



HAL
open science

L'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi : Entre concurrence et collaboration dans les quartiers Politique de la Ville marseillais

Emilia Codron

► **To cite this version:**

Emilia Codron. L'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi : Entre concurrence et collaboration dans les quartiers Politique de la Ville marseillais. 8ème Congrès de l'Association Française de Sociologie (AFS) Classer, Déclasser, Reclasser, AFS, LEST, Département de sociologie, AMU, Aug 2019, Aix-en-Provence, France. hal-02488989

HAL Id: hal-02488989

<https://hal.science/hal-02488989v1>

Submitted on 2 Mar 2020

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

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

Proposition de communication Congrès AFS – RT 1

L'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi :

Entre concurrence et collaboration dans les quartiers Politiques de la Ville marseillais

Emilia Codron – Doctorante

Aix Marseille Univ, CNRS, LEST UMR 7317

ED 355 : "Espaces, Cultures, Sociétés"

Résumé :

La multiplicité des acteurs et des dispositifs de politique publique dans le secteur de l'insertion donne à voir des écologies imbriquées entre les différentes parties prenantes. Cette communication propose un focus sur un dispositif particulier dans les quartiers prioritaires marseillais, le dispositif Mobilisation Orientation Vers l'Emploi (MOVE), et présente les différentes visions des acteurs en présence sur ce qu'est le travail légitime, et les interactions qui en découlent.

Mots-clés :

Emploi – insertion – Politiques Publiques – Quartiers prioritaires – Politique de la Ville – Service Public de l'Emploi – Non-recours – Groupes professionnels – Segments

Proposition :

Le dispositif Mobilisation Orientation Vers l'Emploi (MOVE) vise à rapprocher les personnes « éloignées de l'emploi » résidant dans les quartiers prioritaires de Marseille du Service Public de l'Emploi (SPE : Pôle Emploi, Mission Locale, etc.).

Les animateurs MOVE, interviennent dans les centres sociaux situés en quartiers prioritaires « Politique de la Ville » (QPV), et reçoivent les personnes en recherche d'emploi, qu'ils doivent ensuite orienter vers le SPE, soit au sein du centre social si des permanences de Pôle Emploi ou de la Mission Locale s'y tiennent, soit directement vers leurs agences.

C'est un dispositif de politique publique multi-partenarial : plusieurs institutions le financent (principalement la Préfecture et Aix Marseille Métropole) ; des centres sociaux le mettent en œuvre en salariant les animateurs du dispositif, et ceux-ci sont en lien quotidien avec les conseillers en insertion du SPE.

Moi-même animatrice du dispositif pendant cinq ans, j'ai décidé d'en faire un objet de recherche sociologique. Mon questionnement de départ fait suite au mal-être des animateurs, confrontés à des injonctions contradictoires régulières, entre ce que demandent les financeurs, les partenaires du SPE et le public.

Que produisons-nous réellement ? Comment les missions des animateurs MOVE et leur travail *légitime* ont évolué et évoluent encore, au gré des interactions entre les différentes parties prenantes ?

J'axerai cette communication sur les enjeux et les jeux d'acteurs qui participent au dispositif, et sur les définitions du travail légitime qui en découlent. Les animateurs MOVE définissent les activités qu'ils jugent légitimes et tentent de délimiter leur *juridiction*, souvent *contre* les services plus « institutionnels » et « moins humains » de Pôle Emploi ou de la Mission Locale. *Contre*, c'est-à-dire en opposition mais tout à côté, en lien étroit. Parfois définis comme des « rabatteurs » du SPE, ils préfèrent se voir comme des intermédiaires au service des personnes les plus éloignées de l'emploi, qui nécessiteraient un accompagnement plus approfondi que celui proposé par le SPE, simple guichet appliquant les politiques d'activation en vigueur.

Cette définition du travail légitime s'est heurtée et se heurte encore aux définitions des autres acteurs en présence, à savoir le SPE lui-même, qui peut sentir sa juridiction menacée, et les institutions qui contrôlent et financent, qui cherchent à modeler le travail des animateurs en fonction de leur cadre d'action propre. Au sein de ces *écologies*, les dire et les faire de chacun sont encadrés dans des systèmes interactionnels complexes.

Pour étudier le groupe professionnel des animateurs MOVE, il me semble indispensable d'étudier plus largement les *segments professionnels* (Bucher et Strauss) qui coexistent au sein du *monde social* (Hugues, 1996) de l'insertion¹, ainsi que le public visé par ces dispositifs. De même, il faut porter attention au contexte plus général, institutionnel, social et politique, qui façonne ces groupes professionnels.

Ceux-ci construisent ensemble le sens qu'ils donnent à leurs activités et à celles des autres, au travers de leurs interactions.

Mon travail est nourri par l'analyse d'entretiens réalisés avec les animateurs mais aussi avec les autres parties prenantes du dispositif (partenaires du SPE, institutions financeurs, public) et par la « participation observante » lors de différents temps de travail et de régulation.

Un retour chronologique est utile pour mieux comprendre la place du dispositif MOVE sur l'échiquier du secteur de l'insertion à Marseille aujourd'hui.

¹ Nous nous bornerons ici à étudier les interactions entre les acteurs « proches » du dispositif MOVE. Bien d'autres gravitent dans le « monde social » de l'insertion (comme le PLIE - Plan local pour l'insertion et l'emploi - et le DAIE - Dispositif d'accompagnement Individualisé à l'Emploi, réservé aux bénéficiaires du RSA) mais leur influence sur le dispositif étudié est moindre et le format de cette communication ne nous permet pas d'être exhaustif.

A l'origine, les centres sociaux n'ont pas vocation à se positionner sur la thématique de l'emploi. Leurs champs d'intervention privilégiés sont ceux de l'animation de quartier et de la famille².

Cependant, dès la fin des années 90, la question grandissante du chômage, notamment pour les jeunes des cités, les pousse à proposer des solutions : l'animateur Jeunes aide à faire des CV, parfois il organise des rencontres avec des entreprises... A ce moment-là à Marseille, la Mission Locale est peu présente dans les quartiers, elle commence à peine à développer des « relais de proximité » pour proposer un 1^{er} accueil aux jeunes dans les centres sociaux avant de les renvoyer vers l'antenne dont ils dépendent.

Rapidement, et devant l'ampleur et la diversité des projets proposés par les centres sociaux autour de la question de l'insertion, le groupement d'intérêt public Politique de la Ville (GIP, qui regroupe les différents financeurs) cherche à les encadrer. Il y a là une double volonté : apporter une réponse territoriale cohérente au défi de l'insertion des jeunes mais aussi mieux définir et circonscrire les prérogatives des centres sociaux sur la question de l'emploi. La formalisation des actions Emploi à travers le dispositif PAPEJ (Point d'appui pour l'emploi des jeunes, ancêtre du MOVE), créé en 2007, est aussi un moyen de le financer, en faisant appel au Fond Social Européen (FSE).

La DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, qui a en charge la gestion déléguée des projets financés par le FSE) et la Mission Locale voient d'un mauvais œil le développement des actions Emploi par les centres sociaux. Ils dénoncent l'« amateurisme » des animateurs sur cette thématique et le manque de lisibilité des missions de chacun. Le SPE (dont la Mission Locale fait officiellement partie dès 2005) se positionne comme seul détenteur de la *licence* et du *mandat* liés à l'accompagnement à l'emploi des jeunes.

La question financière n'est pas loin. Tous ces organismes étant subventionnés, ne risque-t-on pas de déshabiller Pierre pour habiller Paul ? En effet la Mission Locale a été financée pour développer des relais de proximité – conseillers qui interviennent au cœur des quartiers pour mobiliser les jeunes et les orienter vers les antennes. N'y a-t-il pas doublon avec les missions des PAPEJ ?

La dénomination même des salariés PAPEJ est conflictuelle et révélatrice des enjeux existants : La Mission Locale refuse qu'ils soient appelés « accompagnateurs » à l'emploi, mais plutôt « animateurs ». Un « accompagnateur à l'emploi » doit être qualifié, diplômé (le diplôme de Conseiller en Insertion Professionnelle - CIP est créé en 2003). Lui seul sait faire un diagnostic, réaliser un CV, et proposer au bénéficiaire des actions cohérentes en vue de son insertion. L'animateur PAPEJ doit cesser de faire – de surcroît il le fait mal – le travail du SPE, et se contenter d'informer le public et de l'orienter vers l'opérateur qualifié, à savoir le conseiller Mission Locale³. Il est vu comme un médiateur, comme un

² Les centres sociaux sont en grande partie subventionnés par la CAF au travers des agréments « Animation globale et coordination » et « Animation collective Famille »

³ Il paraîtrait qu'à la naissance des Missions Locales, les salariés s'appelaient des animateurs...

« grand frère » qui saurait convaincre les « jeunes qui tiennent les murs » de retrouver le droit chemin en allant à la Mission Locale.⁴

Comme le dit un relais de proximité historique de la Mission Locale :

« Le rôle du MOVE est très important, surtout quand il a bien compris son rôle. Sinon il y a une tendance à la dispersion et c'est foutu. Il faut dire qu'en ce qui concerne les jeunes, il n'y a qu'un seul interlocuteur, et c'est la Mission Locale ».

Au-delà de ces dissensions entre institutions et techniciens du secteur de l'insertion, le travail partenarial entre les animateurs PAPEJ et les relais de proximité Mission Locale sur le terrain fonctionne bien. Leurs rencontres hebdomadaires et le travail commun autour des mêmes jeunes les ont amenés à mettre en place des procédés de travail en partenariat, qui peuvent varier selon les territoires et les salariés, allant du travail en totale confiance à l'entente cordiale :

« Avant je faisais beaucoup plus d'entretiens en binôme, enfin tripartites, avec le conseiller Mission Locale et le jeune. [...] Moi j'avais les codes de la Mission Locale et j'avais accès à leur Intranet. Donc j'avais toutes les infos Emploi, Formations, dates de formations... Il y avait une vieille convention, et à un moment donné ça ne plaisait plus » (un animateur, sur son travail à l'époque PAPEJ).

« J'ai besoin d'eux et ils ont besoin de moi, on est complémentaires » (un animateur MOVE, ex PAPEJ)

En 2014 de nouveaux acteurs entrent en jeu. Le dispositif PAPEJ ne peut plus bénéficier des financements européens, conditionnés par l'obtention de « sorties positives » (mises en emploi, formations qualifiantes...) et la DIRECCTE souhaite l'arrêt du dispositif, ou son absorption par la Mission Locale. La Préfecture décide pourtant de pérenniser le dispositif en le modifiant. Si elle justifie sa décision par les bons résultats du dispositif sur le terrain (le nombre de jeunes orientés vers la Mission Locale, leur satisfaction ainsi que la reconnaissance du rôle des PAPEJ par les cadres de la Mission Locale), il y a également un effet d'opportunité. En effet le plan Ayrault (Pacte de sécurité et de cohésion sociale pour Marseille, qui affichait 3 grandes priorités : l'éducation et la priorité à la jeunesse, le cadre de vie et les services publics dans les quartiers, l'emploi et l'insertion professionnelle) prévoit des financements supplémentaires pour l'emploi dans les quartiers et demande à Pôle Emploi d'instaurer des permanences hebdomadaires au sein des centres sociaux, comme le fait déjà la Mission Locale. Or pour que celles-ci fonctionnent, il faut un relais au sein des quartiers. Le dispositif PAPEJ devient alors le dispositif MOVE – Mobilisation Orientation Vers l'Emploi, et s'adresse à l'ensemble des personnes en recherche d'emploi, quel que soit leur âge.

⁴ Il serait intéressant de creuser la confusion apparente entre l'image du jeune « en difficulté » et celle du jeune « difficile ».

Une fois encore, le SPE « institutionnel » voit d'un mauvais œil l'intrusion des centres sociaux dans la thématique de l'emploi. Alors que les responsables s'adaptent à la commande de l'Etat, les conseillers Pôle Emploi rechignent à aller dans les quartiers : si Pôle Emploi s'implique depuis plusieurs années sur le sujet de la Politique de la Ville (avec les contrats aidés, les Clubs Ambition), ils n'ont pas vocation à « aller chercher les chômeurs »⁵.

Le travail partenarial est dans les premiers temps difficile, notamment car ces *segments professionnels*, bien que touchant des publics similaires, n'interagissent que rarement et se connaissent mal. Les préjugés sont très présents :

« Alors, je vous fais la caricature, mais c'est des « baba cool » hors sol qui connaissent pas la vraie vie du travail » (une cadre Pôle Emploi à propos des centres sociaux).

« Pôle Emploi c'est administratif, c'est organisé, c'est rigide. Nous, tu vois, la porte est ouverte, le café est à l'accueil, le verre d'eau, c'est une autre manière » (un animateur MOVE).

Les missions de chacun sont, en théorie, bien délimitées, selon un schéma « par palier » de l'insertion, comme les feuilles de route du dispositif MOVE l'édicte : l'animateur MOVE repère une personne sans emploi sur le quartier (grâce à ses liens avec les autres secteurs du centre social et les associations du territoire), elle l'informe et l'incite à venir rencontrer un conseiller du SPE, la Mission Locale s'il a moins de 26 ans, Pôle Emploi sinon, lors de leur permanence hebdomadaire. Celui-ci doit ensuite « délivrer un 1^{er} niveau d'information » et orienter la personne vers l'agence. Elle sera ensuite reçue et se verra attribuer un conseiller référent qui l'accompagnera tout au long de ses démarches d'insertion (elles-aussi par paliers : définition du projet, stage, formation, emploi...).

L'animateur MOVE est donc défini comme un maillon supplémentaire, nécessaire dans les quartiers dits difficiles. Son rôle se cantonne à celui d'intermédiaire, tout comme le conseiller SPE en permanence qui n'est censé recevoir – en tout cas au démarrage du dispositif – que des personnes non connues du SPE.

Or la réalité est tout autre : près de 70% des publics reçus par les animateurs MOVE sont déjà inscrits à la Mission Locale ou à Pôle Emploi. Pour répondre à leurs demandes, ceux-ci ne se contentent pas de les informer sur le SPE et de renouer le contact. Ils se positionnent également sur l'aide à la recherche de formation, la recherche d'emploi, et l'accompagnement plus global en lien avec d'autres acteurs de l'insertion hors SPE.

⁵ Selon le site [pole-emploi.org](http://www.pole-emploi.org), leurs 6 missions sont : accueillir et accompagner, prospecter et mettre en relation, contrôler, indemniser, maîtriser les données et relayer les politiques publiques. (<http://www.pole-emploi.org/poleemploi/mission/nos-missions.html?type=article>). Les conseillers Pôle Emploi, d'abord réticents à l'idée d'aller dans le quartier, iront sur la base du volontariat

La linéarité supposée du parcours d'insertion est battue en brèche et c'est ainsi que les animateurs MOVE justifient leur travail au quotidien. À la position privilégiée historique et institutionnelle des acteurs du SPE, ils opposent la satisfaction du public et leur réponse à des besoins non couverts.

Je reprendrais ici une citation de Hugues :

« Comme toujours en pareil cas, ils n'acceptent pas complètement la définition du rôle qui leur est imposé d'en haut, mais élaborent leur propre définition en communiquant avec leurs pairs et en interagissant avec les populations qu'ils servent, supervisent ou traitent. Ils construisent un ethos et un système de rationalisation des comportements qu'ils jugent appropriés, compte tenu des risques et des aléas de leur propre position » (Hugues, 1996).

Les animateurs font souvent référence à l'ethos propre aux travailleurs sociaux, aux valeurs véhiculées par les centres sociaux, qui sont celles de l'éducation populaire et qui se construisent souvent en opposition à celle du système institutionnel établi⁶. Ils se revendiquent comme militants, et disent « travailler pour le public avant tout ». A défaut de pouvoir compter sur un appui institutionnel ou politique fort, ils tirent leur légitimité de leur *auditoire*.

Les termes d'accueil inconditionnel, de proximité, de transversalité, reviennent régulièrement dans leurs discours.

« Ce que j'appelle PDG : patiente, disponibilité et gentillesse. C'est ça en fait ce qu'on fait » (CO, un animateur).

Les missions des MOVE étant moins encadrées et moins contrôlées (moins visibles également) que celles des conseillers du SPE, leurs actions sont moins formalisées : nul besoin de signer une feuille de présence, pas de durée formatée des entretiens, grande liberté dans les actions (ils peuvent par exemple accompagner les publics à leurs RDV, participer aux événements festifs du quartier pour se faire connaître, etc.). Leur appartenance aux centres sociaux, considérés par les publics comme des institutions familières (Siblot, 2006), permet une plus grande confiance et atténue la violence symbolique de la relation entre public et institutions.

« Je pense que c'est le fonctionnement Mission Locale qui fait que ça les contraint à avoir des entretiens très formalisés, très cadrés. Et où ils en oublient des fois un peu « mais toi, jeune, toi, tu as envie de quoi ? Ça, ça te parle ? ». Des fois j'entends ce qu'elle dit aux jeunes, je me dis mais si moi on m'avait dit ça à 18 ans, soit je me serais mise à pleurer, soit je serais partie en courant » (EA, une animatrice MOVE).

⁶ La Fédération nationale des centres sociaux et socioculturels définit les centres sociaux comme « des foyers d'initiatives portés par des habitants associés appuyés par des professionnels, capables de définir et de mettre en œuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population d'un territoire ». Les centres sociaux se réclament des « valeurs de dignité, de solidarité et de démocratie » (Charte de la fédération des centres sociaux, 2000).

Il n'y a pas de définition unique de l'éducation populaire. Sans entrer dans les détails, on proposera celle de Christian Maurel, selon qui l'éducation populaire est « l'ensemble des pratiques éducatives et culturelles qui œuvrent à la transformation sociale et politique, travaillent à l'émancipation des individus et du peuple, et augmentent leur puissance démocratique d'agir » (2010).

Les animateurs MOVE justifient également la légitimité de leur travail concret par les retours de leurs partenaires opérationnels du SPE, avec qui ils entretiennent des contacts réguliers. Ceux-ci, plutôt réticents au démarrage des permanences, ont peu à peu adhéré au dispositif et au travail partenarial.

« Le MOVE il accompagne un plus large public. Il a une connaissance de tous les dispositifs » (MM, relais de proximité).

« L'avantage, c'est qu'avec [l'animatrice MOVE] je peux travailler sur les bases, en amont, sur le CV, la lettre de motivation, la connaissance des métiers, informer sur des actions ponctuelles... Mais il faut travailler en confiance. Si le MOVE connaît bien l'offre de service de la MLM et vice versa on est sur la même longueur d'ondes (HO, relais de proximité).

L'animateur MOVE oriente vers le SPE, mais il peut aussi être sa « petite main » et faire le « sale boulot » Un exemple criant est la rédaction des CV. Alors qu'il a longtemps été interdit aux animateurs d'en rédiger (car ce ne sont pas des « professionnels » de l'accompagnement), il arrive souvent que les conseillers Pôle Emploi orientent les demandeurs d'emploi qui ne maîtrisent pas l'outil informatique vers l'animateur MOVE pour faire leur CV. On voit là la différence entre le parcours théorique linéaire de l'insertion, et les allers-retours entre partenaires dans la réalité.

L'animateur MOVE peut aussi faire ce que le conseiller n'a pas ou plus le temps de faire (ou ce qu'il n'a pas le droit de faire) : chercher des offres sur Internet (la très grande majorité du public MOVE ne sait pas utiliser l'ordinateur), se renseigner avec lui sur le droit du travail, repérer un itinéraire en transport en commun pour se rendre à un entretien, mais aussi l'orienter vers des structures ne faisant pas partie du SPE mais qui apportent un service nécessaire (cours de français, psychologue, aide administrative, etc.). C'est ce que Cadet nomme le « boulot en trop » qui échoit aux médiateurs (cité dans Divay, 2009).

Extrait de mon journal de terrain :

25.10.2018 – permanence à la maison pour tous VDH :

C. (conseillère PLIE) vient dans mon bureau, elle me dit être au tel avec J. (conseiller Pôle Emploi), qui veut me parler. Celui-ci me dit qu'il est avec une demandeuse d'emploi habitant sur mon territoire, qui a un bon profil, mais a besoin d'aide pour candidater. Il me parle des accompagnements « Activ Emploi » qui ne lui paraissent pas adaptés car elle n'est pas autonome sur Internet, et me demande si je peux la recevoir et l'aider dans ses démarches. J'accepte. C. m'explique ensuite qu'elle a accompagné cette dame, qui a fait un Parcours numérique et une PMSMP (stage en entreprise). Elle « ne sait pas ce qu'elle pourrait lui apporter de plus ». Finalement je la recevrais 3 ou 4 fois et l'aiderais à candidater.

On le voit, le travail légitime des animateurs MOVE a évolué dans le temps, au gré des interactions entre les différentes parties prenantes. Celles-ci ont lieu à trois niveaux distincts, dans des « arènes » qui rassemblent les protagonistes :

- sur le terrain, c'est-à-dire lors des permanences du SPE dans les centres sociaux, ou lors d'échanges entre MOVE et SPE autour de situations précises (entretiens tripartites, mails échangés...)
- lors des cellules de concertation, réunions mensuelles qui réunissent sur chaque territoire les conseillers à l'emploi et les cadres des institutions partenaires (SPE et financeurs). Ces réunions visent à effectuer le suivi individuel du public, à échanger sur les actualités liées à l'emploi (forums, gros recrutements...) et à réguler et favoriser le travail en partenariat.
- lors des comités techniques et des comités de pilotage (2 à 3 fois par an).

Ces arènes de rencontre, à l'origine imposées par les financeurs, ont permis à chacune des parties prenantes de se connaître et de se reconnaître, de faire des compromis et de s'accorder sur le travail légitime des animateurs MOVE.

Les animateurs MOVE, d'abord définis comme des « médiateurs sociaux à l'emploi » ayant pour objectif de repérer les « Invisibles », se positionnent aujourd'hui en amont et en soutien au SPE. Ils définissent leur licence par la spécificité de leurs publics, qui, au-delà de résider en quartier prioritaire, cumulent des caractéristiques communes : pas ou peu de diplôme, non-maîtrise du français oral et/ou écrit, illettrisme, auxquels s'ajoutent souvent des problématiques sociales (garde d'enfant, santé, endettement, incarcération...).

Aujourd'hui le dispositif est accepté et reconnu de la majorité des acteurs. Il s'est construit « chemin faisant », et s'est stabilisé. Sa plasticité l'amènera certainement à évoluer encore, notamment au vu des évolutions du monde de l'insertion : markétisation grandissante du secteur social, développement des grosses structures sur le marché, fragilité grandissante des acteurs historiques du SPE, course aux financements... Dans ce contexte, les animateurs MOVE parviendront-ils à asseoir leur position hybride, à la frontière entre le secteur social et celui de l'insertion professionnelle ?

Bibliographie sélective:

ABBOTT Andrew, *The system of professions : an essay on the division of expert labor*. Chicago: University of Chicago Press, 1988

Bucher et Strauss, *La dynamique des professions*, in Strauss, *la trame de la négociation*, Paris, L'Harmattan

DEMAZIERE Didier et JOUVENET Morgan (dir.), *Andrew Abbott. Sociologue de Chicago*, Paris, Presses de l'EHESS, 2016

DIVAY Sophie, *La médiation sociale, un « nouveau métier » plus de 10 ans après son émergence ?*, in Didier Demazière et al., *Sociologie des groupes professionnels*, 2009

DIVAY Sophie, *Les réalités multiples et évolutives de l'accompagnement vers l'emploi*, CNAF, 2012/1, n°169

HUGHES Everett. C, *Le regard sociologique, Essais choisis. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie*, Paris, éditions de l'EHESS, 1996

JEANNOT Gilles, *les métiers flous, travail et action publique*, éditions Octares, 2005

LAVITRY Lynda, *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi. Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de l'activation*, Presses universitaires de France, 2015.

LASCOUMES Pierre et LE GALES Patrick, *Sociologie de l'action publique, domaines et approches*, Armand Collin collection 128, 2012

MAUREL Christian, *Éducation populaire et puissance d'agir. Les processus culturels de l'émancipation*, Paris, Éditions l'harmattan, 2010

PILLON Jean Marie, *Pôle Emploi. Gérer le chômage de masse*, Presses universitaires de Rennes, 2017

SIBLOT Yasmine, *Faire valoir ses droits au quotidien*, Presses de Sciences Po – 2006

TISSOT Sylvie, *L'État et les quartiers. Genèse d'une catégorie de l'action publique*, 2007, Paris, Seuil, Collection Liber, 300 pages

WARIN Philippe, *le non-recours aux politiques sociales*, PUG, 2016