

## Faire justice ou s'ajuster ? Les registres de l'injustice dans trois institutions d'aide à l'emploi en France et en Allemagne

Hadrien Clouet et Alice Lavabre

---



### Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/allemande/637>

DOI : 10.4000/allemande.637

ISSN : 2605-7913

### Éditeur

Société d'études allemandes

### Édition imprimée

Date de publication : 30 juin 2018

Pagination : 57-72

ISSN : 0035-0974

### Référence électronique

Hadrien Clouet et Alice Lavabre, « Faire justice ou s'ajuster ? Les registres de l'injustice dans trois institutions d'aide à l'emploi en France et en Allemagne », *Revue d'Allemagne et des pays de langue allemande* [En ligne], 50-1 | 2018, mis en ligne le 30 juin 2019, consulté le 03 juin 2022. URL : <http://journals.openedition.org/allemande/637> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/allemande.637>

---

## Faire justice ou s'ajuster? Les registres de l'injustice dans trois institutions d'aide à l'emploi en France et en Allemagne

■ Hadrien Clouet\* et Alice Lavabre\*\*

Cet article interroge l'expression du sentiment d'injustice dans le monde du travail<sup>(1)</sup>. Il l'aborde dans le contexte particulier d'institutions de soutien aux chômeurs, qui sont pour partie des agences publiques, pour partie des associations de bénévoles. Les unes et les autres, avec leurs moyens propres, visent à faciliter le retour au travail de demandeurs d'emploi, tout en étant caractérisées par une asymétrie forte des relations entre leurs représentants et les demandeurs d'emploi.

Dans un contexte où les inégalités dans l'accès à l'emploi focalisent de plus en plus l'attention publique, le registre du « juste » et de l'« injuste » est-il considéré comme légitime au sein de ces institutions? Qu'en est-il des autres pans du monde professionnel qui peuvent être abordés au cours des entretiens entre membres de ces organismes et leurs bénéficiaires? Les associations sont-elles plus favorables à l'expression du sentiment d'injustice que le service public de l'emploi, ou constituent-elles au contraire des espaces où la revendication est frappée d'illégitimité?

Il s'agit ici de montrer quelles sont les inégalités du monde du travail qui sont considérées comme injustes au sein de ces institutions d'intermédiation, leur processus de qualification et leurs contextes. Un double travail est objet d'investigation : le travail *accompli* par les aidants et les chômeurs, le travail *souhaité* par ces derniers.

Une approche large des expressions du sentiment d'injustice sera adoptée. L'analyse d'un massacre de chats à Montpellier au XVIII<sup>e</sup> siècle, perpétré par deux apprentis typographes pour se venger de leurs patrons, montre la variabilité historique et sociale

---

\* Doctorant, Centre de sociologie des organisations (CSO), Sciences Po-CNRS, UMR 7116.

\*\* Doctorante, Centre Georg Simmel, EHESS.

1 Nous tenons à remercier pour sa relecture Samuel Webb. L'étude des associations a bénéficié des discussions au sein d'une session du Congrès de l'Association française de science politique organisée par Charlotte Dolez et Florence Haegel sur la politisation des publics précaires au sein du monde associatif.

de l'expression du sentiment d'injustice dans le monde du travail<sup>(2)</sup>. Parmi les logiques d'action que peuvent adopter les individus selon Luc Boltanski, deux relèvent d'un régime de « dispute » : le régime de la « justice » et celui de la « violence »<sup>(3)</sup>. Si l'un et l'autre résultent d'un décalage entre les principes sur lesquels se fondent les parties en présence, seul le premier est susceptible d'entraîner une véritable explicitation de ces principes sous la forme de justifications. Celles-ci peuvent s'appuyer sur diverses grandeurs, dans le cadre de « cités »<sup>(4)</sup>, parmi lesquelles deux sont plus particulièrement présentes dans le cadre des institutions d'intermédiation sur le marché du travail étudiées ici : la cité civique et la cité industrielle. Elles font glisser le curseur tantôt vers la dénonciation de l'*injustice*, tantôt vers le constat d'un *désajustement*. D'un côté, la progression du droit du travail a étendu sur le long terme le champ des situations pour lesquelles une qualification en termes de « justice » peut être légitime. D'un autre côté, le développement contemporain de la norme de flexibilité et de l'exigence d'adaptabilité du producteur aux rythmes et aux normes de la production a substitué dans de nombreux cas une problématique d'*ajustement* à une problématique de *justice sociale*<sup>(5)</sup>. Enfin, la variabilité sociale des expressions du juste est aussi celle des groupes sociaux : les principes sur lesquels les individus fondent leurs justifications, les inégalités qu'ils identifient comme injustes, la manière dont s'expriment leurs sentiments d'injustice, varient en fonction des statuts et des mondes du travail<sup>(6)</sup>.

Afin de considérer la diversité des formes d'expression du sentiment d'injustice, nous tenons compte à la fois des discours explicitement référés au « juste » et à l'« injuste », et des manifestations plus diffuses du désaccord, comme le retrait ou l'évitement.

Trois contextes institutionnels d'aide à la recherche d'emploi seront mis en regard dans cet article : une agence publique pour l'emploi française (Pôle emploi), une allemande (*Arbeitsagentur* et *Jobcenter* intégrés en un immeuble) et trois associations d'aide à la recherche d'emploi.

Des enquêtes ethnographiques ont été menées dans ces institutions. L'immersion a duré respectivement 6 et 3 mois dans des agences de Pôle emploi en France et de l'*Arbeitsagentur/Jobcenter* en Allemagne. Les deux agences de Pôle emploi étaient situées pour l'une en Seine-Saint-Denis, dans un secteur d'emplois peu qualifiés en restauration, commerce et logistique, et l'autre dans les Yvelines, à l'interface de zones industrielles en déclin (automobile) et de chantiers de transports. Le site allemand, localisé en Sarre, est composé d'une aile pour l'*Arbeitsagentur* (en charge des chômeurs de moins de 12 mois) et d'une aile pour le *Jobcenter* (institution d'assistance, en charge des chômeurs sans droits à l'assurance-chômage, généralement après 12 mois, bénéficiaires d'une allocation forfaitaire de survie). Les pôles de recrutement sont le nettoyage, la restauration et l'industrie à haute technologie, ainsi que des emplois qualifiés dans les services publics.

2 Robert DARNTON, *Le grand massacre des chats. Attitudes et croyances dans l'ancienne France*, Paris, Robert Laffont, 1985.

3 Luc BOLTANSKI et Laurent THEVENOT, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

4 *Ibid.*

5 Bénédicte ZIMMERMANN, *Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels*, Paris, Economica, 2011.

6 François DUBET, *Injustices. L'expérience des inégalités au travail*, Paris, Seuil, 2006.

Les associations sont situées en région parisienne. Elles ont fait l'objet entre 2014 et 2017 d'un terrain d'un an pour l'une, de six mois pour deux autres, et d'observations plus ponctuelles. Elles reçoivent des chômeurs peu qualifiés, parmi lesquels de nombreux migrants. Alternant chômage et emplois dits « atypiques », ces derniers sont plus généralement des travailleurs qui font l'expérience de la « condition précaire »<sup>(7)</sup>. Les membres des associations, majoritairement bénévoles, sont quant à eux issus de professions qualifiées et souvent retraités. Spécialisées dans l'aide à la recherche d'emploi, ces structures affirment aussi une vocation plus large en faveur du lien social et de l'autonomie des individus, qui les rapproche de « lieux d'écoute »<sup>(8)</sup>.

La comparaison de ces différents contextes fait jouer deux types de variables, nationale (contexte allemand/contexte français) et institutionnelle (opérateur public/associations). Nous aborderons d'abord leur configuration institutionnelle, puis les dispositions socialement constituées des acteurs qui interagissent. Nous identifierons enfin plusieurs types de discours de justice qui prennent forme dans ces structures.

## 1. L'injustice au défi des contraintes institutionnelles

### 1.1. Dans les associations : le maintien de relations d'assistance

Pour les membres des associations, notamment les bénévoles, comme pour les bénéficiaires, les contraintes et sanctions potentielles sont plus diffuses et indirectes que dans les agences publiques. Les associations ne sont pas pour autant un contexte plus favorable à l'expression de sentiments d'injustice, qui semble même y être moins fréquente que dans les administrations publiques.

S'il n'est pas inexistant, le contrôle au sein des associations reste plus diffus que dans les agences publiques. Peu d'associations ont la possibilité d'organiser les entretiens dans des bureaux isolés. Des formes de contrôle réciproques peuvent donc exister. Celles-ci vont cependant rarement jusqu'à l'exclusion d'un bénévole de l'association. Les salariés connaissent quant à eux les formes de pression caractéristiques des travailleurs associatifs<sup>(9)</sup> : contrats précaires pour certains d'entre eux (contrats aidés), et incitation à ne pas compter leur temps au nom de l'engagement moral. Ils ont en revanche moins de contraintes chiffrées que leurs homologues des institutions publiques et des opérateurs privés<sup>(10)</sup>, et leur pratique est moins réglée. Les formes de contrainte qui s'exercent sur les bénéficiaires sont en revanche plus troubles : sans véritable pouvoir de coercition, les associations exercent cependant parfois un contrôle des chômeurs qui prolonge celui des administrations publiques, ou d'autres associations. « Pour l'Emploi », par exemple, entretient des liens avec plusieurs institutions publiques locales que fréquentent une grande partie des bénéficiaires, le service insertion de la mairie, ou la Caisse des allocations familiales.

---

7 Robert CASTEL, « Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire », in : Serge PAUGAM, *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris, PUF, 2007, p. 415-433.

8 Didier FASSIN (dir.), *Des Mots indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*, Paris, La Découverte, 2004.

9 Matthieu HÉLY, *Les Métamorphoses du monde associatif*, Paris, PUF, 2009.

10 Lynda LAVITRY, « De l'aide au contrôle ? Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de la personnalisation », *Travail et Emploi*, n° 119 (2009), p. 63-75 et Sophie DIVAY, « Les réalités multiples et évolutives de l'accompagnement vers l'emploi », *Informations sociales*, n° 169 (2012), p. 45-54.

Ce cadre ne favorise cependant pas l'expression du sentiment d'injustice, pour les bénéficiaires du moins. La relative faiblesse de la contrainte institutionnelle limite les situations d'«épreuves», au cours desquelles les bénéficiaires chercheraient à se justifier. Les enjeux directement financiers et matériels restent ponctuels. Les bénéficiaires expriment ainsi rarement des désaccords avec les membres des associations. Les situations de conflits sont rares. En revanche, l'importance des rendez-vous manqués à «Pour l'Emploi» suggère que pour les bénéficiaires, en cas de désaccord, l'option choisie par les demandeurs d'emploi est le plus souvent celle de l'*exit*.

De plus, malgré une rhétorique associative qui fait la part belle au vocabulaire de la participation et de l'autonomie des usagers, les relations entre membres et bénéficiaires restent marquées par des traits caractéristiques de l'assistance traditionnelle. Celle-ci est peu favorable à l'expression de revendications de la part des bénéficiaires.

Les représentants associatifs affirment l'importance de l'implication des bénéficiaires : «Ça ne suffit pas d'aider. [...] Les bénévoles apportent leur temps, leurs compétences, mais il faut aussi qu'il y ait un échange» (Accueil'Emploi, 15.05.2017). Le positionnement de ces organisations n'est cependant pas sans ambiguïté. Leurs membres admettent souvent qu'ils sont amenés à «faire pour» plutôt qu'à «faire avec». Leurs contacts institutionnels, administrations publiques locales, autres associations d'aide sociale, entreprises, montrent aussi qu'elles s'inscrivent dans le champ de l'aide sociale plus que dans un espace militant. De leur côté, les bénéficiaires jouent rarement le jeu de la «participation». Les membres des associations s'agacent de ce que certains bénéficiaires ne viennent «que pour faire un *curriculum vitae*». Ils perçoivent parfois comme de l'ingratitude les absences aux rendez-vous ou l'absence de remerciement, ce qui témoigne du décalage entre ce que les uns et les autres attendent de cette relation. L'objectif de «participation» apparaît d'abord comme un objectif de bénévoles. Pour les bénéficiaires, la situation s'apparente à une situation de sollicitation, qui tend à exclure les formes les plus revendicatives de justification et à favoriser le registre de la supplique<sup>(11)</sup>.

Parmi les entretiens qui ont été observés, peu donnent lieu à une mise en cause directe d'un employeur ou d'un contexte de travail par un bénéficiaire. La manière dont un homme se plaint des «pistons» nécessaires dans son domaine (l'animation) (Pour l'Emploi, 05.04.2016) est exceptionnelle. Ce demandeur d'emploi a un profil qui le distingue de la majorité des chômeurs reçus : il a une qualification certifiée, et la nationalité française. Ces deux caractéristiques assoient sa position face au bénévole et peuvent expliquer qu'il s'autorise la critique quand d'autres adoptent des formes plus détournées de dénonciation. Une demandeuse d'emploi qui a travaillé comme coiffeuse déclare ainsi, sans donner d'explication : «Je n'ai pas envie de faire la coiffure dans les salons. Je ne veux plus ça» (Pour l'Emploi, 05.04.2016). La plupart des personnes reçues mettent plutôt en scène leur bonne volonté et leur disposition à travailler, même dans de mauvaises conditions : «À la sortie de l'école, je peux faire le ménage, l'installation. C'est très dur. Je ne dors pas la nuit. Je pense : "travailler"» (Pour l'Emploi, 05.04.2016). C'est la difficulté de l'existence, plus que son injustice, qui est pointée.

Il arrive également que les bénévoles découragent l'expression de sentiments d'injustice chez les bénéficiaires. L'asymétrie au cœur de la relation assistancielle demeure

11 Didier FASSIN, «La Supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence», *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, 55/5 (2000), p. 981.

une norme, sinon admise, du moins pratiquée. L'inégale légitimité des discours à tonalité critique en est une manifestation. Dans l'exemple suivant, un bénévole modère le sentiment d'injustice qu'exprime une demandeuse d'emploi, alors même qu'il a contribué à le susciter : juriste de profession, il explique à la personne qu'il reçoit, qui a été employée en CDD pendant plusieurs années par une mairie, puis finalement non-renouvelée, les démarches envisageables. Son ton est volontiers scandalisé : « Un contrat et un arrêté? Voilà le type de foutoir administratif qui permet de se soustraire au droit du travail! »; « Un contrat de vingt-huit jours! On se croirait presque en Angleterre! ». De son côté, la femme hésite : « Oui... On va essayer [...] Je vais faire ça. Si je vois que c'est difficile, je laisse tomber. » Quand celle-ci adopte à la fin de l'entretien la même tonalité critique, elle se voit rappelée à des sentiments plus modérés :

« Personne reçue [pour appuyer les propos du bénévole] — Ce n'était pas des remplacements. C'était un poste. Ils ont embauché une nouvelle à ma place!

Bénévole — Il faut regarder ça sans acrimonie... Dans les administrations, ils font tout pour éviter de payer les indemnités de chômage. » (Accueil'Emploi, 10.02.2016)

Dans cet exemple, le bénévole tance la bénéficiaire lorsqu'elle s'autorise la critique. Cette scène invite à s'interroger sur le rôle paradoxal de ces associations dans la dépolitisation des bénéficiaires<sup>(12)</sup>.

La désincitation peut prendre des formes plus diffuses : à « Pour l'Emploi », deux bénévoles expriment ainsi, au cours d'une réunion collective, des doutes sur la véracité d'un récit de travail impayé. Leurs soupçons s'appuient sur le constat que la personne ne s'est pas présentée d'elle-même aux prud'hommes, et parce que « les personnes racontent ce qu'elles veulent raconter » (Pour l'Emploi, 02.05.2015). Il est bien sûr possible que les bénéficiaires cherchent parfois à utiliser ces structures. Mais l'anecdote, qui n'est pas isolée dans cette association, montre que la dénonciation d'injustices par les personnes reçues tend à être peu légitime, dans un contexte où elle est pourtant relativement rare. C'est aux membres des associations que revient implicitement l'identification d'une situation « injuste ».

Au sein des associations, c'est *in fine* surtout entre membres que l'on parle d'injustice. Tel bénévole s'indigne des pratiques de certaines entreprises d'insertion par l'activité économique, qui embauchent pour le compte de tiers et s'apparentent ainsi à de véritables entreprises sous-traitantes (Accueil'Emploi, 31.03.2015). Un autre parle d'« esclavage moderne » (Pour l'Emploi, 02.10.2014). Une salariée et une bénévole se disent scandalisées par les promesses d'embauche non tenues d'une grande chaîne de supermarché (Pour l'Emploi, 15.03.2016 ; 23.03.2016).

### 1.2. Dans les agences publiques : une relation inégale entre assurance et assistance

La relation de guichet est marquée par une inégale maîtrise du droit, du langage et des règles<sup>(13)</sup>. Les conseillers à l'emploi manient un langage savant traversé d'acronymes, détiennent un monopole d'interprétation des règles, et décident la durée, la fréquence et le rythme des interactions auxquelles sont convoqués les chômeurs. Ces derniers sont des profanes, qui cherchent dans leur trajectoire, leur situation ou leurs connaissances

12 Nous remercions Camille Hamidi de nous avoir suggéré cette idée.

13 Vincent DUBOIS, *La vie au guichet : relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 1999.

les ressources à mobiliser en interaction. Ils demeurent cependant en situation d'infériorité vis-à-vis des conseillers qui organisent et président au cadre d'interaction.

Les interactions ont lieu en face à face. Cependant, à Pôle emploi et en *Jobcenter*, les chômeurs patientent dans une salle d'attente commune, tandis que leurs homologues de l'*Arbeitsagentur* patientent sur des chaises isolées face au bureau de leurs conseillers. Cette individualisation plus poussée limite les protestations collectives. Toutefois, alors que les bureaux à Pôle emploi sont ouverts et tournent entre conseillers, ceux de l'*Arbeitsagentur* et du *Jobcenter* sont personnalisés et ferment à clef. La confidentialité des propos y est propice à des échanges parfois vifs. En même temps, les chômeurs à Pôle emploi peuvent engendrer malaise ou empathie dans les bureaux voisins.

La rationalisation industrielle des services génère des conflictualités spécifiques<sup>(14)</sup>. À l'*Arbeitsagentur*, un dispositif (*Aufnahmestop*) permet à la hiérarchie, éloignée de quelques étages, de suspendre les acceptations d'usagers. Une fois le bouton déclenché, les agents d'accueil reçoivent l'ordre de ne plus laisser entrer personne durant une heure. Les individus qui arrivent à ce moment-là engagent régulièrement des controverses. Ils accusent l'institution d'appliquer des règles inadaptées aux situations singulières. On les retrouve également lorsque les chômeurs incriminent les conseillers qui laissent les règles s'appliquer malgré leur pouvoir supposé de les suspendre. Il en va ainsi des refus d'accepter les personnes en retard de plus de dix minutes à Pôle emploi. Certains conseillers appliquent strictement cette consigne, d'autres l'ignorent. Il s'agit d'une règle « en réserve », que peuvent déployer les conseillers qui le désirent. Les chômeurs qui découvrent cette consigne lors de son application pour la première fois considèrent ce traitement différentiel et aléatoire comme une injustice, liée à la contingence des motifs de retard à leurs yeux légitimes (accidents de circulation, retard de transport collectif...).

En outre, la question du juste et de l'injuste est d'autant plus centrale que les désaccords d'interprétation ou de codage engagent parfois les moyens de subsistance.

« *Chômeuse* — J'ai travaillé onze heures dans le mois, en intérim, mais du coup mon allocation est différée en attendant les bulletins de salaire... »

*Conseillère* [regarde sur l'ordinateur] — Oui effectivement, cela arrivera dans quelques jours.

*Chômeuse* — Mais mes factures, mon loyer, ils vont arriver le 20 ! Du coup mon prélèvement sera bloqué, et je vais avoir des pénalités !

*Conseillère* — Vous ne pouvez pas expliquer que vous avez besoin d'un peu de temps pour les payer parce que... ?

*Chômeuse* — Mais non ! Je dois payer ! J'aurais jamais dû travailler, je vais perdre de l'argent ! C'est la catastrophe ! [pleurs]. » (Seine-Saint-Denis, 06.05.2014)

Les conseillers disposent d'outils informatiques pour consulter les profils des demandeurs d'emploi et les mettre en relation avec des offres ou des prestations. Cela concourt à neutraliser les interactions polémiques quand des conseillers se défaussent de leurs décisions sur la technologie. Certains opposent aux « situations injustes » pointées par les chômeurs des « obligations » ou des « bugs », parfois perçus comme tels, parfois simplement invoqués pour détourner la protestation vers les infrastructures. À un couple dont l'indemnité n'est pas versée, un conseiller d'accueil de l'*Arbeitsagentur*

14 Jean GADREY, « La modernisation des services professionnels. Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? », *Revue française de sociologie*, 35/2 (1994), p. 163-195.

rétorque que « les bugs informatiques, ça arrive, chez vous, chez nous aussi ! », puis, une fois ses interlocuteurs partis, explique que « c'est la seule manière de calmer certains » (Sarre, décembre 2015). Ces pratiques alimentent un « ethos de virtuosité » chez les conseillers investis d'une réputation de pacification des accusations d'injustice proportionnelle à leur capacité d'inventer des dysfonctionnements<sup>(15)</sup>.

Plus généralement, les conseillers à l'emploi tiennent fortement à leur identité professionnelle d'experts savants, à équidistance des chômeurs et des employeurs<sup>(16)</sup>. Ils mettent à distance les raisonnements moraux, parfois de manière radicale comme l'explique une conseillère de Pôle emploi : « Tu passes un contrat. Y en a qui sont dans l'empathie. Mais moi, c'est pas ce qu'on me demande. Moi s'ils font pas de choses avec moi, je les confie à une prestation privée. » Même pour les plus sensibles au travail social, le « vrai boulot »<sup>(17)</sup> gratifiant consiste à valoriser les chômeurs dans l'univers marchand, institutionnel et réglementaire, afin qu'ils retournent à l'emploi.

Les conseillers contrôlent aussi les chômeurs. Ils récoltent des indices, convertissent les situations singulières en catégories administratives, et évaluent leur conformité aux situations prescrites<sup>(18)</sup>. Ainsi, l'interaction de guichet est sous tension. En cas d'écart trop important au rôle, les conseillers ont la capacité de désinscrire ou sanctionner les chômeurs. Ce rapport de pouvoir mobilise la question du juste et de l'injuste, dans la décision du conseiller qui arbitre, et dans les contestations éventuelles. Or, plus le système est assistanciel, comme dans les *Jobcenter*, plus ils doivent s'investir, moralement comme émotionnellement.

Dans cette dernière institution, les conseillers reçoivent les chômeurs sans droit à l'assurance (en général après un an, avec une rallonge pour les seniors). Les lois Hartz ont ainsi transféré la majorité des chômeurs de l'assurance à l'assistance<sup>(19)</sup>. Les chômeurs traités en *Jobcenter* reçoivent une allocation forfaitaire sous condition de ressources (épargne et co-habitants compris) avec des prestations complémentaires négociables. Cela impose des évaluations normatives. À la question de l'indemnité pour le logement, un conseiller répond « bonne question ! La loi parle d'un loyer moyen, donc bon, 250-280 €, pour 30-35 m<sup>2</sup>, pour une personne... Enfin ça peut être un appartement plus petit, mais plus cher... Mais si un artisan a 5 enfants et travaille, ça m'est égal. S'il travaille, il peut vivre dans un appartement plus vaste ». À ces controverses s'ajoutent les débats sur les prêts, que l'institution consent pour des « besoins incontournables » (*unabweisbarer Bedarf*). Une machine à laver est-elle incontournable ? Oui pour un conseiller, qui affirme que « l'humidité hivernale » et « l'odeur du linge pas sec qui peut briser l'entretien d'embauche » justifient un prêt du *Jobcenter*. Non pour sa collègue qui refuse de « subventionner une préférence pour la machine plutôt que la laverie, alors qu'il y a beaucoup de vraies urgences ».

15 Nicolas DODIER, *Les Hommes et les Machines*, Paris, Éditions Métailié, 1995, p. 217-273.

16 Expliqué dans le cas français par Linda LAVITRY, *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi*, Paris, PUF, 2015, p. 44-45.

17 Alexandra BIDEZ, *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?*, Paris, PUF (Le lien social), 2011.

18 Jean-Marc WELLER, *L'État au guichet : sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée de Brouwer, 1999.

19 Christoph BUTTERWEGGE, *Hartz IV und die Folgen – auf dem Weg in eine andere Republik ?*, Weinheim, Beltz Juventa, 2015.



Les conseillers fixent aussi le périmètre des « offres raisonnables » opposables aux chômeurs. En *Jobcenter*, il s'agit d'offres auxquelles le chômeur est physiquement et mentalement apte. Bien plus encadré à Pôle emploi et à l'*Arbeitsagentur*, défini en termes de salaire et de distance selon la durée du chômage, le processus d'offre raisonnable d'emploi y provoque aussi des dilemmes.

Ces processus de qualification prennent en importance avec les réorganisations bureaucratiques (fusion Assedic-ANPE en France, division *Arbeitsagentur-Jobcenter* en Allemagne), et le choix de la délégation discrétionnaire de nombreuses politiques sociales aux agents de première ligne<sup>(20)</sup>. Ces derniers doivent alors s'orienter selon des règles morales. Face à eux, les chômeurs n'hésitent pas à contester les normes promues, d'autant plus que les conseillers ne peuvent que rarement se retrancher derrière un texte univoque.

## 2. Recours du registre de l'injustice et profils sociaux des acteurs

### 2.1. Dans les associations : profil sociaux et recours au registre de l'injustice

Bénéficiaires et membres des associations, notamment bénévoles, ont des expériences radicalement différentes du monde du travail. Les premiers font l'expérience de trajectoires professionnelles précaires. Ils exercent des métiers caractérisés par une forte pénibilité et des relations de subordination fortes : métiers du nettoyage, des services à la personne et de la petite enfance pour les femmes, du nettoyage, de la restauration, du bâtiment pour les hommes. Les immigrés, nombreux dans ces associations, sont pour leur part régulièrement confrontés à des écarts au droit du travail, notamment quand ils sont sans-papiers. Les membres des associations bénévoles ont, quant à eux, exercé des métiers qualifiés. Majoritairement retraités, les bénévoles de ces associations sont engagés dans des « secondes carrières »<sup>(21)</sup>. À la différence de bénévoles qui cherchent à fuir leur activité professionnelle<sup>(22)</sup>, il s'agit pour eux de rester « actifs ».

Bénéficiaires et membres des associations ne situent pas leur discours au même niveau de généralité. Les bénéficiaires, nous l'avons vu plus haut, semblent préférer le retrait plutôt que la dénonciation. Le faible niveau de qualification des bénéficiaires peut contribuer à expliquer qu'ils soient peu familiers avec les formes les plus légitimes du discours critique. Leurs expressions de l'injustice ont souvent un « état infra-politique »<sup>(23)</sup> : si elles ont bien « une valeur proprement politique », elles « ne s'articulent à aucune critique de la société offrant des débouchés dans l'action et l'espace public »<sup>(24)</sup>. Le cas du demandeur d'emploi suivant, qui développe une critique générale du marché du travail, est relativement rare. D'origine iranienne, il a quitté son pays et les études qu'il y menait pour des raisons politiques. Obligé de gagner sa

20 Vincent DUBOIS, « Politique au guichet, politiques du guichet », in : *Politiques publiques, 2. Des politiques pour changer la société*, Paris, Presses de Sciences Po, 2010, p. 265-286.

21 Maud SIMONET, *Le Travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit ?*, Paris, La Dispute, 2010.

22 Alexandra BIDEZ et Manuel BOUTET, « Pluralité des engagements et travail sur soi. Le cas des salariés ayant une pratique ludique ou bénévole », *Réseaux*, n° 182 (2013).

23 Régis CORTÉSÉRO et David MÉLO, « Sentiment d'injustice et politisation au travail », in : Ivan SAINSAULIEU et Muriel SURDEZ (dir.), *Sens politiques du travail*, Paris, Armand Colin, 2012, p. 29-42.

24 *Ibid.*, p. 39.

vie à son arrivée en France, il a travaillé ici et là avant de devenir chauffeur de taxi, ce qu'il fera pendant vingt ans. Il abandonne finalement ce métier pour essayer de lancer une petite entreprise, sans y parvenir. Comparant sa situation à celles d'amis partis aux États-Unis, il attribue la fermeture des possibilités professionnelles à laquelle il a été confronté à l'attitude de l'État français vis-à-vis des migrants lors de son arrivée, et au fonctionnement du marché du travail en France (Chômage-Solidaire, 01.02.2016). De leur côté, les membres des associations appuient davantage leurs critiques sur des principes moraux ou politiques, ou sur le droit. Ils sont nombreux à avoir une connaissance du droit du travail, tirée de leur formation, d'expériences dans les directions d'entreprise, ou de la pratique du bénévolat.

Ce ne sont pas non plus les mêmes aspects du travail qui sont qualifiés dans les termes du « juste » par les uns et les autres. Si le nombre de situations étudiées invite à la prudence, il semble néanmoins que les bénévoles tendent à s'indigner davantage au sujet des salaires, et les bénéficiaires au sujet des conditions du travail. Parmi d'autres exemples, on peut citer un bénévole, au sujet d'un emploi d'agent d'entretien : « Le salaire 9 € et quelques, ce n'est pas grand-chose » (Pour l'Emploi, 23.01.2015). De son côté, une demandeuse d'emploi déclare ne pas vouloir faire quelques heures d'aide à domicile ici puis là : « À la fin de la journée, on a travaillé 3h et on a passé plus de temps à marcher » (Chômage-Solidaire, 15.02.2016). Plusieurs hypothèses peuvent être avancées : la relation de sollicitation autorise peut-être plus facilement, pour les bénéficiaires, des plaintes sur les conditions de travail que sur les salaires. Il est également possible, comme l'ont montré Christian Baudelot et Michel Gollac, que les mauvaises conditions de travail soient un élément de souffrance au travail plus souvent invoquées que les bas salaires chez les travailleurs les moins qualifiés<sup>(25)</sup>.

La proximité des bénévoles avec le monde des directions d'entreprise peut les conduire, à l'inverse, à justifier certaines pratiques patronales. Une bénévole ayant possédé une petite entreprise dans le bâtiment défend ainsi le refus de certains employeurs d'engager les démarches de régularisation des travailleurs sans-papiers, arguant que certains salariés disparaîtraient une fois la procédure terminée (Pour l'Emploi, 23.03.2016).

## *2.2. Dans les agences publiques: des rapports socialement situés aux catégories réglementaires*

L'ensemble des individus suivis témoignent de la dévalorisation symbolique du métier de conseiller à l'emploi. En outre, la plupart des professionnels travaillent dans le service public d'emploi au terme de réorientations professionnelles, de licenciements ou de handicaps qui les ont obligés à se réorienter. La revendication d'une vocation est absente des entretiens effectués. « Personne ne rêve de faire mon boulot », lâche amèrement une conseillère allemande de *Jobcenter*, en écho à ses collègues des deux autres institutions. Les dispositions morales demeurent hétérogènes, et les désajustements sont fréquents vis-à-vis des consignes institutionnelles. Ceux pour lesquels Pôle emploi ne représente qu'une solution professionnelle transitoire se sentent en décalage

---

25 Christian BAUDELLOT et Michel GOLLAC (dir.), *Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard, 2003.

en termes de justice. C'est le cas d'un conseiller embauché en CDD dans l'agence de Seine-Saint-Denis, qui « atten[d] juste de partir, moi ici c'est pas mon monde, quand tu vois comment on traite les gens ». Ce décalage normatif se retrouve aussi sur une ancienne psychologue pour enfants, conseillère à titre alimentaire. Elle revendique son « approche... j'essaie de me restreindre à l'emploi... mais je pense, là, à une personne que j'ai reçue récemment; j'ai passé plus de temps à faire un entretien psychologique, je l'ai orienté vers des structures, il s'est beaucoup confié, comme ça, sans me connaître... C'est ça aussi notre boulot, pas juste de fliquer les gens ». De la même manière en Allemagne, certains agents du *Jobcenter* sont détachés des municipalités ou ont demandé une réaffectation depuis un service public aux effectifs supprimés. Chacun a une approche de la justice inscrite dans ses sensibilités professionnelles initiales.

Toutefois, les carrières influencent la sensibilité des acteurs. Les personnels de Pôle emploi sont issus en partie des fonctionnaires de l'ANPE (le placement) focalisés sur l'accès à l'emploi et les discriminations, ou d'anciens salariés des Assedic (l'indemnisation), concentrés sur l'égalité de versement des allocations. En Allemagne les postes sont plus segmentés. Le placement, l'indemnisation, l'accueil, le pré-entretien et le service aux employeurs sont distincts. Chacun fait face à des revendications circonscrites à un aspect du dossier des chômeurs, et peut reporter le blâme ou les interrogations sur ses collègues, en divisant les protestations selon l'organigramme administratif.

La proximité syndicale favorise les positionnements en termes de justice chez les conseillers. Dans chaque pays, les syndiqués développent une critique féroce des modes d'indemnisation et des politiques « d'activation »<sup>(26)</sup>. À l'*Arbeitsagentur*, les syndicalistes se vivent comme le dernier rempart de l'assurance chômage contre le *Jobcenter*, et accusent les politiques d'emploi d'injustice vis-à-vis des générations futures, car elles réduisent les recettes des caisses d'assurance, suite au développement des emplois précaires ou exonérés de cotisations sociales (« minijobs »).

Les conversations banales entre certains acteurs qui disposent d'attributs en commun ou de stigmates partagés<sup>(27)</sup> créent en outre un cadre propice à la mobilisation des concepts de justice. C'est le cas entre femmes d'un même âge, entre jeunes, entre racisés, ou entre individus se découvrant des pratiques proches. Un jeune chômeur des Yvelines avoue avec peine qu'il joue dans des bars sans déclarer les revenus obtenus... et reçoit les encouragements de son conseiller lui-même guitariste.

Le poids des propriétés sociales dans l'interaction joue à plein dans le traitement du non-recours aux droits par les conseillers. Après un entretien, par exemple, une conseillère découvre que la demandeuse d'emploi dispose d'un reliquat de droits à indemnisation. Elle croise cette information avec son jugement de la personne: comportement tenu pour sérieux, agrément de la discussion entrecoupée de digressions sur des achats ménagers, enfants à charge, et efforts financiers entrepris par la demandeuse. Elle explique qu'« on le ferait pas forcément tout le temps, parce qu'on n'a pas le temps et que c'est à elle de monter les dossiers, mais je vais l'appeler. Ça me fait plaisir pour elle, qu'elle paie sa formation, c'est normal qu'elle touche un petit quelque chose de nous la petite dame ». Le devoir de « monter le dossier » est effacé par une justice personnalisée.

26 Frank SOWA et Ronald STAPLES, *Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat*, Baden-Baden, Nomos/Sigma, 2017.

27 Erving GOFFMAN, *Stigmate. Les usages sociaux du handicap*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1975.

### 3. Typologies des discours de l'injustice

#### 3.1. Trois discours sur l'injustice au travail dans le monde associatif

Les associations d'aide à la recherche d'emploi sont des contextes où la légitimité des bénéficiaires et des membres des associations à mobiliser le registre de l'injustice est inégale, et les modalités des discours sur l'injustice au travail différentes. Trois discours-types peuvent être identifiés en croisant le locuteur des expressions de l'injustice, ce sur quoi portent celles-ci, leurs modalités, les principes généraux qui la sous-tendent. François Dubet a identifié trois principes soutenant l'expression des sentiments d'injustice dans le monde du travail, l'égalité, le mérite et l'autonomie<sup>(28)</sup>, qui peuvent être repérés au sein des associations.

Un premier discours sur l'injustice au travail est essentiellement tenu par les membres des associations. Dénonçant des écarts au droit du travail, il s'appuie sur un principe d'égalité des individus face à la loi. Les discours regroupés dans ce type dénoncent des situations de salaires impayés, des promesses d'embauches non tenues, des CDD renouvelés indéfiniment, des conditions faites aux travailleurs sans papiers par des employeurs peu scrupuleux. Ils se caractérisent par une montée en généralité. La référence au droit du travail ou à des principes politiques abstrait la discussion des situations strictement individuelles plus nettement que dans les autres modalités de discours sur l'injustice.

La référence au droit du travail entraîne une reformulation des descriptions des demandeurs d'emploi dans des termes que ces derniers peinent parfois à s'approprier, mais qui peut également favoriser leur socialisation au vocabulaire juridique et administratif. L'observation suivante, déjà évoquée, illustre ces deux processus : elle met en scène un bénévole ancien juriste de profession, et une personne qui bénéficiait de deux emplois publics dans des structures différentes, dont l'un, CDD renouvelé de multiples fois, n'a pas été reconduit. Le discours du bénévole semble d'abord littéralement inaudible :

« *Bénévole* — Il y a deux solutions : soit demande de requalification. Risque : contentieux. Cela ne va-t-il pas mettre en péril le contrat que vous avez à la caisse des écoles ? Quelle autonomie juridique par rapport à la mairie ? Qu'est-ce que vous en pensez ?

*Personne reçue* — ...

*Bénévole* — Vous ne m'avez pas écouté.

*Personne reçue* — Je pensais que vous parliez avec la dame [moi]. »

Prudente sur les solutions proposées par le bénévole (« C'est un peu compliqué... pour les deux [solutions]... »), la femme évoque en fin d'entretien sa situation dans des termes soudain plus précis : « Ce n'était pas des remplacements. C'était un poste. Ils ont embauché une nouvelle à ma place. » (Accueil'Emploi, 10.02.2016)

Une deuxième modalité du discours sur l'injustice au travail porte sur les conditions de travail. Elle peut être rapprochée du principe d'« autonomie » identifié par François Dubet, ou de qualité du travail. Présente d'abord chez les bénéficiaires, elle s'exprime par exemple lors de l'évocation des secteurs d'emploi envisageables, parfois sous des formes détournées. Le refus d'un secteur a été observé notamment chez des femmes. Faut-il l'attribuer aux conditions particulièrement précaires des emplois

28 F. DUBET, *Injustices* (note 6).

féminins peu qualifiés<sup>(29)</sup>? La moindre pression sociale qui s'exerce sur les femmes au chômage, notamment une partie des femmes immigrées<sup>(30)</sup>, peut également contribuer à l'expliquer.

Les membres des associations, nous l'avons vu, s'indignent des niveaux de salaire. Quand ils mentionnent les conditions de travail, c'est bien souvent plutôt dans la perspective du réalisme d'une candidature: la charge de travail sera-t-elle trop importante? Les contraintes d'emploi du temps liées aux enfants seront-elles compatibles avec l'emploi visé? Le temps de transport sera-t-il trop long?

L'expression de l'injustice peut enfin porter sur le marché du travail. Elle se fonde alors sur un principe général de mérite.

Les demandeurs d'emploi sont amenés à se défendre de ne pas faire suffisamment d'efforts dans leurs recherches d'un travail, et à souligner obstacles du marché du travail et difficultés personnelles: «Je suis allée chez Paul, Brioches Dorées. Ils ne prennent que cet été et pour l'instant il faut attendre. [...] À MacDo, ils m'ont dit que j'étais trop vieille» (Pour l'Emploi, 05.05.2015); «*Bénévole* — vous n'avez pas beaucoup cherché, hein! *Demandeur d'emploi* — j'ai du mal à repérer les villes où existe le service de coopération» (Pour l'Emploi, 07.05.2015). Le registre de la dénonciation ou de la revendication est, on l'a vu, rarement présent.

De leur côté, les «aidants» associatifs peuvent évoquer les injustices du marché du travail dans le cadre d'une montée en généralité: ils constatent les injustices générationnelles dans l'accès à l'emploi, eux-mêmes ayant souvent été recrutés facilement au début de leur vie professionnelle. Ils débattent des injustices des politiques de l'emploi (la loi travail du printemps 2016). C'est alors à d'autres bénévoles qu'ils s'adressent. Il arrive qu'ils soulignent des injustices liées à un cas particulier: une bénévole juge ainsi anormale l'importance qu'un employeur a accordé à l'âge lors d'une candidature (Pour l'Emploi, 07.04.2016).

Lors des entretiens avec les bénéficiaires, les membres des associations tendent à justifier le fonctionnement du marché du travail, et parfois à admettre pragmatiquement certaines pratiques. Un bénévole, ancien dirigeant d'entreprise, rationalise ainsi les pratiques de recrutement des employeurs: à une demandeuse d'emploi qui déclare que sa motivation pour un emploi de caissière est qu'elle ne veut «plus manger de patates», il répond, sérieux: «la lettre de motivation, c'est voir si vous savez vous exprimer, si vous êtes structuré. C'est un peu indirect. Bien sûr qu'en réalité c'est que vous avez besoin de vêtements.» Une autre fois, c'est la surqualification à l'embauche qu'il explique par la nécessité, pour les employeurs, d'avoir un personnel adaptable aux évolutions de l'entreprise (Pour l'Emploi, 05.05.2015 et 20.01.2015).

Le pragmatisme peut également prévaloir. Un bénévole conseille ainsi à une dame de supprimer son nom courant, à consonance étrangère, pour ne conserver que son deuxième prénom, français (Pour l'Emploi, 07.05.2015). Une autre indique «français courant» à la fin du CV d'un demandeur d'emploi d'origine étrangère, mais vivant en France depuis plus de vingt ans et ayant obtenu la nationalité française:

29 Margaret MARUANI, *Travail et emploi des femmes*, Paris, La Découverte, 2011.

30 Chloé TAVAN, «Migration et trajectoires professionnelles, une approche longitudinale», *Économie et Statistique*, n° 393-394 (2006).

«Demandeur d'emploi [rit] — Ce n'est pas la peine!

Bénévole — En fait ce n'est pas évident...

Demandeur d'emploi — J'ai la nationalité française, si vous mettez français courant c'est comme une double peine.

Bénévole supprime la mention. Elle lui explique que simplement son nom l'identifie comme venant d'ailleurs.» (Chômage-Solidaire, 01.02.2016)

Ainsi, l'inégalité qui est au cœur de l'activité de ces associations, l'inégal accès à l'emploi, est dans l'ensemble peu qualifiée dans les termes du « juste » et de l'« injuste » par les membres de ces associations.

### 3.2. Trois discours sur l'injustice qui tournent autour des règles dans les agences publiques

Trois registres-types de critiques sont mis en circulation dans les agences pour l'emploi, au cours des interactions de guichet. Elles sont triées ici selon l'objet responsable de l'injustice, selon qu'il soit extérieur à l'institution, qu'il dépende de pratiques discrétionnaires, ou au contraire qu'il découle d'une application stricte des règles.

Un premier registre de recours à la justice agglomère les critiques extra-institutionnelles, qui expliquent l'injustice par les acteurs qui entourent l'institution. Entretenu par les conseillers aussi bien que par les chômeurs, il décharge l'institution et oriente la critique des acteurs vers des responsables externes.

Il explique l'injustice ordinaire par la pratique d'acteurs extérieurs au service public d'emploi. Les recruteurs sont régulièrement pointés du doigt, notamment sous l'angle des préjugés entretenus, sexistes, racistes ou anti-seniors. Les employeurs sont également dénoncés, notamment pour leur absence de coopération qui se reporte sur les chômeurs.

«Chômeur — Moi je l'ai toujours déclaré [le bulletin de salaire, qui est décalé visiblement d'un mois par rapport aux allocations]... C'est pas moi qui dois payer pour des erreurs.

Conseillère — C'est pas une erreur, l'employeur décale d'un mois, j'y peux rien.» (Seine-Saint-Denis, 03.03.2014)

Les contrats d'emploi eux-mêmes sont régulièrement l'objet de critiques. La pression juridique ou morale à la reprise d'emploi et la contrainte financière des demandeurs d'emploi amènent donc à critiquer le découplage entre la qualité contractuelle et la qualité de la personne. Ce type d'injustice est manifeste dans les discours autour de la profusion de CDD en France, ou de temps partiel aux horaires inadaptés aux personnes. Dans une moindre mesure, la fixation au salaire minimum d'activités requérant des diplômés est aussi l'objet de contestations, souvent unanimes entre conseillers et chômeurs. La critique contractuelle est encore plus importante en Allemagne, avec le développement des minijobs ou des « emplois à un euro de l'heure ». Si les demandeurs d'emploi jugent ces contrats injustes par la précarité ou la pauvreté qu'ils induisent, des conseillers de l'*Arbeitsagentur* y voient une menace globale pour l'État social. Pour un conseiller, par ailleurs syndiqué à Ver.di, « à part remettre en cause l'État social, ça ne sert à rien. Si, ça crée des pauvres, bien sûr, et ça nous donne plus de boulot. Et en plus, ils voudraient qu'on accompagne le mouvement! Mais des collègues le font, ils ne comprennent pas le rôle qu'on leur fait jouer... ». L'institution est ici un lieu qui subit les injustices.

Un deuxième registre regroupe les points de vue rigoristes sur les règles institutionnelles, *qui expliquent l'injustice par l'écart aux règles*. L'injustice provient ici des adaptations ou infractions tolérées dans l'institution.

La majorité des publics des agences aspire à un discours en termes de droits, qui évite la mise en scène du mérite et tient éloignée l'idée de charité<sup>(31)</sup>. En exigeant une application stricte du droit, les demandeurs d'emploi contestent aux conseillers le monopole de la compréhension et de la restitution du droit. C'est toute la problématique de l'échange suivant, où le chômeur est accompagné d'une médiatrice associative :

« *Chômeur* — Le titre de séjour permet le droit au travail. C'est pas un motif de radiation.  
*Conseillère* [consulte sa collègue, voisine dans l'*open-space*] — On est en train de vérifier. Le problème c'est que le droit d'occuper un emploi n'est pas le droit d'être inscrit, ce sont deux choses différentes...

*Chômeur* — Non non, c'est pas vrai... il y en a d'autres qui le sont !

*Conseillère* — C'est peut-être des erreurs monsieur.

*Médiatrice de la Ligue des droits de l'homme* [qui accompagne l'usager] — J'ai d'autres dossiers pareil, ils ont le récépissé pareil, ils sont inscrits, il ne peut pas y avoir deux poids deux mesures.

*Conseillère* [sort le règlement pour les étudiants étrangers] — Non, regardez, ils ont pas le droit.

*Médiatrice* — Mais c'est pour les étudiants !

*Conseillère* — Vous n'êtes pas étudiant ?

*Médiatrice* — Non, il ne l'est pas.

*Conseillère* — Ma collègue s'est trompée d'article. C'est bon, je le réinscris. » (Yvelines, 03.03.2014)

Les demandeurs d'emploi tentent parfois de se valoriser en stigmatisant certains de leurs homologues, qui profiteraient indûment. C'est le cas d'un usager au guichet de l'agence des Yvelines, qui déclare venir « profiter d'une formation, ma formation de sécurité incendie. C'est tout. Alors que d'autres, ils viennent, ils profitent du chômage... Pas moi. Alors pourquoi je l'ai pas ? ». L'injustice dérive ici du traitement équivalent de populations supposées se plier différemment aux règles.

En cas de controverse, les conseillers recadrent aussi les usagers au nom de la règle. Cela permet de désamorcer les revendications en termes de justice. Le cas suivant autour d'un trop-perçu (versement erroné d'argent) montre un conseiller en train d'invisibiliser une erreur de l'institution en incriminant le comportement subséquent du chômeur.

« *Chômeur* — Pôle emploi demande un remboursement. Mais je peux pas, j'ai des enfants et une famille...

*Conseiller* — Effectivement, 143 € en janvier, et 918 € en février de trop-perçu. Le problème c'est le trop perçu, voilà. Mais on vous donne 900 €, vous devez rembourser 900€.

*Responsable d'équipe* [sort du bureau voisin d'où il suivait la conversation] — Vous touchez de l'argent que vous ne devez pas toucher, vous devez pas le dépenser, vous en avez pas le droit ! La règle, c'est la règle. » (Seine-Saint-Denis, 24.06.2014)

Cette mobilisation des règles limite l'exposition au malheur d'autrui, et bloque tout développement empathique.

31 Yasmine SIBLOT, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Presses de Sciences Po (coll. « Académique »), 2006.



Le troisième registre regroupe les points de vue adaptatifs sur les règles institutionnelles, qui expliquent l'injustice par l'application stricte des règles. Derrière toute injustice, une consigne est mise en cause.

Du côté des conseillers, l'organisation et l'organigramme de l'agence sont pointés du doigt régulièrement. À une femme qui demande au guichet de l'*Arbeitsagentur* pourquoi sa fille a été désinscrite, argumentant qu'elle « doit aller à Cologne pour les études. Nous avons besoin d'un peu d'argent, c'est impossible de payer un appartement à Cologne [...] pourquoi ne reçoit-on aucune aide ? », le guichetier se défause en répondant « je ne suis pas le chef ». Il s'exonère en reportant l'injustice de la situation sur la chaîne hiérarchique de commandement. D'autres de ses collègues dénoncent également des injustices en les associant à d'autres institutions, comme le cas suivant où la conseillère de l'*Arbeitsagentur* pointe les lenteurs de Pôle emploi :

« *Chômeuse* — Combien de temps cela va prendre [le transfert d'un document d'inscription transfrontalier entre Pôle emploi et l'*Arbeitsagentur*] ?

*Conseillère* — Bon vous l'avez remis, dans 3 jours c'est traité, puis 14 jours pour scanner et envoyer.

*Chômeuse* — 14 jours ! Mais encore 1 semaine à Pôle emploi de délai ! Le 15 décembre j'ai une nouvelle place, mais que pour un mois, c'est peanuts...

*Conseillère* — Oui, avant c'était mieux, on pouvait directement transférer les documents d'indemnisation. Maintenant, c'est centralisé, et le temps de trouver un interlocuteur en face... » (Sarre, 09.11.2015)

Pour les chômeurs, la dénonciation de règles injustes est le processus le plus courant d'accusation. Il consiste à revendiquer une adaptation du règlement et des prescriptions, officielles ou officieuses, pour répondre à une situation injuste. L'injustice est ici un produit de la conformité ou de l'application stricte des consignes, des règlements ou des barèmes. Le manque d'action discrétionnaire est problématisé par les populations, dans des discours qui pointent l'application de règles injustes ou la passivité des acteurs habilités à redresser la situation.

## Conclusion

Au sein des associations de soutien aux chômeurs ou des agences pour l'emploi, les appels à la justice sont courants. Ils sont mobilisés aussi bien par les demandeurs d'emploi que par les protagonistes institutionnels, conseillers ou bénévoles, mais selon des modalités distinctes.

L'encastrement des interactions dans des contextes institutionnels circonscrit les discours de justice dans certains espaces et certaines temporalités. Les institutions étudiées s'opposent selon la force ou la faiblesse des contraintes qu'elles exercent sur les demandeurs d'emploi – en termes de droit, de financement, de prescriptions. La nature de la relation entre les acteurs de l'accompagnement pèse également sur la mise en mots de l'injustice. Dans les associations, la relation d'assistance marquée par des formes de supplique inhibe les discours revendicatifs. Dans les agences pour l'emploi, le caractère plus ou moins discrétionnaire de la relation de guichet encourage la contestation des injustices face aux règles molles, et l'atténue face aux règles dures. Les dispositions sociales des acteurs encadrent également la mise en scène du juste et de l'injuste. Ces grilles de lecture circonscrivent des discours propres à chaque type d'organisation.



Ainsi, la production et la mise en forme de l'injustice sont une co-production entre des acteurs en interaction, qui s'approprient ou rejettent des règles au terme d'échanges langagiers qualifiant les situations. Cette qualification variable et hétérogène révèle une division du travail moral. L'organisation des institutions d'aide ou de placement et les dispositions des acteurs qui y œuvrent circonscrivent des discours d'injustice particuliers au sein de l'accompagnement des chômeurs. Ils constituent des espaces d'expression aux normes différentes, où les règles de l'interaction orientent la contestation vers différents acteurs.

### Résumé

*Cet article a pour but de comparer les logiques du recours au registre du juste dans différentes institutions d'intermédiation sur le marché du travail: des agences publiques pour l'emploi françaises et allemandes et des associations d'aide aux chômeurs. Les configurations relationnelles entre demandeurs d'emploi et représentants de ces institutions, ainsi que leurs dispositions sociales, modulent le dicible et l'indicible. Plusieurs discours-types d'expression de l'injustice peuvent être identifiés dans chaque institution. Nous montrons ainsi que les expressions de l'injustice dépendent des formes de l'institution, qui déterminent la capacité des acteurs à contester, et les arguments de la contestation.*

### Abstract

*This paper aims to compare the nature of appeals to justice within several institutions which provide job services: employment agencies in France and Germany, and non-profit organizations in France. The relational structure between jobseekers and the representatives of these organizations, as well as the social dispositions of these actors, impact what can and cannot be voiced. Several ideal-types of discourses about injustice can be described in each institution. We show that how injustice is expressed is linked to institutional rules, which determine the actors' protest capacity and the kinds of arguments mobilized.*