

# **Enquêter auprès de chômeurs exclus par décision administrative : repérer des invisibles, écouter des inaudibles, restituer des expériences**

**Didier Demazière**, Docteur en sociologie

---

Sciences Po Paris, Centre de Sociologie des organisations, France

**Marc Zune**, Docteur en sociologie

---

Université de Louvain, IACCHOS-GIRSEF, Belgique

## **Résumé**

Les politiques d'activation des chômeurs se traduisent généralement par une intensification des contrôles de la recherche d'emploi, et des décisions de sanction quand l'évaluation est négative. Nous avons réalisé une enquête par entretiens biographiques auprès de chômeurs belges qui ont été exclus dans ce cadre. La décision administrative les vulnérabilise, puisqu'elle les prive du statut de demandeur d'emploi, des allocations chômage et des services d'accompagnement vers l'emploi. L'objectif de l'enquête était de saisir les conséquences de la radiation, d'explorer les manières d'y réagir, de comprendre les expériences de ces chômeurs. Nous rendons compte de l'enquête elle-même plus que sur ses résultats. S'agissant de populations vulnérabilisées (souvent qualifiées d'exclus, sans-voix, acteurs faibles, etc.) les sociologues insistent sur les difficultés d'une relation d'enquête définie comme un rapport de domination. Notre expérience a été différente, aussi nous caractériserons en d'autres termes la relation d'enquête. Et nous aborderons d'autres moments de l'enquête, souvent occultés. En amont se posent des problèmes de repérage, prise de contact et échantillonnage car les chômeurs exclus ont été invisibilisés. En aval, l'analyse de leurs récits d'expérience confronte au risque de les réduire au rang de victimes impuissantes. Cette phase de la recherche doit donc être guidée par une conceptualisation théorique solide de la notion d'expérience de la vulnérabilité.

## **Mots clés**

CHÔMEURS, EXPÉRIENCES, VULNÉRABILITÉ, TÉMOIGNAGE, ÉCHANTILLONNAGE, CONDUITE D'ENTRETIEN

## **Introduction**

À l'instar de nombreux pays, la Belgique s'est engagée depuis une quinzaine d'années dans un processus de réforme des politiques de gestion du chômage. Fondées sur le paradigme de l'activation du comportement de recherche d'emploi, ces nouvelles

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 23 – pp. 7-21.

L'ENQUÊTE QUALITATIVE AUPRÈS DE POPULATIONS EN CONTEXTE DE VULNÉRABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

ISSN 1715-8702 - <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/>

© 2019 Association pour la recherche qualitative

politiques visent à reformuler l'articulation entre l'octroi des droits et le contrôle des devoirs des chômeurs. D'une part les conditions d'accès et de maintien des droits ont tendance à se durcir, d'autre part l'incitation à la multiplication des efforts de recherche d'emploi se traduit par des menaces de sanction pouvant déboucher sur l'exclusion définitive du bénéfice des allocations de chômage. Combinées, ces réformes conduisent à un rétrécissement du périmètre du chômage et un durcissement de ses exigences. Dans le cas belge, ceci s'est concrétisé, à l'occasion de réformes successives en 2004 et 2014, par un renforcement des procédures de contrôle de la recherche d'emploi, et par la limitation dans le temps du bénéfice de certaines allocations. Cela a provoqué un sensible accroissement des radiations, privant les chômeurs concernés des allocations qu'ils percevaient jusque là et de l'accès aux services d'accompagnement vers le retour à l'emploi. Ces radiations définitives, correspondant à des exclusions des droits et non à des suspensions temporaires, ont concerné plus de 30,000 personnes en janvier 2015, date d'application de nouvelles réformes limitant dans le temps les allocations dites d'insertion attribuables sans limite de durée jusque là.

En Belgique, l'ONEM – l'organisme public de paiement des allocations de chômage – estime que, six mois après avoir été exclus du chômage, environ 30% des chômeurs radiés ont renoué avec l'emploi et qu'une proportion équivalente perçoit des aides sociales. Reste 40% des radiés qui sortent des « radars » institutionnels et statistiques. Dans les pays, comme la Belgique, à forte tradition de protection sociale, ces évolutions interpellent les autorités locales, en particulier dans des contextes urbains. Les situations de vie concrètes des radiés leur sont inconnues : que font-ils? sont-ils marginalisés, inactifs, déplacés? vivent-ils dans la débrouille ou à charge de proches? peuvent-ils restaurer leurs droits?

Radiés, ces chômeurs se trouvent dans des situations floues et incertaines car aucun statut de substitution ne remplace automatiquement celui de chômeur. Privés de statut, leur situation sociale échappe aux catégorisations officielles et leur rapport aux institutions se trouve déstabilisé voire annihilé. Privés de revenus, leur sécurité d'existence est affectée et leurs modes de vie sont nécessairement ajustés et ré-étalonnés. Privés d'emploi, ils sont pourtant rejetés à l'écart des dispositifs d'accompagnement institutionnalisés et de soutien de la recherche d'emploi et leurs projections dans un futur professionnel et sur le marché du travail sont remises en jeu. Ainsi, les radiations ouvrent des périodes d'incertitude pour les chômeurs, les conduisent à opérer des réévaluations des ressources dont ils disposent et à apprécier les dimensions de leurs existences affectées, désorganisent les liens qu'ils les rattachent aux institutions et à leur entourage social. Elles déclenchent généralement une séquence biographique qui rend vulnérables les modes de vie antérieurs et les points d'appui pour la construction des trajectoires sociales. Elles provoquent des bifurcations aux directions variées. Certes, à l'instar de la condition de chômeur, les caractéristiques et les ressources des personnes radiées en font une population très hétérogène, que ce soit en termes de qualification, d'expérience, de

durée antérieure de chômage, de situation familiale, de contraintes personnelles. En ce sens la vulnérabilisation qu'ils subissent n'est pas uniforme et peut sensiblement varier. Mais elle constitue aussi une expérience composée d'ingrédients communs : elle est provoquée par la conjonction particulière d'une décision institutionnelle sanctionnant un comportement de recherche d'emploi jugé insuffisant, d'une bifurcation soudaine et brutale aux conséquences rarement anticipées, et d'une dégradation de statut par la fermeture des accès à des ressources monétaires et à des dispositifs institutionnels conçus pour soutenir leur situation.

Si les sciences sociales ont de longue date étudié les conditions de vie et trajectoires des chômeurs<sup>1</sup>, les enquêtes cherchant à comprendre le vécu et le devenir des chômeurs radiés sont quant à elles très rares. La situation de radié du chômage est un objet frontière qui place les individus concernés au carrefour des politiques sociales, d'emploi, du chômage, et d'autant de champs sociologiques plus ou moins constitués et articulés. Mais la carence de travaux en la matière relève sans doute également des difficultés méthodologiques permettant la production d'enquêtes robustes. Notre contribution vise à expliciter les aspérités et difficultés rencontrées à l'occasion de la réalisation d'une recherche compréhensive sur les expériences de l'exclusion du chômage<sup>2</sup>. L'absence de continuité de l'affiliation institutionnelle du fait de la radiation est un premier obstacle de taille. Privés de statut, les radiés n'ont plus d'existence administrative, et les bases de données de l'aide sociale ou de l'emploi ne contiennent pas d'informations spécifiques sur les motifs de sortie du chômage. Cela pose des problèmes d'identification des vecteurs par lesquels ces chômeurs peuvent être repérés aux fins de constitution d'un échantillon. La construction et le cadrage de la relation d'enquête est un deuxième point d'attention. C'est en effet moins la distance sociale séparant l'enquêteur et le chômeur radié privé de ressources, que la compréhension de la stigmatisation subie qui fixe le ton de l'échange et qui commande tant la posture compréhensive de l'enquêteur que la figure de « témoin » des interviewés. Enfin, l'expérience des enquêtés est inséparable de la sanction autoritaire qu'ils ont subie, dont les acteurs livrent une expertise. Au terme de l'analyse, les récits récoltés sont des supports d'analyse légitimes de l'action institutionnelle, à condition de se doter d'une conceptualisation théorique solide de la notion d'expérience de la vulnérabilité et de l'exclusion (au sens d'un acte administratif de radiation).

### **Repérer les radiés malgré leur invisibilité**

L'absence de source d'identification de la population des exclus du chômage est un obstacle de départ qui empêche toute opération d'échantillonnage classique et conduit à privilégier une stratégie itérative et mobilisant des intermédiaires multiples.

#### ***L'invisibilité, un obstacle pour l'accès à la population***

L'absence de source d'identification est en partie liée à la réticence des Commissions de vie privée d'autoriser l'accès à des données personnelles, d'autant plus dans le cadre de

recherches soutenues par des institutions qui sont à la source de cette exclusion. Mais, de surcroît, les données d'identification à la sortie du chômage ont une validité très relative : l'exclusion, même lorsqu'elle conduit à un nouvel emploi, s'accompagne très fréquemment de changements de domicile, de résiliations d'abonnements téléphoniques, etc. La piste de l'obtention de listes de bénéficiaires admis à l'aide sociale après exclusion a généré les mêmes difficultés d'accès<sup>3</sup>. En somme, l'obtention de listes d'exclus issues de sources administratives, à partir desquelles un échantillonnage aléatoire ou contrôlé pourrait être réalisé est, *de facto*, une voie impraticable. Alors qu'il était impossible de constituer une base de données exhaustive et valide des chômeurs radiés, l'absence d'enquête sur le devenir de ce type de population accentuait encore la fragilité des appuis à la conception d'un protocole d'investigation. Il était nécessaire en conséquence de se tourner vers d'autres pistes, pointant vers des expérimentations. La population recherchée ne peut en effet être identifiée précisément, ne fréquente aucun lieu commun où elle pourrait être contactée. Plus encore, nous faisons l'hypothèse qu'elle ne s'identifie pas nécessairement – ou ne veut pas être identifiée – par le label de radié du chômage, qui pouvait être vécu par bon nombre comme stigmatisant ou injuste.

Dans cette situation, le chercheur ne peut que s'appuyer sur une stratégie de visibilisation de son intention de recherche. Ainsi, nous avons entrepris simultanément plusieurs démarches visant à signaler l'existence de notre recherche, en vue d'obtenir des contacts pouvant être convertis en entretiens de recherche. La mobilisation d'intermédiaires non institutionnels, entretenant des relations potentielles avec la population recherchée fut une première piste. Nous avons entrepris de contacter de multiples acteurs du tissu associatif, culturel, caritatif, social bruxellois (plus de 70 acteurs approchés) afin de les solliciter à se porter intermédiaires entre notre enquête et leur public, dont une fraction pouvait avoir été radiée du chômage. Parallèlement, nous avons conçu un flyer présentant notre démarche de recherche. Imprimé à plus de 2,000 exemplaires, il fut distribué aux intermédiaires sollicités, et déposé dans une multitude d'organisations susceptibles d'accueillir des chômeurs radiés : restaurants sociaux, salles d'attentes de services d'aide sociale, de missions locales, d'organisations syndicales, de services juridiques, d'immobilières sociales, etc. Enfin, les réseaux sociaux furent investis au travers de la création d'une page Facebook, relayée par les intermédiaires identifiés et des militants engagés dans les luttes contre les exclusions.

Cette démarche d'enquête est relativement inconfortable pour le chercheur car il a peu de prise et de maîtrise sur l'échantillonnage : il doit espérer que ces messages rencontrent l'intérêt de personnes correspondant à la cible, et que celles-ci fassent la démarche de prise de contact. L'efficacité de ces voies de visibilisation est incertaine, les retours espérés ne peuvent être anticipés, l'interprétation par les publics de la démarche d'enquête est inconnue, de même que les motivations et circonstances de la prise de contact. La sollicitation des intermédiaires est à cet égard révélatrice de la faible maîtrise de la situation. Ils sont une ressource essentielle dans cette démarche de

prospection à l’aveugle en quelque sorte. Mais ils engagent également leurs propres spécificités organisationnelles (temps à consacrer à notre demande, turnover des effectifs, argumentation à l’appui d’un encouragement à participer, etc.) et professionnelles (notamment en termes de déontologie et de secret professionnels). Ils formulent aussi des intérêts et attentes variées pour ce type de recherche, n’ont pas nécessairement de connaissance précise des parcours de leurs publics. Malgré une réception positive de notre initiative, leur mobilisation en tant qu’intermédiaire reste relativement incertaine, aléatoire<sup>4</sup>. Car les leviers d’intéressement sont relativement faibles, leur contribution à la recherche nécessitant davantage d’efforts de leur part que d’anticipation de conséquences utiles ou positives. De la même manière, les manifestations d’intérêt recueillies via les canaux virtuels n’ont pas pu être aisément converties en rencontres réelles, les participants préférant souvent faire état de leur situation au travers de messages postés – et rendus publics – plutôt que de convenir d’une rencontre. Et par ailleurs, les situations renseignées pouvaient s’écarter très sensiblement de la population visée (ex. personnes encore au chômage, parents ou amis de personnes radiées, etc.). Enfin, la gestion d’une page Facebook nécessite des actualisations de contenus malaisés à formuler : d’un côté il fallait manifester notre intérêt pour la problématique de la radiation du chômage et du contrôle de la recherche d’emploi, et de l’autre il fallait adopter un positionnement large et peu engagé sur des questions qui suscitaient de multiples polémiques et des prises de position particulièrement tranchées et polarisées dans l’espace public.

### ***Les enjeux d’une fabrication itérative et réflexive de l’échantillon***

Dans un tel contexte, la constitution d’un échantillon s’avère très itérative et elle exige de privilégier une stratégie de diversification des sources et canaux. En effet, les intermédiaires ouvrent potentiellement des voies d’accès à la population visée, mais en introduisant *de facto* des filtres liés à leurs missions : une association ciblant les femmes en difficultés ne peut donner accès qu’à des chômeurs radiés qui sont aussi des femmes; un foyer d’accueil de personnes sans domicile fixe cible une sous-catégorie, un organisme de formation ne peut par définition toucher des personnes qui ne suivent pas de formation, une coopérative d’artistes ou de freelance concerne un autre segment encore, etc. Cela a des conséquences directes et majeures sur la stratégie d’échantillonnage : tout canal qui s’avère fructueux doit être rapidement fermé car l’afflux d’une catégorie spécifique d’anciens chômeurs risque de compromettre l’exigence de diversification de l’échantillon. Aussi, après avoir mobilisé des intermédiaires autour de l’enquête, il a fallu démobiliser les plus impliqués et relancer ceux par lesquels nous n’obtenions pas de résultats.

Une vigilance du même ordre devait être exercée afin de diversifier au maximum les capacités à se raconter et de contrôler le biais d’appétence pour l’enquête. On sait que, dans toute population, la propension à accepter de répondre à l’enquête est

inégalement distribuée. Ces inégalités sont accentuées ici par le fait que l'enjeu n'est pas seulement d'accepter ou de refuser l'entretien, ou de s'y dérober, mais qu'il est de faire une démarche de sollicitation des chercheurs, ce qui est bien plus coûteux. Les réactions des personnes sollicitées par un sociologue varient dans une gamme très élargie : hostilité, résistance, réticence, indifférence, docilité, enthousiasme ou enrôlement, et ces réactions ne sont pas aléatoires (Becker 1970; Becker & Geer 1969; Hoggart 1970). Ces sources de biais sont alimentées par notre protocole de prise de contact. Et nous avons observé que les premières personnes qui ont répondu à nos appels étaient devenues des « militantes » de la cause des exclus, ou avaient déjà exprimé publiquement l'injustice de leur situation (p.ex. lors de débats publics ou même des interviews télévisées), ou formulaient une lecture et une argumentation politiques de leur situation, et plus largement du contrôle des chômeurs. L'exigence de diversification de l'échantillon supposait donc d'accorder une attention spécifique pour les personnes moins à l'aise avec la prise de parole et la production de récits de soi, y compris des personnes d'origine étrangère ayant des difficultés d'expression en langue française.

La constitution de l'échantillon est donc processuelle. Mais ce processus ne s'apparente pas à l'échantillonnage théorique qui est fait d'ajustements en fonction d'hypothèses issues de l'exploitation parallèle des matériaux collectés (Glaser & Strauss, 1967), car les contraintes auxquelles nous avons été confrontés étaient particulièrement puissantes. Le processus d'échantillonnage consistait, de manière basique, à avoir une attention continue sur les contours et la structure de la population interviewée, afin de préserver la plus grande diversité possible. Encore les repères étaient-ils plutôt flous. En effet, les données de cadrage fournies par les statistiques institutionnelles à propos des chômeurs radiés s'avèrent très sommaires, réduites à quelques catégories administratives standard : genre, âge, localisation, niveau d'études, durée dans le chômage. Mais elles ne peuvent être considérées comme les seuls éléments structurant de l'expérience de l'exclusion. Elles ne disent en effet rien des ressources économiques dont disposent les chômeurs au moment de la radiation et qui pourraient leur permettre de relativiser – fortement, temporairement, etc. – ou non la perte soudaine de revenus. Elles sont tout autant muettes sur la situation familiale, les caractéristiques des logements occupés, les inscriptions dans des réseaux relationnels, les pratiques d'activités annexes, etc. Ces éléments ne se dévoilent qu'au fil des entretiens, alors qu'ils peuvent peser sur les manières de réagir à la radiation, et qui constituent des ressources, forcément inégales, pour y faire face. En ce sens, notre démarche rejoint la perspective de l'induction analytique et le précepte formulé par Thomas et Znaniecki : « La seule méthode sûre est de postuler que nous ne savons absolument rien du groupe ou du problème dont nous abordons l'étude » (1918-1920, p. 57). Et cette inconnue concernant tant les caractéristiques socio-démographiques caractérisant cette population, que les ressorts de l'acceptation de témoigner et de s'investir dans une relation d'enquête.

### **Construire une relation d'enquête malgré la stigmatisation**

L'expérience de l'exclusion du chômage est vécue comme une disqualification personnelle, mettant en cause la capacité à être chômeur et la légitimité à l'être. Cette stigmatisation a des conséquences sur le rapport à l'enquête et au témoignage sollicité.

#### ***La stigmatisation et le rapport à l'enquête : témoigner***

Sanctionnés pour motif d'une recherche d'emploi insuffisante, les chômeurs radiés n'ont pu exprimer leurs propres points de vue, argumenter leur situation de vie, faire valoir leurs manières de vivre et d'agir, ni manifester leur désaccord ou protester. En effet, s'ils ont eu une série d'entretiens de contrôle de leur recherche d'emploi, la sanction administrative leur a été notifiée par courrier postal. Aussi la sanction n'exprime pas seulement une distance entre protagonistes, qui s'actualisait au cours des entretiens, par exemple autour de ce que doit être la recherche d'emploi<sup>5</sup>. Elle prend la forme d'un acte brutal et violent, générateur d'impuissance chez ceux qui le subissent. Non seulement ceux-ci sont brutalement expulsés du périmètre des ayants droits aux allocations de chômage, et également aux ressources, identitaires et relationnelles, fournies par le statut de chômeur, mais ils ne peuvent protester. Aussi la sanction prononcée unilatéralement par l'ONEM, est-elle, au-delà de la stigmatisation, reçue comme une injustice.

C'est bien sur cet événement marquant de leur expérience récente que l'appel à témoigner que nous avons diffusé était centré. Il s'agissait de proposer un espace de parole sur un événement marquant, et marqué par la privation de parole. Cet appel incitait à devenir des témoins, d'une expérience personnelle et au-delà d'une sanction inscrite dans une politique publique. Il s'agissait d'ouvrir un espace de parole faisant défaut jusque-là. De ce fait, la prise de contact était effectuée par les personnes radiées, se reconnaissant dans les termes de notre appel, et prenant l'initiative de nous contacter. Cette démarche volontaire n'est pas sans conséquence pour la relation d'enquête, car elle signifie l'existence d'un intérêt à exprimer leur situation, et *a minima* le sentiment que celle-ci est digne d'intérêt et mérite d'être versée à une analyse effectuée par une équipe universitaire.

Cette attitude tranche avec l'idée habituellement partagée suivant laquelle la précarité des conditions de vie conduit à un sentiment d'illégitimité de la prise de parole par l'effet des mécanismes de domination sociale (Payet, Rostaing, & Giuliani, 2010). Il en ressort alors l'idée que l'enquête, et plus spécifiquement l'intervieweur, doit œuvrer à restaurer la légitimité à parler, à raconter, à s'exprimer. Dans le cas de notre enquête, cette légitimité était une condition de la prise de contact, à l'initiative de l'interviewé. De ce fait, la question méthodologique se déplace de la capacité des chercheurs à faire émerger des récits quand ses enquêtés sont placés dans des situations sociales difficiles ou infériorisées à celle des déterminants de la démarche consistant à se constituer comme témoin, à porter témoignage. Cette posture du témoin volontaire n'est pas également distribuée, et en dépit des efforts réalisés pour diversifier l'échantillon, la méthode à

laquelle nous avons été contraints ne permet sans doute pas d'accéder aux cas les plus accusés d'isolement social, de précarisation économique, de cumul de difficultés, autant d'éléments qui rendent difficile d'être réceptif à l'idée même de participation à une recherche sociologique. Mais, si la réussite des entretiens biographiques est liée à la production d'un engagement subjectif de la personne qui se risque à mettre en mots son parcours, alors notre démarche favoriser cet engagement, puisque les interviewés ne sont pas sollicités de manière directe. Cela conduit à poser la question de l'intérêt à témoigner.

***L'intérêt à témoigner et la production d'une réflexivité***

Les chômeurs radiés qui ont pris contact avec nous manifestent ainsi leur volonté de parler. Ils ont des choses à dire, estiment avoir des choses à dire. Plus, si l'on considère que la procédure qu'ils ont subie les a privés de parole, on peut risquer qu'ils entendent se saisir de l'enquête pour exprimer leur point de vue. L'entretien, et plus largement l'enquête, se trouve ainsi dans une configuration peu fréquente où les deux parties poursuivent un intérêt : non seulement celui du chercheur qui veut collecter des matériaux mais aussi celui de l'interviewé qui veut s'exprimer et raconter sa version des faits. Cela est d'autant plus évident que ces faits ont été subis et brutaux, qu'ils ont amputé des droits, et que, comme le révélera l'enquête, ils ont de manière générale été vécus comme une injustice. Cette configuration n'est pas sans risque : elle risque d'instituer le chercheur comme porte-parole de ses enquêtés, un risque qu'il peut être d'autant plus enclin à endosser que ces enquêtés sont socialement dominés et sanctionnés; elle risque de transformer le chercheur en instrument de ses enquêtés, poursuivant des fins de justice sociale.

Au regard de l'intérêt à témoigner, les exigences de contrôle de l'enquête et des situations d'entretien apparaissent très lourdes. Aussi l'objet même des entretiens a été déporté par rapport à l'événement justifiant l'enquête et supportant l'appel à témoignage, à savoir la radiation. Certes, cette disqualification institutionnelle a été le point de départ de l'entretien, permettant d'enclencher l'interaction en conformité avec la démarche de sollicitation et en cohérence avec ce qui a suscité l'intérêt pour l'enquête. Mais l'objet a été très vite élargi, à l'expérience du chômage, dans toutes ses dimensions et temporalités : parcours antérieur, expérience du chômage indemnisé, conditions de vie (revenus, logement), modes de vie et activités pertinentes aux yeux des interviewés. L'objectif était de décentrer la réflexion et l'échange de l'événement faisant rupture dans le parcours, afin de l'inscrire dans un récit élargi de la biographie et ainsi de le contextualiser et de le réévaluer.

Bien entendu, l'entretien s'apparente dans cette situation à un espace de parole ouvrant vers une possible réparation symbolique de la sanction, du fait de l'écoute des chercheurs et de la potentialité d'amplification dans l'espace social de la parole des chômeurs radiés. Et si l'on considère l'engagement intense dans l'interaction et la durée des entretiens (aucun entretien n'a duré moins de 80 minutes, la plupart tournant autour

des 120 minutes, jusqu'à près de 150), on observe que l'entretien a effectivement été identifié comme une situation exceptionnelle, artificielle, autorisant et appuyant la prise de parole, sans risque de jugement. Toutefois, c'est bien le récit biographique, défini comme l'élaboration argumentée des épisodes du parcours – dont la radiation est une occurrence parmi beaucoup d'autres – et la mise en mots de la situation présente et des perspectives d'avenir, qui a fait l'objet de l'entretien.

Celui-ci a été conduit dans un registre conversationnel et ouvert, visant à favoriser l'exploration des multiples aspects et moments du parcours. Il s'agissait ainsi de comparer et confronter ces composantes du parcours, en aucun cas de considérer de manière isolée ou préférentielle la radiation. Et c'est ce qui a permis de stimuler la réflexivité des interviewés, avec le soutien de relances formulées à partir de ce qui est dit, dans le but de mieux comprendre les événements et leurs interprétations, les conséquences et réactions, et l'évolution des significations attribuées à la séquence des événements constitutifs de l'expérience du chômage.

Ce cadrage a aussi permis de lever des possibles ambiguïtés sur les objectifs de l'enquête : il ne s'agissait pas constituer un dossier critique à l'encontre d'une politique publique répressive, il ne s'agissait pas plus d'alimenter une dénonciation politique de pratiques bureaucratiques, il ne s'agissait pas plus d'engager une entreprise de réparation en proposant des aides et soutiens. Il s'agissait de comprendre et faire connaître les conséquences d'une nouvelle politique publique, il s'agissait de rendre compte des manières dont celles et ceux qui en subissaient les conséquences vivaient. Ce cadrage semble avoir été bien compris, à mesure du déroulement des entretiens, puisqu'aucun quiproquo n'a été constaté quant au fait que l'enquête visait un objectif de connaissance. Il fait encore préciser en quoi consiste cette connaissance, et pour cela nous examinons les usages faits des discours collectés.

### **Restituer. Et attribuer un statut aux discours des enquêtés**

Les chômeurs radiés n'ont pas été entendus et écoutés au guichet du chômage. Ils n'ont pas rencontré d'autres offres d'écoute, même si leurs entourages ont pu, dans certains cas seulement, être un espace de parole, mais une parole privée, de l'entre soi. Cela conduit à interroger le sens de l'analyse des discours collectés lors de l'enquête.

#### ***Enrichir la description de l'action institutionnelle***

Les chômeurs radiés peuvent être considérés comme inaudibles, et notre sollicitation tranche avec ce statut d'inaudibles (Braconnier & Mayer, 2015). Ce statut pose des interrogations spécifiques à l'enquête qui vise à les rencontrer, les écouter, recueillir leurs points de vue : quelle valeur peut-on attribuer à ce point de vue, en particulier sur ce qu'ils ont subi et qui les a fortement vulnérabilisés; que signifie leur parole; sur quoi informe-t-elle?

Le sens et l'objectif même de l'enquête est d'accorder une valeur à la production discursive des chômeurs exclus : elle importe et elle compte puisqu'elle vaut d'être sollicitée. Une telle enquête explore leurs expériences et valorise leurs interprétations des événements vécus. Mais comment les considérer au regard du point de vue institutionnel, au regard d'une action qui a conduit à leur radiation? Partir du point de vue des déviants pour mettre en évidence le fonctionnement et le réglage des normes sociales constitue une démarche de recherche sociologique éprouvée (Becker, 1985). Certes, mais comment considérer le point de vue des victimes de disqualification institutionnelle, le point de vue de ceux qui ont été jugés défailants au regard de la norme de recherche active d'emploi?

La démarche semble se situer en opposition frontale avec la manière par laquelle l'action institutionnelle se définit, et se définit comme légitime. En accordant de l'intérêt pour le point de vue des déviants, le chercheur est amené à enfreindre « la hiérarchie de crédibilité » des institutions (Becker, 1967, p. 240). Mais pour autant, cela ne signifie pas *ipso facto* mise en scène d'un affrontement entre des versions divergentes et contradictoires de la réalité sociale. Enquêter auprès de ceux qui subissent, qui plus est silencieusement, le poids des institutions et de leur action normalisatrice et répressive est une manière d'informer cette action, d'en enrichir la description, la compréhension et les implications. Il ne s'agit pas de considérer qu'une version est supérieure à l'autre, plus crédible, plus légitime, plus morale, mais de s'en tenir à un principe de réciprocité des perspectives et à une épistémologie qui affirme la pluralité de la réalité sociale, c'est à dire la pluralité des points de vue.

Dans cette perspective, les activités de recherche d'emploi fournissent un bon exemple de cristallisation de deux visions du monde, suffisamment divergentes pour que les écarts aboutissent à une sanction, signant la victoire de l'une sur l'autre. L'enquête révèle en effet deux conceptions polarisées. D'un côté la recherche d'emploi requise et exigée par l'action institutionnelle se traduit dans l'exigence de production de preuves tangibles (CV, offres d'emploi, lettres de candidatures) qui sont supposées attester des conduites des chômeurs. Produire des traces écrites c'est répondre aux obligations fixées par le statut de chômeur. Dans le protocole de contrôle, seule compte la recherche d'emploi qui peut être ainsi attestée, convertie en documents, et en documents jugés recevables et suffisants.

Mais cette recherche d'emploi formelle est jugée inefficace par nombre de chômeurs, en particulier ceux dont les parcours sont discontinus et marqués par des aléas divers (décrochage scolaire, maladie, faible expérience, etc.) ou ceux qui ont des caractéristiques qui les exposent aux discriminations (âge, nom à consonance étrangère, etc.). Dans ce cas, les pièces écrites, comme les CV, mettent en lumière les failles de la candidature plutôt que ses qualités, de sorte que la recherche d'emploi est disqualifiée parce que disqualifiante. Aussi, ces chômeurs qui ne peuvent se prévaloir de signaux

formels suffisamment puissants, pratiquent d'autres modes de recherche d'emploi, informelle et qui laisse peu de traces : en particulier l'investissement dans de petits réseaux de connaissances et de proches, où des qualités de courage, de ténacité, de fiabilité, peuvent être éprouvées par l'exercice direct d'activités tels que des petits essais, des piges, travaux informels. Cette recherche ne peut être attestée dans les formats exigés par les institutions de contrôle, et elle est même largement indicible quand ne procure que des petits boulots informels.

Ainsi l'enquête auprès d'inaudibles ne conduit pas seulement à réévaluer l'action institutionnelle en lui opposant une version critique; ici celle de la contestation de la radiation. Dès lors que l'enquête n'est pas ciblée sur ce seul événement, mais embrasse plus largement les expériences et parcours des chômeurs radiés, elle permet de réévaluer les situations de ces derniers. Ce faisant elle contribue à enrichir la description de l'action institutionnelle : en se focalisant comme nous l'avons fait ici sur la norme de recherche d'emploi nous montrons les angles morts de l'évaluation et du contrôle. Une autre dimension importante des résultats, consiste à montrer que les populations fabriquées par la sanction restent traversées par des différenciations et des inégalités fortes en dépit de leur condition commune de chômeurs exclus.

### ***Montrer et expliquer la variété des expériences***

Les chômeurs radiés ont été privés, de façon brutale, de revenu (allocations chômage) et de statut (chômeur). Dès lors que deviennent-ils? Les sources de vulnérabilisation produites par l'exclusion sont multiples : économiques, statutaires, identitaires, sociales. Et le risque de cumul de ces sources est très élevé. La répétition des témoignages dénonçant les traitements brutaux, discrétionnaires, indus qui leur ont été réservés au guichet malgré l'évidence des conséquences dramatiques de toute décision de radiation, fait partie de l'analyse des entretiens et cette expérience doit être restituée. Mais comment rendre compte de ce qu'ils deviennent? Le risque de syndrome compassionnel nécessite d'être contrôlé. La force émotionnelle des témoignages peut conduire à centrer l'analyse sur la privation largement subie et exprimée dans la toute grande majorité des entretiens, et à camper l'analyse dans un registre victimaire, en rendant explicite et publique l'expérience des maltraitements subies, en réduisant leur variété à des déclinaisons d'une même brutalité. Cependant cette ligne d'analyse empêche, par un effet d'étouffement, de rendre compte de l'hétérogénéité du devenir des radiés.

Notre posture a cherché à contourner cette aporie de la victime, et la restitution de « récits de malheur » auquel elle pouvait conduire, en privilégiant une perspective qui consiste à rendre compte de ce que Garfinkel (1967, p. 32) appelle des « lignes d'activité cohérentes »<sup>6</sup> [traduction libre], soit le récit, par les enquêtés, des arrangements, des actions, décisions, ajustements qui, mis bout à bout, tracent des lignes de conduite et des logiques d'enchaînement d'actions, argumentés comme relativement cohérents, consistents, méthodiques, rationnels, en réponse aux événements vécus. Priorité a ainsi

été donnée au fait d'identifier la diversité des manières de subir l'exclusion, d'y réagir, de traiter les problèmes au fur et à mesure de leurs apparitions : comment trouver des revenus quand on en a été privé, comment aménager sa vie pour réduire ses dépenses, comment faire face à la transformation de ses relations familiales et sociales, comment envisager l'avenir quand on a été exclu du chômage, comment considérer ses chances de travailler, etc. Cette piste ne néglige pas pour autant la prise en compte des émotions et interprétations, mais celles-ci sont comprises dans leur articulation aux événements rencontrés et provoqués par l'action quotidienne.

La comparaison de ces récits a fait ressortir assez nettement des différences dans la manière par laquelle les privations endurées ont pu être compensées. L'explicitation des conditions de résolution du problème posé par la radiation nous a conduits à mettre en évidence tant la variété, que la distribution inégale de ressources ayant servi d'appui à la possibilité de poursuite des cheminements. Ces ressources jouent dans le rapport que les chômeurs radiés entretiennent notamment vis-à-vis des services sociaux. La capacité à ne pas y avoir recours, ou à l'inverse à banaliser ce changement de condition met en jeu l'influence de ressources d'au moins deux ordres. Des ressources relationnelles d'une part, telles que bénéficier d'un soutien familial, d'aides de proches, mobiliser des réseaux de solidarité ou professionnels, ne pas être disqualifié par l'entourage et biographiques d'autre part (avoir déjà eu recours à l'aide sociale précédemment, avoir développé une lecture politique de la situation permettant de relativiser les stigmate de l'assisté, remobiliser des savoir-faire professionnels antérieurs pour se réorienter, etc.). Il en va de même en ce qui concerne les reconfigurations des rapports à l'emploi et au travail, dans des activités concrètes et dans les projections d'avenir. Ici également, une polarisation de ces ressources biographiques et relationnelles est observée, conduisant à des possibilités d'expérimentation de nouveaux rapprochements vers des activités rémunératrices, ou à l'inverse, l'enfoncement dans des situations d'impasse, d'isolement.

Procéder à l'examen de ces ressources, et à une lecture large de l'exclusion, permet de maîtriser le statut normatif accordé aux discours des enquêtés. Il s'agit ainsi moins de faire valoir un contre-discours qui s'opposerait lui-même aux soubassements normatifs de la disqualification institutionnelle, que de montrer la variété de conséquences et des effets des radiations. Communément vécue comme brutale, les ressources constituées antérieurement contribuent à diffracter les réactions et les trajectoires post-radiation, ce qui souligne l'hétérogénéité des expériences et des réactions face à la vulnérabilisation. Et penser l'analyse de l'expérience de la sorte permet d'éviter les risques de substantialisation de la population, tout en éclairant sous un jour nouveau l'expression des inégalités quant les dispositifs sociaux censés les contenir cessent leurs effets.

## Conclusion

L'attention portée par les chercheurs en sciences sociales sur les conditions de réalisation de la recherche qualitative à propos de situations vécues par des populations en contexte de vulnérabilité économique et sociale permet de rappeler les particularités de ce type de relation d'enquête. Le différentiel de statut, de distance sociale, de capital langagier ou encore de positionnement dans l'espace de la domination pose la question des stratégies de rapprochement du chercheur vis-à-vis de la population qu'il étudie. Cependant les situations de vulnérabilisations sont multiples, et chaque enquête éprouve ses propres difficultés à surmonter ces obstacles, pour parvenir à progresser dans la compréhension des dynamiques sociales vécues.

Dans notre contribution, nous avons traité d'une situation où la vulnérabilisation est invisibilisée du fait d'une politique publique de resserrement des droits au chômage qui conduit à une rupture nette entre une situation d'inscription institutionnelle et une projection dans un vide statutaire. Exclue du chômage, les chômeurs deviennent invisibilisés, et la seule manière de produire de la connaissance sur le vécu de leurs parcours est de les inciter à témoigner. Nous avons essayé de montrer que cet écueil méthodologique induit des conséquences non seulement pour la relation d'enquête, puisque la conduite de l'entretien s'effectue dans un contexte où les chômeurs expriment un intérêt à témoigner et se trouvent en attente d'une réparation symbolique, mais également pour l'analyse des matériaux et la production des résultats face au risque de syndrome compassionnel et de valorisation normative du point de vue du faible.

## Notes

<sup>1</sup> Pour une synthèse en français voir (Bory & Pochic, 2014; Demazière, 2006), en anglais (Boland & Griffin 2015; Robert, 2016).

<sup>2</sup> La commande émanait du service public de l'emploi bruxellois, Actiris. Suite à une réforme institutionnelle, ce service allait désormais prendre en charge tant l'accompagnement que le contrôle des chômeurs. Selon les termes du cahier des charges de l'appel à projet lancé par Actiris en mai 2015 (document non publié car le marché reposait sur procédure négociée sans publicité) en vue de financer une recherche sur les exclus du chômage, l'objet de l'enquête devait porter sur : « le sens qu'une exclusion du chômage a pour une personne, comment cet événement s'intègre dans son quotidien et quelles perspectives professionnelles envisage-t-elle à l'avenir : que veut dire être exclu du chômage pour des raisons qui ne sont pas liées à l'obtention d'un emploi? Est-ce une façon plus ou moins choisie ou contrainte de se mettre en marge des institutions jugées défaillantes (l'école, la formation, les institutions de l'emploi, etc.), de se consacrer à ses enfants, de devenir pauvre, de devoir accepter quelque forme d'emploi que ce soit, etc.? (...) Actiris souhaite travailler sur ces groupes d'exclus du chômage, comparer leurs profils, comprendre leurs parcours socioprofessionnels avant et après l'exclusion ainsi que leur

rapport aux institutions. » À partir de cette connaissance, le commanditaire visait à « mieux cibler les publics exclus du chômage et de pouvoir leur proposer un service adapté en vue de leur réinscription chez Actiris; à nourrir la mise en œuvre de la compétence « contrôle » d'Actiris par une connaissance affinée des publics et de leur parcours. » Les répondants étaient chargés de formuler la méthodologie d'enquête la plus appropriée.

<sup>3</sup> Ainsi, l'envoi d'un courrier auprès de plus de 200 exclus identifiés par un des 19 Centres Publics d'Aide Sociale bruxellois les invitant à prendre contact avec notre équipe de recherche n'a donné aucun résultat.

<sup>4</sup> Ainsi, dans plusieurs cas, la présentation de notre recherche s'est effectuée à l'occasion de réunions d'équipes ou de séminaires, et a conduit à des échanges entre intervenants, sans pour autant que cela conduise en une implication plus soutenue dans la mobilisation des publics.

<sup>5</sup> Du point de vue du contrôle, la recherche d'emploi est ramenée à une série de traces écrites et de preuves tangibles que les chômeurs doivent produire alors que pour ces derniers elle correspond plutôt à un ensemble d'échanges oraux avec de potentiels employeurs et de pratiques informelles visant à circuler dans des réseaux de proximité (Demazière & Zune, sous presse).

<sup>6</sup> « *consistent line of activities* » (Garfinkel, 1967, p. 32).

## Références

- Becker, H. S. (1967). Whose side are we on? *Social Problems*, 14(3), 239-247.
- Becker, H. S. (1970). *Sociological work. Method and substance*. Chicago, IL : Aldine.
- Becker, H. S. (1985). *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*. Paris : Éditions Métailié.
- Becker, H. S., & Geer, B. (1969). Participant observation and interviewing : A comparison, and rejoinder. Dans G. J. Mac Call, & J. L. Simmons (Éds), *Issues in participant observation : A text and reader* (pp. 322-341). Reading : Addison-Wesley.
- Boland, T., & Griffin, R. (Éds). (2015). *The sociology of unemployment*. Manchester : Manchester University Press.
- Bory, A., & Pochic, S. (Éds). (2014). Une crise sans précédent? Expériences et contestations des restructurations. *Travail et emploi*, (137-138).
- Braconnier, C., & Mayer, N. (2015). *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*. Paris : Presses de Sciences Po.
- Demazière, D. (2006). *Sociologie des chômeurs*. Paris : La Découverte.
- Demazière, D., & Zune, M. (sous presse). Chômeurs radiés pour insuffisance de recherche d'emploi. Une enquête compréhensive en Belgique. *Nouvelle revue du travail*.

- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. Chicago, IL : Aldine.
- Hoggart, R. (1970). *La culture du pauvre*. Paris : Minuit.
- Payet, J.-P., Rostaing, C., & Giuliani, F. (Éds). (2010). *La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Robert, K. (2016). Unemployment. Dans S. Edgell, H. Gottfried, & E. Granter (Éds), *The Sage Handbook of the sociology of work and employment* (pp. 469-484). New York, NY : Sage.
- Thomas, W. I., & Znaniecki, F. (1918-1920). *The polish peasant in Europe and America* (Vol. 1-5). New York, NY : Alfred Knopf.

*Didier Demazière est sociologue, directeur de recherche au CNRS, membre du Centre de Sociologie des Organisations, enseignant à Sciences Po, et directeur de la revue Sociologie du Travail. Ses recherches portent sur différents domaines professionnels et activités de travail (élus politiques, agents sportifs, enseignants, conseillers professionnels), et sur les actifs privés d'emploi et chômeurs. Elles croisent des perspectives en termes de carrières biographiques, de régulation des marchés du travail et d'organisation des activités professionnelles.*

*Marc Zune est professeur de sociologie à l'Université de Louvain. Il co-dirige le Groupe Interdisciplinaire de Recherche sur la Socialisation, l'Éducation et la Formation (GIRSEF) de l'Institut IACCHOS. Ses travaux portent sur les questions de relation formation/emploi, la construction des problèmes du marché du travail, les nouvelles formes d'activités, d'organisations et de logiques professionnelles.*

Pour joindre les auteurs :  
d.demaziere@csso.cnrs.fr  
marc.zune@uclouvain.be