifs de chômeurs peuvent s'occuper de divers aspects des situations individuelles qui dépassent la demande d'emploi, et pour les collectifs de chômeurs l'ANPE devient un outil institutionnel plus accessible et plus facilement mobilisable. Les interlocuteurs ont un objectif partagé, consistant à améliorer le traitement des chômeurs, plus exactement des « *demandeurs d'emploi* ». En ce sens cette configuration relationnelle place les collectifs de chômeurs dans le registre habituel d'action de l'ANPE et les situe aux marges de son terrain d'intervention. La séquence mentionnée ci-dessous l'illustre bien.

Au cours d'un comité de liaison, un premier point d'ordre du jour a été traité par un des cadres de l'ANPE, qui concernait la présentation du document « *Cap sur l'emploi* », remis à tout demandeur d'emploi à l'inscription. Intervient alors le président d'une association de chômeurs (affiliée au MNCP) : « *on ne critique pas ce document parce que c'est une information que le chômeur il doit avoir. Mais on s'est réuni et on propose de faire un autre livret d'accueil local, pour mieux aider les chômeurs* ». Il sort de son attaché-case des exemplaires d'un livret et les distribue à tous les participants, et explique que ce livret a été fait dans un autre territoire de la région avec le soutien financier du Conseil Régional. Un des directeurs d'agence intervient pour dire qu'il connaît ce livret, et que l'ANPE a aussi financé sa réalisation. Il ajoute qu'il considère que c'est un bon outil pour les demandeurs d'emploi et qu'il trouverait intéressant d'en faire un. Le représentant de l'association de chômeurs reprend la parole pour argumenter cette initiative : « *ce qui est positif c'est qu'on peut donner des informations pratiques aux chômeurs, avec des adresses, des numéros de téléphone où s'adresser, parce que les chômeurs, au bout d'un certain temps, ils perdent pied et ils font plus les démarches. Ils ont peur d'aller de l'avant, alors il faut leur mâcher un petit peu le travail. Et une autre chose aussi c'est de pas voir seulement la recherche d'emploi. Parce que les chômeurs ils ont plein de problèmes avec le logement, la santé, et alors de mettre les adresses aussi*

là-dessus c'est positif (...) après le droit d'avoir une vie normale, ça veut dire d'aller chez le coiffeur, d'aller au cinéma si on veut, des petites choses qu'elles coûtent cher. Alors il faut qu'on donne des petits tuyaux pour faire tout ça, pour aller de l'avant, pas seulement au niveau du travail ». Une courte discussion s'engage entre les participants sur l'opportunité de ce livret, et il est décidé qu'un des directeurs d'agence et le président de l'association qui a introduit le sujet se reverront avant la prochaine réunion pour « *concrétiser cette idée* ».

Le point suivant de l'ordre du jour concerne « *l'aide à la définition de parcours* ». Un des directeurs d'agence présente cette mesure, précisant que les « *personnes éligibles au programme Nouveau Départ peuvent bénéficier d'un accompagnement de trois mois avec un objectif projet professionnel ou emploi* ». Il précise que « *l'objectif final est l'insertion professionnelle, même si certaines étapes peuvent relever de l'insertion sociale et que, dans tous les cas, il s'agit de réponses à des situations individuelles* ». Un président d'une association de chômeurs, le même que précédemment, intervient pour évoquer les actions que les associations réalisent. Il souligne que « *nos actions vont dans le même sens que cet accompagnement. On fait de l'appui professionnel, parce qu'on essaie de faciliter l'accès à l'insertion par l'économique aux chômeurs qui ne peuvent pas avoir un emploi classique. C'est pour ça qu'on se bat pour développer nos entreprises d'insertion (...). On fait de l'appui social, on intervient auprès de la CAF ou des HLM, ou des mairies, pour régler des problèmes de logement ou des expulsions, des problèmes financiers et du surendettement, des problèmes familiaux et de l'isolement. Parce que ces problèmes ils noient la personne et elle n'arrive plus à s'en sortir. Et c'est aussi l'accumulation de problèmes comme ça qui l'empêche de travailler. Alors on pourrait voir si on peut intervenir dans l'accompagnement puisqu'on le fait déjà et donc voir si il y a une possibilité* ». Le directeur d'agence indique que « *sur tout ce qui relève du professionnel on sait faire* », mais que les autres dimensions sortent de l'action de l'ANPE. Un de ses collègues ajoute que le programme Nouveau Départ a des objectifs ambitieux en termes de retour à l'emploi, « *ce qui veut dire qu'on doit avoir des actions efficaces, même dans l'accompagnement social* ». Il précise qu'il connaît bien le sérieux de l'association (dont le président a pris la parole précédemment) et qu'il « *n'est pas exclu d'envisager quelque chose, si nos efforts peuvent se compléter* ». Il propose enfin de prendre un rendez-vous à l'issue de la réunion pour explorer plus concrètement cette piste.

La séquence mentionnée ici montre combien ce type de configuration relationnelle ne peut émerger qu'une fois plusieurs conditions remplies : la

définition d'objectifs communs, la reconnaissance de la légitimité de l'autre à contribuer à ces objectifs, l'inscription du comité local de liaison dans la poursuite de ces objectifs. Ces conditions ne sont pas forcément un préalable à l'engagement des parties dans un comité local de liaison, et elles peuvent en être un résultat et une conséquence. Néanmoins, on a pu observer la figure la plus accomplie de ce partenariat dans un site où des relations étaient nouées entre l'ANPE et des associations de chômeurs de manière bien antérieure au dispositif. Sans doute cette ancienneté est une condition favorable, dans la mesure où ce type de relations impliquent une confiance et une légitimité réciproques, en particulier parce qu'elles conduisent à accompagner des personnes. Pour que le collectif de chômeur soit reconnu comme un partenaire, ou un prestataire, il doit présenter, pour l'ANPE, certaines garanties de qualité de son action auprès des personnes, mais aussi de déontologie. Cette quatrième configuration dessine une relation réciproque et partenariale dans laquelle les protagonistes échangent leurs expériences et définissent une division du travail leur permettant d'améliorer le traitement de situations repérées, une relation de donneur d'ordre à prestataire.

Participation au dispositif et engagement dans une forme relationnelle

Ces figures relationnelles sont instables, sinon imprévisibles. En effet, elles ne différencient pas les sites étudiés, et peuvent se succéder ou se combiner au cours d'une même réunion (ce qui fait émerger des contradictions et des conflits entre groupes de chômeurs, nous le verrons plus loin). Ces résultats issus des observations peuvent être précisés par les entretiens réalisés qui font apparaître que les relations typiques identifiées ne sont pas également répandues : la première est la plus fréquente, permise qu'elle est par une participation peu active de nombre de groupes de chômeurs ; la deuxième apparaît assez souvent, dès que les groupes les plus revendicatifs et contestataires sont présents aux réunions ; la troisième est plus occasionnelle, au moins dans sa forme la plus organisée et préparée ; enfin la quatrième est encore moins habituelle et concerne peu de groupes organisés.

La coloration de chaque réunion est, partiellement au moins, inattendue, car elle dépend directement des participants présents. Autrement dit, les passages d'une figure à une autre correspondent plus à un changement d'interlocuteur qu'à un changement de conduite chez un interlocuteur donné. Les engagements de groupes de chômeurs dans telle ou telle forme relationnelle apparaissent assez fermes, car ils résultent moins du jeu des interactions en situation

que d'une distribution plus stabilisée des rôles. Plus précisément, les formes de participation et les styles de relation nouée dans les comités de liaison sont intelligibles à l'articulation des logiques d'action plus globales des groupes et des caractéristiques de leurs représentants. Or les modes de désignation de ceux-ci sont de bons indices de ces combinaisons, et par conséquent une voie d'entrée pour expliquer la cristallisation de telle ou telle configuration relationnelle. En effet, quatre manières bien différenciées de résoudre le problème de la désignation de représentants aux comités de liaison peuvent être distinguées, et reliées aux types de relations nouées avec les cadres de l'ANPE.

Dans un premier cas les représentants sont les personnes qui ont durablement le *leadership* dans le groupe, appartiennent au noyau des fondateurs, et ont un rôle déterminant, en termes d'initiative et de contrôle, dans la conduite des activités collectives. Sont concernées des associations déclarées, notamment les plus anciennes, les plus développées et les plus diversifiées dans leurs activités, et souvent affiliées au MNCP. La participation au dispositif apparaît comme une activité « *stratégique* » pour l'association, ce qui justifie qu'elle soit prise en charge par ceux qui ont les plus « *importantes responsabilités* », et les comités de liaison sont interprétés comme une occasion décisive pour obtenir une reconnaissance officielle. Cette reconnaissance concerne moins les mouvements de chômeurs ou les chômeurs que l'association et son insertion dans le tissu local. Cette logique conduit à l'anticipation de coopérations et de partenariats avec l'agence locale de l'emploi : « *il faut pas se cacher la face, on a pris l'occasion qui se présentait. D'avoir des contacts comme ça avec l'ANPE, ça permet de valoriser ce qu'on fait, et on a trouvé alors des terrains d'entente qui nous permettent d'être mieux reconnus. Notre travail auprès des chômeurs est mieux connu, et on est plus apprécié. Le comité de liaison c'est pas assez, mais c'est une caisse de résonance, ça oui, on pu le constater* » (président association sans affiliation). Le mode de désignation des représentants assure à la fois la stabilité des interlocuteurs, l'articulation du comité de liaison avec le développement de l'association, la maîtrise des réseaux relationnels par les dirigeants, et la stabilité de l'organisation interne pyramidale. Il inaugure une forme de participation qui converge avec des relations de type donneur d'ordre à prestataire.

Pour d'autres groupes, l'enjeu principal de la désignation de représentants est de définir collectivement un mandat, une position à exprimer lors des réunions, des demandes à adresser à l'ANPE. Les cahiers revendicatifs, assez largement répandus dans les collectifs AC !, en fournissent un exemple, mais d'autres groupes définissent aussi des orientations collectives

qui prennent la forme de listes de demandes et de revendications. Le mandat étant explicite, tout membre volontaire peut, en principe, représenter le groupe, auprès duquel il a la responsabilité de rendre compte. Néanmoins, ce sont des membres assurant un certain *leadership* qui ont été volontaires et désignés, parce qu'ils sont les plus habitués à prendre la parole, défendre des positions, argumenter dans un débat. Cette raison est d'autant plus souvent avancée que ce mode de participation est associé à une attitude revendicative et à la réclamation de changements significatifs dans le fonctionnement de l'ANPE, notamment en ce qui concerne les radiations. Les relations nouées avec l'ANPE sont alors proches du type accusateur / accusé. Mais on sait que cette configuration débouche sur des rapports tendus et conflictuels, plus que sur la satisfaction des revendications. Aussi dans la plupart des collectifs concernés le volontariat initial a rapidement faibli, et des participations tournantes ont été organisées, chacun prenant en charge à tour de rôle une tâche qui est de plus en plus perçue comme dépourvue d'intérêt : « *on a vite déchanté, et on a compris qu'on n'arriverait à rien, au moins tant qu'on n'est pas plus fort dans la rue. Assez vite c'est apparu, et la conséquence c'est que personne voulait trop perdre son temps. On demande : qui veut aller au comité ? Et personne ne veut plus. Alors on s'est organisé pour changer à chaque fois.* (Pourquoi vous continuez à y aller ?) *On veut garder une participation pour prendre date, vu que si on arrive à refaire un grand mouvement des chômeurs, il faut être là quand même pour cueillir les fruits* » (membre collectif AC !). Ainsi, de représentants mandatés, les participants aux comités de liaison deviennent des membres dévoués qui marquent leur engagement dans leur groupe en acceptant de prendre leur tour dans le comité local de liaison. Cette lassitude infléchit parfois les conduites adoptées en situation dans le sens d'une moindre activité, rapprochant les relations nouées du type informateur / auditeur.

Dans un troisième cas de figure, les représentants des groupes n'ont pas de mandat ou consigne et ne sont pas des leaders. Ce sont des membres volontaires dont l'agenda est libre : « *c'est fonction de qui veut y aller. On voit si quelqu'un est libre, mais on ne se casse pas trop la tête. Bon, c'est vrai que les comités de liaison, c'est pas un grand cheval de bataille. On n'obtient rien, même des réponses à nos questions on n'y arrive pas, on n'a pas de chiffres, on n'a rien* » (membre d'un comité CGT). Ils sont faiblement responsabilisés par rapport au groupe et changent souvent d'une réunion à l'autre. Les groupes concernés, assez fréquemment mais pas exclusivement des comités CGT, déprécient le dispositif et n'en attendent rien. Leur participation est irrégulière et minimale, proche d'une relation de type informateur / auditeur. Le collectif et ses représentants apparaissent faiblement engagés dans le dispositif, la

participation étant un signe d'appartenance au groupe et, plus précisément sans doute, le signe d'une position peu centrale dans le groupe. On comprend que ce mode de fonctionnement puisse aboutir à des basculements vers une logique de consultation de l'expertise de l'ANPE sur des cas individuels (relations de type expert / quémendeur), les membres volontaires pouvant être, compte tenu de la réticence générale à siéger dans les comités de liaison, des personnes personnellement démunies et implicitement en attente d'une aide et d'un soutien.

Enfin, dans certains groupes, il n'y a ni mandat ni désignation des représentants : il s'agit des collectifs de petite taille et assez fragiles, affiliés ou non, dans lesquels les animateurs (ou dirigeants) constituent la seule force effectivement mobilisable. L'engagement apparaît à tous égards forcé : il est forcé faute de volontaires sur qui compter, il est forcé car la participation apparaît incontournable et obligatoire, il est forcé car il n'est pas inscrit dans une logique propre au collectif : « *si l'ANPE elle nous invite, on peut pas s'absenter, ça c'est pas possible.* (Pourquoi vous ne pouvez pas, c'est une invitation, pourquoi c'est pas possible ?) *Ah c'est quelque chose d'officiel quand même, c'est pas une chose à faire avec l'ANPE ou quoi. Et puis les autres ils y vont, alors je dois être là aussi, c'est pas possible autrement* » (animateur collectif AC !). La participation est justifiée comme une activité obligatoire, découlant des responsabilités prises dans un collectif, associée à la fonction occupée. Il s'agit en quelque sorte de participer pour participer, ce qui conduit à nouer une relation proche du type informateur / auditeur, caractérisée par une attente vis-à-vis de l'ANPE, une écoute attentive des informations diffusées, une réserve silencieuse.

Cette diversité des modes de participation au dispositif, et au-delà des logiques d'action collective des groupes de chômeurs, est au principe de l'hétérogénéité des significations actualisées dans les relations nouées au sein des comités locaux. Chaque groupe entre dans le dispositif sur une base spécifique qui traduit son fonctionnement, ses orientations, son identité collective. Compte tenu de la variation des participations (groupes présents et personnes qui les représentent), les interactions sont partiellement imprévisibles. Mais, surtout, les réunions mettent en coprésence, sauf dans les rares cas où un seul collectif est implanté dans le territoire, des collectifs fort différents qui n'ont pas adopté, loin de là, une stratégie commune, et qui n'adhèrent pas à une signification partagée du dispositif. Dès lors la situation peut être redéfinie comme une série de rencontres bilatérales entre l'ANPE et chaque collectif de chômeur, en présence des autres et sous leur regard. Dans une telle situation les significations accordées au dispositif peuvent facilement devenir polémiques et creuser des divisions entre groupements de chômeurs.

Des significations polémiques dans les relations entre groupes de chômeurs

Si l'ANPE est une institution centralisée (comme le montrent clairement les modalités de mise en œuvre du dispositif, mais aussi l'homogénéité des conduites de ses cadres locaux au cours des réunions des comités de liaison, ou la proximité des compte-rendus qui en sont faits), les collectifs de chômeurs ne forment pas d'emblée un acteur collectif, un protagoniste organisé, un interlocuteur parlant d'une seule voix. Or le dispositif apparaît comme une sorte d'épreuve pour les collectifs de chômeurs, une épreuve qui les met dans une situation ayant une double caractéristique : elle les place face à une institution officielle et ceci sous le regard des autres. Cette épreuve tend à faire ressortir la diversité des collectifs de chômeurs, à révéler des divergences et des tensions, à favoriser des controverses à propos des conduites adoptées vis-à-vis de l'ANPE. Si chaque participant peut combiner et endosser successivement plusieurs postures typiques (auditeur, accusateur, quémandeur, prestataire), celles-ci sont néanmoins valorisées (et dévalorisées) de manière différentielle et les attitudes qui les sous-tendent sont aussi des supports d'identifications variées. En ce sens les comités de liaison cristallisent une expérience de la différence et de l'identité, différence car les groupes représentés sont pluriels, identité car ils concourent également à la représentation des chômeurs. Or les matériaux recueillis, à partir des discours des participants, montrent que les comités de liaison sont un lieu d'expression et de perception, de désaccords et de clivages, qui tendent à se renforcer au fil du temps et à diviser toujours un peu plus les collectifs de chômeurs.

Tout d'abord la participation aux comités de liaison semble avoir avivé une tension qui traverse l'histoire des organisations de chômeurs, et différencie actions politiques et accompagnements concrets, revendications globales et services d'urgence. Cette opposition y prend des allures de contradiction, car elle se cristallise dans les usages qui sont faits du dispositif, et par conséquent les significations qui lui sont attribuées. Pour les uns, la sollicitation de l'ANPE pour examiner des cas individuels est non seulement hors champ, mais relève d'une action « caritative » ou « bénévole » : « *c'est pas supportable d'avoir des réunions où tu passes ton temps à parler de cas individuels. Bon Dieu on n'est pas là pour faire de la réparation, on est là pour défendre les chômeurs, leurs droits, pas régler des cas. Tout est pourri par ces caritatifs, et comme ça arrange l'ANPE ils vont à fond dedans* » (membre association sans affiliation) ; « *ils n'ont pas de formation syndicale. Tout ce qu'ils savent faire c'est du bénévolat*

social. On peut pas parler avec ces mecs là, on n'a rien à se dire, parce qu'il y a une incompréhension sur pourquoi on est là » (responsable comité CGT). Pour d'autres, la formulation de revendications et de critiques à l'encontre de l'ANPE est improductive pour les chômeurs et constitue un détournement du dispositif qui ne vise qu'à l'autosatisfaction : « *à quoi ça sert de faire une tribune politique ? Il y a personne à convaincre, et les directeurs d'agence ils sont pas là pour dire d'accord avec vous, on arrête de radier, on va donner un bon boulot à tout le monde. D'abord ils peuvent pas décider et puis leur but, c'est de se défendre, leur boutique. Donc ça avance à rien et ça nous parasite notre travail, parce qu'on ne peut pas travailler sur du concret* » (membre collectif AC !) ; « *ils dépassent les bornes, parce qu'on entend : si la prochaine fois il y a encore des radiations, on va mettre en sang l'agence. Oui, et c'est chaque fois pareil. A part de réclamer la fin des radiations, qu'est-ce qu'ils font ? Ils se font plaisir et c'est tout* » (membre association MNCP). Les participations aux comités de liaison ne sont pas seulement diverses, elles introduisent ou accusent des divisions et des oppositions qui traversent peu ou prou les mouvements de chômeurs, mais qui se creusent et apparaissent plus infranchissables et plus irréductibles.

Cela résulte largement de l'absence de concertation et de coordination des engagements dans le dispositif. Certes, la décision de participer a été générale et s'inscrit dans la continuité du mouvement de l'hiver 1997-1998 et par conséquent dans une orientation partagée. Mais les formes de participation et les modalités de l'engagement sont propres à l'histoire et à la situation de chaque groupe. Les représentants de ces collectifs qui, pour nombre d'entre eux, sont dépourvus de mandat explicite, ont à régler leur conduite en situation, à définir une attitude en cours d'interaction. Et la dispersion des représentants de collectifs de chômeurs fait émerger des différenciations accusées et des contradictions. Ces processus centrifuges sont accélérés par le dispositif dans la mesure où les relations entre les collectifs y sont cadrées par la rencontre avec une institution, ce qui ne permet pas la constitution d'un entre-soi, mais expose l'identité collective revendiquée au jugement d'un tiers incarnant une certaine autorité officielle.

De plus, ce n'est pas seulement autour des conduites à tenir face à l'ANPE ou de l'importance à accorder aux comités de liaison que des clivages s'accusent entre groupements de chômeurs. C'est aussi sur le sens de leur action collective, c'est encore sur la formulation des enjeux de leur existence, sur la définition de leur cause, sur la signification du chômage. En effet, une ligne de partage apparaît très nettement à propos des manières de parler des chômeurs et, finalement, de la catégorisation du

chômeur. Pour les uns, la catégorie de chômeur forme un ensemble qu'il faut considérer de manière globale et homogène, parce qu'ils se définissent comme les défenseurs et les porte-parole d'une catégorie, indépendamment de la variété qui peut la caractériser et, surtout, de la diversité des comportements des chômeurs. Toute tentation normative doit être écartée, d'autant plus qu'elle est au fondement de l'activité de l'ANPE qui s'emploie à dissocier les « vrais » et les « faux » chômeurs. Dès lors, toute prise de position consistant à introduire des distinctions, des hiérarchies, des degrés d'appartenance à la catégorie, est stigmatisée et dénoncée comme une manière de faire le jeu de l'institution contre les chômeurs : « *il y a des choses inadmissibles qui se passent, vraiment scandaleux. On entend des choses : Monsieur, oui c'est vrai que des chômeurs abusent. Carrément des choses comme ça. C'est des choses qui relèvent d'un manque de formation, parce que longtemps les associations n'ont pas eu d'interlocuteurs qui les recevaient officiellement. Mais c'est un état d'esprit qui est puant (...)* On n'est pas là pour porter des jugements, juste pour défendre des droits en tant que militants » (membre collectif AC !); « *on n'est pas toujours d'accord entre nous. Bon, ça peut se comprendre, surtout qu'il y a pas de préparation. Mais on pourrait pas le faire, parce qu'il y a des associations trop tolérantes pour les critiques que l'ANPE fait des chômeurs. Il se passe des trucs graves, les chômeurs sont des fois enfoncés, carrément* » (président association sans affiliation).

D'autres interlocuteurs argumentent une position exactement inverse, et par conséquent incompatible. Pour eux les chômeurs doivent respecter certaines obligations qui pèsent sur eux en contrepartie de leur statut. Et si la conformité par rapport aux normes institutionnelles doit être appréciée avec souplesse et discernement (précisément ce que l'ANPE ne ferait pas assez), il importe néanmoins de circonscrire certains « *profiteurs* », de manière à préserver la masse des autres chômeurs des généralisations hâtives qui pourraient disqualifier l'ensemble des chômeurs. Ils s'indignent alors des propos, jugés « *contestataires* » et « *irresponsables* », qui entretiennent l'amalgame sous prétexte de défendre les chômeurs alors qu'ils aboutissent à l'effet inverse : « *on a affaire à un groupe d'irresponsables qui critiquent tout. Le directeur de l'ANPE dit quelque chose, hop ça se met à gueuler. Même une fois, c'est une collègue qui en a pris pour son grade, parce qu'elle disait que toutes les radiations, c'était des fois une bonne chose pour des personnes qui profitaient de la situation. Et de ce coup là elle a eu l'agression pour elle. J'étais comme un rond de flan* » (membre collectif AC !); « *des personnes qui abusent, il y en a. On en voit qui viennent à l'association. Notre but c'est pas de les dénoncer, c'est pas notre rôle. On essaie de leur faire comprendre. Mais on ne peut pas dire que ça n'existe pas. Il y*

a des profiteurs, et il faut le dire pour pas penser que chômeur égale profiteur. Je l'ai dit au comité de liaison, et j'ai été accusé comme quoi j'attaque les chômeurs au lieu de les défendre. J'ai eu des insultes et tout. J'ai pas reculé, parce que c'est eux les irresponsables de penser qu'on peut croire à ce qu'ils racontent » (président association MNCP).

Ces désaccords, qui ne concernent pas seulement des questions de stratégies à adopter par rapport au dispositif mais traduisent des conceptions de l'action collective des chômeurs puisqu'elles portent sur la catégorisation même du chômage, se prolongent en conflits de légitimité, et se focalisent sur la capacité à être porte-parole des chômeurs. Dans ce registre une double disqualification de l'autre émerge, autour des expressions « *contrôle social* » versus « *slogans politiques* », qui sont opposés à la « *parole des chômeurs* », au « *vécu des chômeurs* ». Il s'agit dans les deux cas de mettre en cause la fonction de porte-parole en contestant le mandat dont les collectifs (les autres, les différents) se réclament implicitement. En ce sens ces collectifs participent à déstabiliser la légitimité des représentants des chômeurs, leur propre légitimité : cette représentation, qui n'est guère prise au sérieux par leurs interlocuteurs de l'ANPE, est encore fragilisée par des mises en cause venant du camp des chômeurs. Certes, celles-ci ne sont pas ouvertement exprimées, mais elles n'en sont pas moins revendiquées avec force au cours des entretiens réalisés : « *on est assez isolé, assez isolé. Parce que les autres, ils ont que les chômeurs à la bouche, le vécu des chômeurs, parce qu'ils en reçoivent toute la journée. Pour quoi faire ? Les assistantes sociales et les curés. C'est des curetons qui font du contrôle social. Et ils se prétendent parler au nom des chômeurs. Un jour où ils vont m'énerver, je vais leur balancer dans la gueule* » (membre collectif AC !); « *je vois les gens de l'ANPE, eux ils rigolent, sans le montrer, mais on le voit bien. Quand tu as quelqu'un qui débite des slogans politiques toute la réunion et puis qui va dire que c'est lui qui représente les chômeurs. Les chômeurs, ils ont beau dos dans cette histoire* » (membre association MNCP); « *tout le monde veut aller dans le même sens, mais ça coince toujours parce qu'on peut tout faire dire aux chômeurs. C'est ça qu'on entend, tout et son contraire. Nous, on compte les points. Encore, façon de parler, parce que ça nous ridiculise devant les autres et puis c'est tout* » (président association affiliée MNCP).

La manifestation de ces différences est sans doute d'autant plus difficile à supporter qu'elle se déroule devant un tiers face auquel il conviendrait d'adopter des positions communes, et elle est alors plus facilement interprétée comme le signe de contradictions plus fondamentales et irréductibles. C'est pourquoi les désaccords exprimés ou perçus au sein des comités locaux de liaison sont aisément reliés, par ceux

qui les dénotent, à des principes de division indépendants de la situation particulière dans laquelle ils apparaissent, et propres à exprimer des clivages plus permanents, marquant des identités collectives différentielles. Des oppositions sont repérables par la fréquence des disjonctions exprimant une séparation entre nous et les autres, comme ceux qui peuvent parler légitimement au nom des chômeurs et ceux qui prétendent à tort pouvoir le faire, comme les chômeurs authentiques qui savent ce qu'est le chômage et les prétendus chômeurs qui ne savent pas de quoi ils parlent. C'est ainsi que les représentants, ou les membres les plus actifs, de certains collectifs sont considérés comme des « militants mais pas des chômeurs », des « agitateurs », des « politiques », des « anarchistes », des « révolutionnaires », des « irresponsables », quand d'autres sont qualifiés comme des « faux chômeurs », des « petits notables », des « apparatchiks », des « petits animateurs », des « travailleurs sociaux », des « bureaucrates ». La première catégorisation est plus souvent attribuée à des groupes affiliés à AC !, mais aussi à des comités CGT ou à des collectifs sans affiliation, la seconde est une catégorisation plus souvent attribuée à des groupes affiliés au MNCP, mais aussi à certains collectifs AC ! ou à des groupes sans affiliation. Ces catégorisations croisées sont des disqualifications qui expriment des lignes de force qui traversent l'histoire des mouvements de chômeurs, mais qui resurgissent avec vigueur à travers la participation aux comités de liaison. Paradoxalement peut-être, ce dispositif qui semble ouvrir un espace de représentation pour les chômeurs et de reconnaissance pour les collectifs organisés fait émerger le problème, irrésolu, des modalités de représentation des chômeurs, et montre que la légitimité de ces groupes à occuper un espace de représentation soulève des débats inattendus.

*
* *

Les comités de liaison constituent un dispositif public assez insaisissable, comme l'indique immédiatement son intitulé, mais dont la plastique a été dessinée de manière ferme et solide par la direction régionale de l'ANPE. Néanmoins le cadrage institutionnel ne débouche pas sur une uniformisation des fonctionnements des comités locaux ou des significations que les participants investissent dans ce dispositif. Car ces significations sont relationnelles, elles sont co-produites à travers les interactions nouées entre les cadres de l'ANPE et les membres des groupes de chômeurs (les représentants syndicaux occupant une place marginale), mais aussi entre les collectifs de chômeurs eux-mêmes. Ces interactions sont des lieux d'expression de conduites différenciées qui traduisent des interprétations hétérogènes, mais aussi instables, du dispositif. Elles sont tout autant des espaces de catégorisations croisées qui expriment ou ravivent des oppositions entre les collectifs.

Dans ce contexte, les effets des comités de liaison ne semblent guère aller dans le sens d'une structuration et d'un renforcement des collectifs de chômeurs, de leur constitution en partenaires durables et crédibles sinon légitimes. Ils renvoient plutôt à l'accroissement de leurs charges, à la dispersion de leurs activités, à la perturbation de leurs dynamiques internes, mais aussi à la manifestation de désaccords, à l'émergence de clivages et de divisions, à des luttes pour la légitimité à représenter les chômeurs. Autant de phénomènes dont les effets sont pour le moins ambigus sur la constitution d'une représentation des chômeurs auprès de l'ANPE. En ce sens le dispositif représente une épreuve dans laquelle sont plongés des acteurs vulnérables. Seul le recul permettra d'observer si l'ouverture d'un espace d'expression, et surtout d'interlocution, contribue à construire ou à détruire, à renforcer ou à affaiblir, ces acteurs collectifs.

Bibliographie

DELFINI C., DEMAZIÈRE D., « Le traitement de l'offre d'emploi à l'ANPE. Diversité des logiques d'intermédiation », *Travail et Emploi*, n° 81, 2000.

DEMAZIÈRE D., *La représentation des chômeurs auprès de l'A.N.P.E. : les comités de liaison dans le Nord-Pas-de-Calais*, ronéo, rapport pour la DARES, juin, 2001.

Demazière D., « Les chômeurs s'autovalorisent », *Chimères*, n° 33, 1998.

DEMAZIÈRE D., « Des chômeurs sans représentation collective : une fatalité ? », *Esprit*, n° 10, 1996.

DEMAZIÈRE D., PIGNONI M.T., *Chômeurs. Du silence à la révolte*, Paris, Hachette Littératures, 1999.

ENCLOS P., *La représentation des demandeurs d'emploi dans le cadre de comités de liaison*, multigr., journée d'études *Chômage et action collective*, Paris, 30-31 mars, 1999.

JOIN-LAMBERT M-T., *Chômage : mesures d'urgence et minima sociaux*, Paris, La Documentation Française, 1998.