



Université de Toulouse II-Le Mirail

UFR : Sciences, Espaces, Sociétés (SES)

Département : Sociologie et Anthropologie

Mémoire de Master 2 Management de l'Action Publique et des
Entreprises (master mention sociologie)

Intitulé du Mémoire :

Les publics féminins accompagnés par Cap
Emploi Aveyron : Des enjeux en termes de
réception de dispositif et de pratiques
professionnelles des conseillers

Sous la direction de : M. FIERRO François

Présenté par : M. COUTENS Paul

Etude Commanditée par : Cap Emploi Aveyron (association des PEP 12)

Date de soutenance : 2 Juillet 2014



REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble des personnes ayant rendu possible la réalisation de ce mémoire.

J'adresse tout d'abord ma gratitude au directeur de ce mémoire, François Fierro, pour son suivi, ses conseils et sa disponibilité tout au long de cette étude.

Je tiens à remercier, tout particulièrement Nadia Bonal, chef de service de Cap Emploi Aveyron, pour sa confiance et son soutien tout au long de cette étude. Je remercie également Eric Gavalda, directeur de Cap Emploi, pour m'avoir fait confiance en amont de cette étude.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble du personnel de Cap Emploi Aveyron pour l'accueil chaleureux et leur grande disponibilité pour répondre à mes multiples questions.

Je remercie, tout particulièrement, Christine Matignon, Déléguée aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes en Aveyron, pour son suivi et ses conseils dans la réalisation de cette étude.

Je voudrais exprimer ma reconnaissance à l'ensemble des femmes qui ont accepté de répondre à mes questions afin de faire avancer cette étude. J'ai conscience de l'effort qu'elles ont consenti pour effectuer ces entretiens.

Je remercie Claudine Gilleta, de la DIRECCTE, pour son soutien et son aide lors de ma recherche de stage.

Je remercie, chaleureusement, Tessa et Sarah pour leur amitié, leur soutien et leur investissement tout au long de ces deux années de Master.

Je remercie, sincèrement, Yves, Claudie et Gillian pour l'hébergement et leur accueil chaleureux.

Enfin je tiens à exprimer mon affection pour ma famille, Danielle, Denis, Sandra et Hector. Je les remercie pour leur travail de relecture, leur patience, leur soutien, leurs encouragements et bien d'autres choses encore.

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : CONTEXTE ET ENJEUX DE L'ETUDE.....	2
I/ La commande :	2
II/ Le réseau Cap Emploi :	3
III/ Cap Emploi Aveyron	4
IV/ Le Ministère des Droits des femmes, de la Ville, de la Jeunesse et des Sports:	9
V/Le territoire et son environnement économique :	10
VI/ Une étude à la croisée de plusieurs politiques publiques	12
VII/ L'intérêt de cette étude.....	14
CHAPITRE 2 : UNE VISION STATISTIQUE DU PUBLIC DE CAP EMPLOI AVEYRON ET DE SES EVOLUTIONS.....	15
I/ Les évolutions significatives des publics entrés en cotraitance à Cap Emploi Aveyron entre 2010 et 2013.....	16
II/ Les personnes suivies par Cap Emploi Aveyron (le stock)	20
CHAPITRE 3 : LES APPORTS DE LA SOCIOLOGIE.....	24
I/ Le cadre théorique :	24
II/ Définition d'une problématique	32
III/ Méthodologie de recueil et d'analyse de données.....	35
CHAPITRE 4 : DE NOMBREUX FACTEURS FREINENT LA « BONNE » RECEPTION DU DISPOSITIF PAR LE PUBLIC FEMININ DE CAP EMPLOI.....	42
I/ Des parcours professionnels chaotiques :	44
II/ Les difficultés et les freins professionnels liés à la condition sociale de ces femmes :	49
III/ La dimension du handicap chez les femmes suivies par Cap Emploi:	58
IV/ Une réception du dispositif compliquée :	64
V/ Conclusion de partie :	72
CHAPITRE 5 : LES CONSEILLERS DE CAP EMPLOI : PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DIMENSION SEXUEE.....	75
I/ Les pratiques professionnelles des conseillères professionnelles et des chargé-e-s d'insertion de Cap Emploi Aveyron :	76
II/ La dimension sexuée dans les pratiques professionnelles des conseillers : activité, perceptions et représentations :	87
III/ Conclusion de partie :	97

CHAPITRE 6 : CONCLUSION ANALYTIQUE	100
I/ Retour sur notre problématique	100
II/ Les Possibilités et les ressources pour entrainer un changement à Cap Emploi Aveyron :	104
CHAPITRE 7 : PRECONISATIONS	106
I/ Dynamique de co-construction des préconisations.....	106
II/ Les dynamiques stratégiques à l'œuvre	107
III/ Les leviers d'action	108
IV/ Les préconisations proposées	110
Action 1 : Organisation d'un colloque sur l'emploi des femmes en situation de handicap.....	111
Action 2 : La mise en place d'une formation pour les conseillers	112
Action 3 : La définition d'indicateurs de suivi intégrant la variable du sexe.....	113
Action 4 : La mise en place d'une action avec des groupes de femmes suivies par Cap Emploi Aveyron	114
Synthèse du programme d'action proposé :	115
Calendrier du programme d'action proposé :	116
GLOSSAIRE.....	117
BIBLIOGRAPHIE	118

INTRODUCTION

Nous aimerions, tout d'abord, revenir sur la logique de cette étude. Celle-ci s'inscrit pleinement dans le cadre d'une recherche-action. On peut définir les recherches-actions comme des : «recherches dans lesquelles il y a une action délibérée de transformation de la réalité ; recherches ayant un double objectif : transformer la réalité et produire des connaissances concernant ces transformations »¹. Ainsi cette étude a pour vocation, en plus de sa dimension de recherche scientifique sur un domaine particulier, de participer à la production de changements au sein de l'organisme ayant commandité cette étude : Cap Emploi Aveyron. Cette manière de faire de la sociologie s'inscrit pleinement dans l'esprit de notre Master de sociologie. La dimension action de notre recherche a été un fil conducteur de notre étude. La présence importante sur le terrain (quasi permanente durant les 4 mois d'étude) et la sédimentation de relation forte avec le personnel de la structure ont permis et participer du processus de changement de la structure. Nous avons tenu, également, à co-construire avec l'ensemble de l'équipe les propositions de changement (nous y reviendrons dans ce mémoire). Ainsi, en plus de la production de ce mémoire, nous partons du principe que la simple présence importante du sociologue au côté de l'organisme a participé du processus de changement voulu par Cap Emploi Aveyron.

Cette étude sera composée de sept chapitres. Nous présenterons tout d'abord le contexte et les enjeux de l'étude. Puis nous nous attacherons à décrire statistiquement les publics de Cap Emploi Aveyron ainsi que les évolutions de ce public. Ensuite, nous montrerons la place de la sociologie dans cette étude à travers notre cadre théorique, notre problématique et nos méthodologies. Les chapitres IV et V seront nos deux chapitres analytiques. L'un questionnera les difficultés et les contraintes sociales des publics féminins et la réception du dispositif par ses femmes. L'autre se centrera sur les pratiques professionnelles des conseillers de Cap Emploi Aveyron. Le chapitre suivant servira de conclusion analytique à notre mémoire. Pour finir, nous présenterons les préconisations découlant de notre étude. Ce qui permettra d'inscrire pleinement notre étude dans le cadre d'une recherche action.

¹ HUGON, M-A., SEIBEL, C., Recherches impliquées, Recherches action : Le cas de l'éducation, Bruxelles, De Boeck Université, 1988

CHAPITRE 1 : CONTEXTE ET ENJEUX DE L'ETUDE

Cette étude est née de la volonté de Cap Emploi Aveyron d'engager une réflexion sur les publics féminins suivis par la structure, suite à la féminisation relativement rapide des « publics en situation de handicap » bénéficiant de ses services (61% d'hommes et 39% de femmes nouvellement accueillis en 2008 contre 48% d'hommes et 52% de femmes nouvellement accueillis en 2013). Cap Emploi a souhaité impliquer le ministère des Droits de Femmes à travers la chargée de mission départementale aux Droits des Femmes et à l'Egalité en Aveyron. J'ai donc été amené à travailler principalement en collaboration avec le personnel de Cap Emploi et sa Chef de Service (Mme Bonal, ma tutrice) mais j'ai pu également bénéficier du soutien de Mme Matignon (chargée de mission départementale aux Droits des Femmes et à l'Egalité en Aveyron). Ainsi la commande émane d'un partenariat entre deux acteurs très différents.

1/ La commande :

La demande du commanditaire était, tout d'abord, de mieux connaître ses publics féminins. Quels sont leurs profils socio-démographiques, leurs parcours (aussi bien de vie que professionnels), leurs projets professionnels ? Quels sont leurs atouts et leurs faiblesses pour s'insérer dans l'emploi ? Quelles sont leurs attentes (en tant que bénéficiaires d'une politique publique) vis-à-vis du dispositif Cap Emploi ?

Cette connaissance de ce nouveau public féminin devait ensuite conduire à une réflexion sur les pratiques d'accompagnement de Cap Emploi avec pour objectif un meilleur accompagnement de ces femmes. L'offre de services de Cap Emploi Aveyron est-elle adaptée aux besoins et aux spécificités de ces nouveaux publics ? L'arrivée massive de ces publics féminins doit-elle entraîner des évolutions dans les accompagnements proposés ? Est-il nécessaire de repenser les « pratiques » du travail social de Cap Emploi ?

L'objectif final était la mise en place d'axes de réflexions et de travaux pour mettre en place des actions d'adaptation réalistes au vu des possibilités de changement de Cap Emploi Aveyron. Les principales questions et demandes du commanditaire ont servi de base à la construction d'hypothèses que nous présenterons par la suite. L'objectif de l'étude étant bien sûr de répondre aux attentes et aux souhaits de Cap Emploi Aveyron.

II/ Le réseau Cap Emploi :

Le réseau Cap Emploi est défini par la loi handicap du 11 Février 2005 comme un « réseau national d'Organismes de Placement Spécialisés »². Le réseau, présent dans chaque département, assure une mission de service public « au service des personnes handicapées et des employeurs pour l'adéquation emploi, compétences et handicap »³. La loi définit un travailleur handicapé : « comme une personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale, ou psychique »⁴. Cap Emploi apparait comme un acteur majeur des dispositifs d'insertion des personnes handicapées du fait de son expertise en matière d'accompagnement des personnes handicapées. Cap Emploi est financé par l'AGEFIPH (association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées), le FIPHFP (fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction public) et Pôle Emploi.

Les Cap Emploi sont issus de la loi de 1987 sur l'obligation d'embauche des personnes handicapées, ils ont connu des appellations diverses, comme EPSR ou OIP. Pour une meilleure identification, ils sont aujourd'hui tous rassemblés sous un même logo de communication : Cap Emploi.⁵ Chaque Cap Emploi est indépendant (association indépendante) mais ils sont rassemblés au sein du réseau CHEOPS.

La mission de Cap Emploi s'adresse à la fois aux personnes handicapées et aux employeurs publics et privés. Son objectif est de favoriser l'embauche des personnes handicapées dans tous les secteurs.

Concernant les personnes handicapées, Cap Emploi privilégie une insertion durable (limiter les emplois précaires) en milieu de travail ordinaire.

Concernant les employeurs, l'objectif est de les aider à définir et à réaliser un projet de recrutement, de leur proposer des candidatures adaptées et de les soutenir dans l'intégration des personnes handicapées (aide à l'aménagement des situations de travail).

² Document électronique : <http://www.capemploi.com/>

³ Document électronique : <http://www.capemploi.com/>

⁴ Code du travail - Article L5213-1

⁵ Document électronique : <http://www.capemploi.com/>

III/ Cap Emploi Aveyron

Chaque Cap Emploi a une histoire spécifique, fonctionne différemment, est géré par une structure différente et opère sur un territoire spécifique. Nous voulons mieux comprendre les liens existants entre une volonté nationale de

développer une politique d'emploi pour les personnes en situation de handicap et la mise en place réelle sur un territoire donné. Il n'est pas possible de transférer une offre de services et un mode de fonctionnement universels sur chaque territoire. La réalité du territoire et des personnes présentes sur ce territoire amène forcément à des adaptations locales de la volonté nationale et régionale. C'est pourquoi nous cherchons à mieux comprendre les spécificités du Cap Emploi dans lequel s'inscrit notre étude.

- Histoire et fonctionnement :

Cap Emploi Aveyron est administré et géré par une association à but non lucratif : l'Association Départementale des Pupilles de l'Enseignement Public de l'Aveyron (ADPEPA). Cette association est depuis longtemps impliquée dans le département au côté des personnes handicapées (gestion de SAVS, de FAM...) avec pour objectif de conduire « une politique d'intégration et de refus de toute ségrégation »⁶.

Sa création remonte à 1992 sous la forme d'une équipe de préparation et de suite au reclassement (EPSR) car il existait un fort besoin que les services publics ne pouvaient mettre en œuvre. L'objectif de cette création était que « le handicap ne se structure pas en inadaptation »⁷. Les missions des EPSR étaient l'insertion en milieu ordinaire de travail et d'assurer un emploi stable aux personnes handicapées. On voit donc clairement que la mission était très proche de la mission actuelle de Cap Emploi. La mise en place des EPSR et leur développement font suite à un ensemble de textes législatifs : loi d'orientation du 30 Juin 1975 qui met en place les EPSR, décret du 25 Juin 1978 qui les insère dans le code du travail, la loi du 10 Juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, la circulaire du 11 Septembre 1995 relative aux missions et aux fonctionnements des EPSR et la loi handicap du

⁶ Dossier en vue de la création d'une équipe de préparation et de suite du reclassement soumis à approbation. Aout 1991

⁷ Dossier en vue de la création d'une équipe de préparation et de suite du reclassement soumis à approbation. Aout 1991

11 Février 2005. C'est d'ailleurs depuis cette loi de 2005 que les EPSR et OIP sont rassemblés sous le logo communicationnel de Cap Emploi.

Actuellement l'équipe de Cap Emploi est composée de 11 personnes : un directeur (qui gère les équipes de travail d'un Foyer d'accueil médicalisé, d'un foyer de vie, d'un SAVS et de Cap Emploi), une chef de service (qui organise l'activité de Cap Emploi Aveyron, gère les relations partenariales ainsi que les rapports d'activités), quatre conseillères professionnelles, trois chargé-e-s d'insertion et deux secrétaires/comptables.

Les conseillères professionnelles et les chargé-e-s d'insertion ont la particularité de fonctionner en binôme (ce qui n'est pas le cas dans la plupart des Cap Emploi) sur chaque zone du territoire (Ouest Aveyron, Sud Aveyron, Rodez et ses alentours). Ainsi une personne accompagnée peut être amenée à rencontrer deux conseillers au cours de son suivi. Les conseillères professionnelles ont pour mission l'évaluation des personnes souhaitant être accompagnées par Cap Emploi (possibilité de refuser la personne si Cap Emploi n'est pas en mesure de l'accompagner), l'aide à l'élaboration d'un projet professionnel et l'aide à l'accès à la formation. Ensuite le relais est transmis aux chargés d'insertion dont la mission principale est l'appui à l'accès à l'emploi en accompagnant la recherche d'emploi, les demandes particulières liées à l'emploi ainsi que le suivi du placement et du maintien dans l'emploi (à la demande). Ils apportent également leurs connaissances du monde économique (relations employeurs, connaissance du tissu économique...). Il est important de souligner que les frontières entre les deux volets de l'accompagnement sont parfois plus poreuses que le schéma idéal décrit précédemment. Les conseillères professionnelles remplissent parfois des activités de chargé-e d'insertion et réciproquement. Chaque accompagnement est géré au cas par cas.

On voit donc clairement l'idée de parcours d'insertion mis en œuvre par Cap Emploi. La personne est accompagnée étape par étape avec pour objectif final de trouver un emploi. Cap Emploi dispose de nombreux outils favorisant l'accompagnement des personnes en situation de handicap. L'accompagnement des demandeur-se-s d'emploi est appréhendé dans une logique de trajectoire individuelle.

A Cap Emploi, à l'image de l'ensemble des services de l'emploi, l'individu est mis au centre de sa recherche. Il doit faire preuve d'autonomie. Les personnes accompagnées se doivent de suivre leurs engagements vis-à-vis de Cap Emploi. Cette vision des accompagnés

est partagée par l'ensemble des conseiller-e-s. Ils ne doivent en aucun cas remplacer le demandeur d'emploi dans sa recherche. Ils doivent être un support pour la personne et apporter soutien et conseils.

Au vue de la taille du département et du nombre de personnes à faible mobilité suivies, Cap Emploi Aveyron est présent et effectue les suivis de son public dans plusieurs villes de manière plus ou moins régulière. Cette présence sur une grande partie du territoire aveyronnais est censée permettre une plus grande proximité avec les demandeurs d'emplois et de répondre à la mission départementale du Cap Emploi. En contrepartie l'ensemble de ces permanences engendrent des déplacements importants des conseillères professionnelles et des chargé-e-s d'insertion.

- Les locaux principaux à Rodez : au sein de la Maison commune Emploi Formation.
- Une antenne à Millau : Une conseillère professionnelle est présente de manière presque permanente et un chargé d'insertion est présent de manière hebdomadaire.
- Des permanences hebdomadaires à Villefranche et à Decazeville : au sein des Maisons communes Emploi Formation.
- Des permanences ponctuelles à Saint-Affrique, Capdenac-Gare, Espalion et Sévérac-le-Château : seuls les chargé-e-s d'insertion s'y rendent.

- Les principaux partenaires de Cap Emploi :

La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) a pour principaux objectifs l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées et de leurs proches, de sensibiliser aux problèmes liés au handicap et de gérer les demandes de droits ou prestations qui relèvent de la compétence de la commission des droits et l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). C'est auprès d'elles qu'il faut déposer la demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). L'obtention de la RQTH (« restriction substantielle et durable compte tenu de son handicap pour l'accès à l'emploi »⁸) permet notamment d'être suivi par Cap Emploi. Les MDPH et les Cap Emploi travaillent en étroite collaboration. La MDPH met en place une équipe pluridisciplinaire (dont est membre un chargé d'insertion de Cap Emploi) chargée d'évaluer et d'orienter les premières demandes des

⁸ Article L 821-2 du code de la sécurité sociale.

personnes en fonction de leurs besoins, projets et possibilités. Cette équipe propose un plan personnalisé de compensation du handicap en amont de la commission.

Pôle Emploi est également un partenaire important de Cap Emploi puisqu'il existe une convention de co-traitance entre les deux dans le cadre du service public de l'emploi. Pôle Emploi délègue à Cap Emploi l'accompagnement d'une partie des Demandeurs d'Emplois Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (DEBOE). Les agents de Cap Emploi et de Pôle Emploi entretiennent des relations partenariales indispensables dans l'optique d'optimiser le service rendu aux travailleur-se-s handicapé-e-s. Ils communiquent en permanence et sont, bien sûr, tous les deux membres du SPED (Service Public de l'Emploi Départemental).

L'AGEFIPH et le FIPHFP sont également des partenaires majeurs puisqu'ils favorisent l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans le secteur privé (pour l'AGEFIPH) et public (pour le FIPHFP) à travers des aides et des services dont peuvent bénéficier les demandeur-se-s d'emploi suivi-e-s par Cap Emploi. L'AGEFIPH et le FIPHFP fournissent des outils importants aux conseillers de Cap Emploi et participent de manière importante au financement de l'offre de service de Cap Emploi.

Il existe une multitude d'autres partenaires avec lesquelles Cap Emploi Aveyron collabore. On peut citer pour la formation : l'AFPA (présent à Rodez et Decazeville), le Greta et le CREPT formation, Village 12... Cap Emploi est également prescripteur de PPS moteur, psychique, mentale, visuelle... Concernant les volontés de création d'activité, Cap Emploi orientent les demandeurs d'emploi vers BGE Aveyron. Cap Emploi collabore également avec les opérateurs de l'accompagnement médico-social (SAVS, centre social par exemple) Le Sameth (Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés) est aussi un partenaire important. Enfin la présence de Cap Emploi au sein de la Maison Commune Emploi Formation permet des liens étroits avec d'autres partenaires comme le CIBC (Centre Interinstitutionnel de Bilan de Compétence), la mission locale, l'ADIE...

La liste des partenaires et des collaborations de travail de Cap Emploi Aveyron n'est pas exhaustive mais elle permet de donner une idée de l'importance de la coopération entre les différentes structures. Cap Emploi s'inscrit dans un réseau important de relations nécessaires à la qualité de l'accompagnement de ses publics. Elles permettent à la structure

d'avoir une vision plus globale de l'accompagnement des personnes et des opportunités d'aides dont peuvent bénéficier les personnes accompagnées par Cap Emploi. Des réunions sont d'ailleurs organisées entre Cap Emploi et ses différents partenaires afin de présenter les offres de services des uns et des autres. Les conseiller-e-s sont d'ailleurs très attentifs à l'offre de service de ses différents partenaires afin de pouvoir orienter les usagers et offrir différentes ressources aux usagers.

- Le pilotage et le suivi de l'activité du Cap Emploi Aveyron :

Conformément à la convention Cap Emploi, le comité de pilotage régional des Cap Emploi est composé du Préfet de région, du délégué régional AGEFIPH, du représentant du FIPHFP et du délégué régional de Pôle Emploi. Ce comité a pour principaux rôles d'arrêter le schéma régional des Cap Emploi, de décider de leur conventionnement et de suivre leurs activités. L'activité de Cap Emploi est donc fortement déterminée par les stratégies de ces financeurs ce qui limite son autonomie et ses marges de manœuvres. Il ne faut pas négliger cette dimension dans le cadre de notre étude. En effet mon commanditaire est soumis à des injonctions difficilement négociables. Rappelons qu'il rend « une mission » de service public pouvant être remise en cause. En effet, les Cap Emploi sont régulièrement contrôlés sous la forme d'audit (environ tous les 3 ans). Cap Emploi Aveyron a d'ailleurs subi un audit durant mon étude. Ces audits peuvent apparaître traumatisants et stressants pour le personnel de Cap Emploi puisqu'il détermine l'obtention d'un nouveau conventionnement de l'organisme.

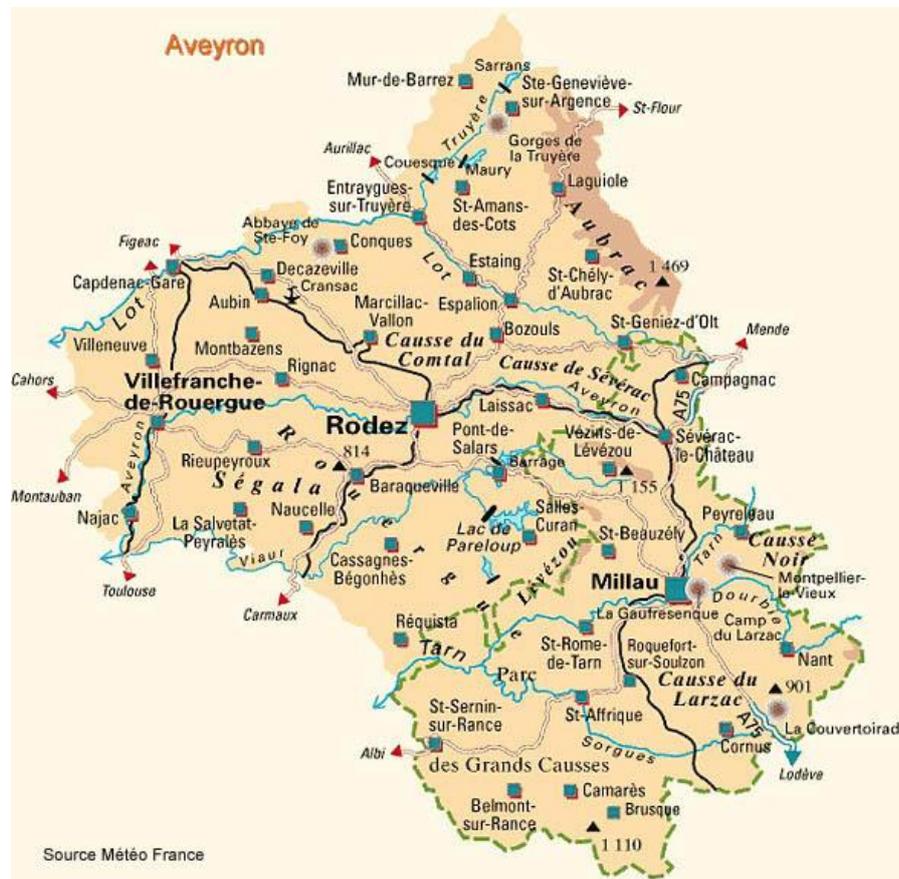
IV/ Le Ministère des Droits des femmes, de la Ville, de la Jeunesse et des Sports:

La mission du Ministère des Droits des femmes (ce ministère comprend également la ville, la jeunesse et le sport) est « de mettre en œuvre la politique du Gouvernement relative aux droits des femmes, à la parité et à l'égalité professionnelle »⁹. Le Ministère est présent dans chaque région à travers les Délégations Régionales aux Droits des Femmes et à l'Egalité. Il est également présent dans chaque département à travers des chargé-e-s de missions départementales. La question de l'égalité réelle entre les hommes et les femmes apparaît clairement comme un enjeu important des politiques publiques aussi bien sur le plan économique (égalité professionnelle, politique et salariale) que social (la promotion des droits ainsi que la prévention et la lutte contre les violences sexistes).¹⁰ Il est important de souligner que la région Midi-Pyrénées est un territoire d'excellence en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (convention cadre pluriannuelle 2012-2014 entre l'Etat et la région Midi-Pyrénées). De plus, en Aveyron, une action de sensibilisation à l'égalité des chances femmes/hommes dans le domaine de l'insertion a été mise en place en 2013/2014. Il existe donc une dynamique réelle autour de ces questions d'égalité femmes/hommes sur ce territoire dans laquelle s'inscrit cette étude.

⁹. Décret n° 2012-778 du 24 mai 2012 relatif aux attributions du ministre des droits des femmes

¹⁰. http://www.midi-pyrenees.gouv.fr/web/Portail_Midi-Pyrenees/498-delegation-regionale-aux-droits-des-femmes-et-a-l-egalite.php

V/Le territoire et son environnement économique :



Quelques éléments de contexte concernant le territoire de l'étude semblent déterminants pour comprendre une partie des enjeux locaux propres à ce département. L'Aveyron est l'un des plus grands départements français par sa superficie (8735 km²). Cependant sa densité est assez faible (32 hab. /km²). Ces deux données sont fondamentales concernant la question de la mobilité à l'intérieur du département. La majorité des déplacements étant effectués en voiture (impossible autrement), l'absence de véhicule peut être un frein très important à la recherche d'emploi.

L'agriculture reste encore une activité importante (10.9% des emplois contre 2.9% pour la France en 2009 d'après l'INSEE). Ainsi beaucoup de zones de l'Aveyron sont encore très rurales.

La population et l'activité économique sont concentrées dans quelques zones du département : le Centre-Ouest de l'Aveyron autour de Rodez (qui regroupe deux grosses entreprises : Bosch et la RAGT, deux centres hospitaliers importants, un aéroport ainsi que de nombreuses enseignes), Millau (grosse filière agro-alimentaire) et Saint-Affrique au Sud-Est,

enfin la partie Ouest du département autour de Villefranche-de-Rouergue et Decazeville (SAM Technologies). L'activité de Cap Emploi se retrouve, d'ailleurs, influencée par cet « éclatement » géographique puisque son action est concentrée essentiellement dans ces zones urbaines. Les actions de Cap Emploi sont d'ailleurs très limitées dans l'extrême Nord du Département.

L'Aveyron est encore très marqué par une industrie du « savoir-faire ». On retrouve notamment les filières du bois, de la pierre, de la décoration et de l'art de la table, la confection et le prêt à porter....

Concernant, l'emploi, le taux de chômage en Aveyron est faible (8.2% contre 10.5% en France à la fin du second trimestre 2013 d'après l'INSEE) mais en augmentation. Le taux d'emploi féminin est de 64% (70.7% pour les hommes) en 2009 d'après l'INSEE. Au niveau national le taux d'emploi féminin est de 59.3% (67.4% pour les hommes) en 2009 d'après l'INSEE. A priori, au regard des chiffres nationaux l'employabilité des femmes est supérieure à la moyenne nationale.

Enfin, lorsqu'on s'intéresse au PCS (catégories socioprofessionnelles) des actifs occupés en Aveyron on constate une très forte concentration des hommes dans la catégorie des ouvriers (21541 ouvriers sur 59623 actifs ayant un emploi, d'après l'INSEE en 2010) et une encore plus forte concentration des femmes dans la catégorie d'employé (24951 employée sur 52522 actives ayant un emploi, d'après l'INSEE en 2010).

Cette présentation n'est pas exhaustive mais permet de se donner une idée de la réalité du territoire aveyronnais en matière d'activité économique et d'emploi et donc des possibilités pour les demandeuses d'emploi de Cap Emploi Aveyron.

VI/ Une étude à la croisée de plusieurs politiques publiques

Cette étude se situe à la croisée de plusieurs champs : La question de l'emploi et de l'accompagnement des demandeurs d'emplois, des travailleurs handicapés et de l'égalité femmes-hommes face à l'emploi. Nous sommes donc au centre de plusieurs politiques publiques importantes et qui apparaissent relativement dynamiques actuellement.

Le suivi des demandeur-se-s d'emploi est assuré par les services publics de l'emploi dont l'une des missions est de les soutenir dans leur recherche et de favoriser l'échange d'informations avec les employeurs. Pôle Emploi est le service de l'emploi le plus connu mais il en existe d'autres. Cap Emploi se voit, par exemple, confier une mission de service public auprès d'une partie des personnes handicapées souhaitant travailler via la cotraitance avec Pôle Emploi. La question de l'accompagnement des demandeur-se-s d'emploi fait figure de politique publique sensible dans un contexte économique difficile. L'accompagnement des femmes reconnues handicapées en recherche d'emploi est une question cruciale dans le sens où cela interroge notre façon d'accompagner les publics fragiles (c'est-à-dire ceux susceptibles de subir l'exclusion et la précarisation la plus importante).

L'article 2 de la loi handicap du 11 Février 2005 déclare que «constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant ». La loi renforce également l'obligation d'emploi. Les employeurs (entreprises de plus de 20 salariés) sont tenus d'employer, à temps plein ou à temps partiel, 6% de bénéficiaires de l'obligation d'emploi. Ils peuvent également s'acquitter de l'obligation d'emploi en versant, auprès de l'AGEFIPH ou du FIPHFP, une contribution annuelle pour chacun des bénéficiaires qu'ils auraient dû employer. L'objectif est d'augmenter la part des travailleur-se-s handicapé-e-s en milieu ordinaire et rentre dans le cadre de l'article 13 du traité européen d'Amsterdam (1997) qui vise à intégrer les travailleur-se-s handicapé-e-s en milieu ordinaire de travail. La mission de Cap Emploi s'inscrit pleinement dans ce cadre à travers la vocation d'accompagner les travailleurs handicapés vers le travail en milieu ordinaire. On voit donc clairement que l'accompagnement professionnel des personnes handicapées apparaît à l'heure actuelle comme un enjeu important des politiques publiques.

Plusieurs lois ont été mises en place en matière d'égalité salariale et professionnelle depuis les années 80 (Loi Roudy en 1983¹¹, loi Génisson en 2001¹², loi relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes en 2006) mais les inégalités persistent (emploi à temps partiel plus important chez les femmes, inégalités de salaire importantes...). Face à ce constat, la volonté politique du gouvernement actuel semble importante. On peut noter la création d'un Ministère des Droits des femmes, de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, la création d'un Haut Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes en Janvier 2013 ainsi qu'une nouvelle loi cadre sur l'égalité femmes-hommes (qui aborde cette égalité dans toutes ses dimensions) présentée par Najat Vallaud-Belkacem le 3 Juillet 2013 et en cours de discussion à l'Assemblée Nationale et au Sénat.

Au vu de ces engagements forts en matière politique, il semble logique que le champ de l'insertion des personnes handicapées et celui de l'égalité femmes-hommes se rencontrent autour de problématiques communes. La volonté de Cap Emploi et du Ministère des Droits des femmes de mieux appréhender les publics féminins de Cap Emploi Aveyron s'inscrit au cœur des enjeux autour de l'intégration de la dimension sexuée dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et de l'insertion.

¹¹ .Loi n° 83-635 du 13 juillet 1983 portant modification du code du travail et du code pénal en ce qui concerne l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

¹² . Loi n° 2001-397 du 9 mai 2001 relative à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

VII/ L'intérêt de cette étude

Il est surprenant de constater que le nombre d'études croisant handicap et genre est très faible. Comme le note Jean François Ravaud et Isabelle Ville dès 2003 : « *Gender studies* et *disability studies* ont bien du mal à se rencontrer »¹³. Or ces chercheurs militent pour que « chaque milieu de recherche (spécialistes du handicap et spécialistes du genre) puisse tirer profit d'un éclairage mutuel »¹⁴. Une fenêtre politique (fort engagement de l'Etat sur les questions d'égalité femme-homme) semble permettre la rencontre de ces deux champs autour de la question de l'emploi. Cette étude apparaît donc pertinente au vu du contexte politique actuel et semble s'inscrire dans un champ de recherche et de réflexion amené à se développer. Elle nous conduit à nous interroger sur des formes de discrimination face à l'emploi que l'on retrouve de manière analogue chez les personnes reconnues handicapées et chez les femmes.

Nous tenons à souligner que la volonté de Cap Emploi Aveyron d'engager un processus de réflexion sur cette dimension constitue une réelle innovation. En effet, à notre connaissance, aucun organisme d'accompagnement des demandeurs d'emploi n'avait entamé une réelle démarche de réflexion sociologique sur cette dimension sexuée et sur les pratiques professionnelles de ces conseillers autour de cette question. Entamer cette étude sur les femmes reconnues handicapées de Cap Emploi Aveyron semble donc particulièrement pertinent.

¹³Ravaud J-F., et Ville I., « Les disparités de genre dans le repérage et la prise en charge des situations de handicap », in Revue française des affaires sociales, 2003/1 n° 1-2, p.225-253.

¹⁴ Ibid.

CHAPITRE 2 : UNE VISION STATISTIQUE DU PUBLIC DE CAP EMPLOI

AVEYRON ET DE SES EVOLUTIONS

Les données statistiques présentées ici s'appuient sur des requêtes effectuées à partir du logiciel Parcours H¹⁵. Ainsi nous avons eu accès aux fichiers des entrées en cotraitance de 2010, 2011, 2012 et 2013 ainsi qu'à la totalité des PPAE (Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi) actif au 10/03/2014 (le stock à un moment donnée de personnes suivies par Cap Emploi). Les données disponibles comprennent le sexe et l'âge des personnes suivies, la situation familiale, la zone de suivi par Pôle Emploi et le niveau de formation.

Une meilleure définition et une meilleure connaissance du public actuel de Cap Emploi et des évolutions survenues les années précédentes chez les publics entrés en cotraitance semblent indispensables. Notre vision est donc à la fois dynamique (évolutions des entrées dans la structure) et statique (photographie des publics au moment de l'étude). Nous voulons cerner aussi bien les changements des publics que définir les profils des personnes suivies par Cap Emploi.

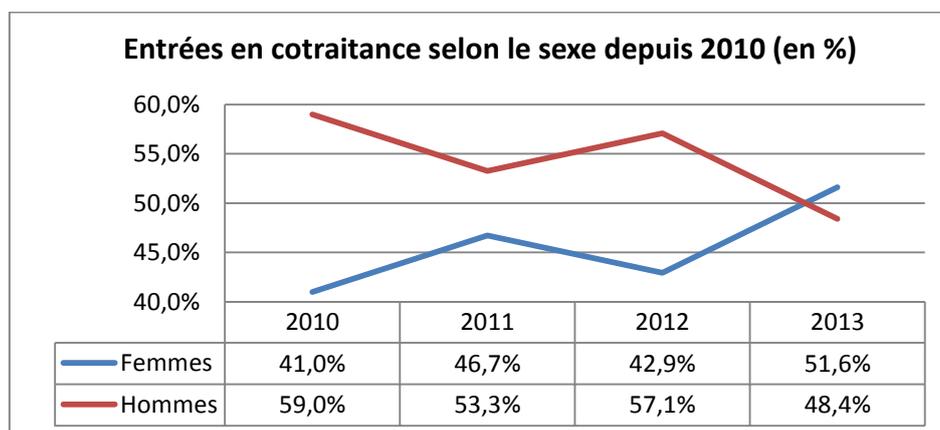
Cette partie purement statistique ne constitue pas une partie analytique puisque les résultats statistiques apparaissent très descriptifs. Elle vient plutôt appuyer et compléter les éléments de contexte que nous avons donnés précédemment. Elle permet également de confirmer statistiquement le constat, autour de la féminisation des publics, posé par les responsables de Cap Emploi Aveyron. Ce constat est d'ailleurs étoffé par des données descriptives plus fines que celles à disposition initialement. C'est pour cela qu'il a été choisi de présenter les descriptions statistiques des publics de Cap Emploi Aveyron avant la présentation de notre cadre théorique, de notre problématique et de nos méthodologies. Il est cependant à noter que certains de ses éléments statistiques ouvrent de nombreuses interrogations.

¹⁵ Parcours H est le progiciel de travail commun à tous les Cap Emploi. Toutes les personnes suivies par Cap Emploi sont enregistrées et suivies à l'aide du logiciel.

I/ Les évolutions significatives¹⁶ des publics entrés en cotraitance à Cap Emploi Aveyron entre 2010 et 2013

- La féminisation des publics entrés en cotraitance en 2013

Lorsqu'on s'intéresse aux entrées en cotraitance par années, nous constatons une nette augmentation du pourcentage de femmes entrées en cotraitance en 2013. En effet, les femmes sont pour la première fois plus nombreuses à rejoindre Cap Emploi Aveyron que les hommes (177 femmes contre 166 hommes). Il serait d'ailleurs intéressant de voir si la tendance se confirme en 2014. En tout cas l'interrogation de Cap Emploi, autour de ses publics féminins, repose bien sur une évolution rapide de la répartition selon le sexe en 2013.

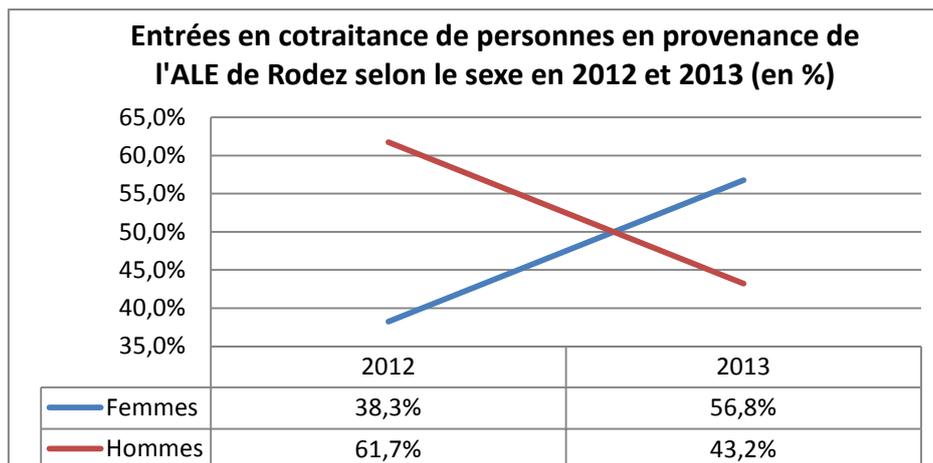


- Une féminisation très marquée sur l'ALE¹⁷ de Rodez

Lorsqu'on compare les entrées en cotraitance en 2012 et en 2013, on constate que le mouvement de féminisation est très marqué sur la zone ALE (Agence locale pour l'emploi) de Rodez. En effet, sur cette zone le nombre de nouveaux arrivants est passé de 92 en 2012 à 67 en 2013 pour les hommes et de 57 à 88 pour les femmes en 2013.

¹⁶ D'autres résultats sur l'évolution des publics sont disponibles, sous la forme de tableaux en annexe 5.

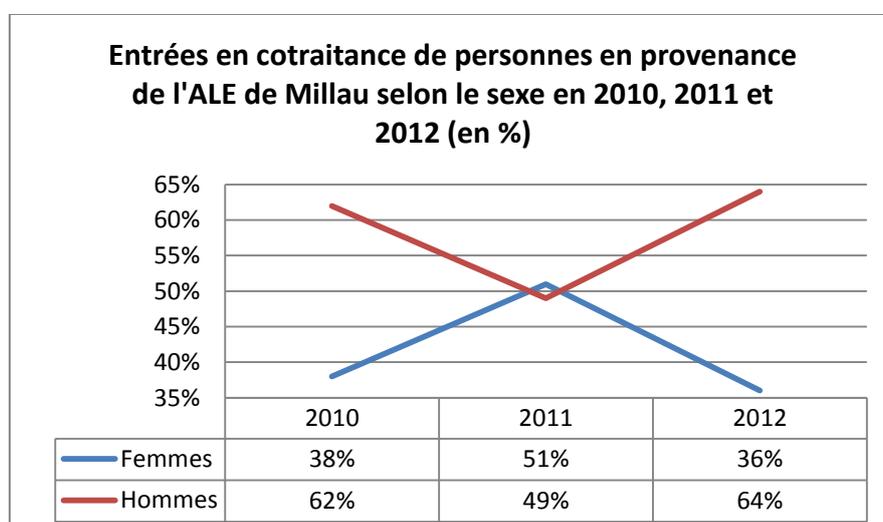
¹⁷ Les agences locales pour l'emploi (ALE) constituent le cadre territorial d'intervention de Pôle Emploi. Le territoire a été découpé de manière progressive en zones de compétences des ALE, ces zones correspondant à l'espace géographique où Pôle Emploi propose localement ses services aux demandeurs d'emploi et aux employeurs (Source Insee).



Ainsi, l'augmentation du pourcentage de femmes entrées en cotraitance en 2013 est provoquée par une arrivée massive de femmes venant de la plus grosse zone ALE du département (Rodez).

- Une répartition selon le sexe et le territoire différente en fonction des années

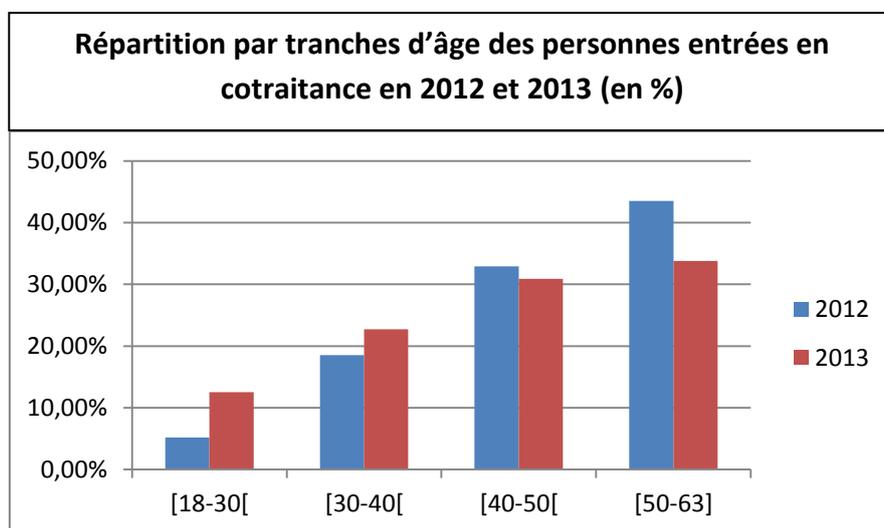
Les entrées en cotraitance, par années, en fonction de chaque ALE d'origine nous montrent des bouleversements rapides concernant la répartition des sexes. L'exemple de l'ALE de Millau en 2011 est très significatif : en 2010 les personnes entrées en cotraitance à Cap Emploi dépendant de l'ALE de Millau étaient majoritairement des hommes (62 sur 100). En 2011 la modification est nette, puisque les femmes entrées en cotraitance sont maintenant majoritaires (50 sur 98). En 2012, les hommes entrés en cotraitance redeviennent largement majoritaires (71 sur 111).



L'exemple de Millau montre les modifications rapides pouvant survenir dans les arrivées de public. Il apparaît difficile de prévoir l'évolution du sexe des publics en fonction des années. La modification survenue en 2011 à Millau semble conjoncturelle (tissu économique en crise ? choix des acceptations des cotraitances ? plus de femmes envoyées vers Cap Emploi ?). Il faut rester prudent quant aux raisons de ces brusques modifications. Cette statistique que l'on retrouve sur d'autres zones nous montre la difficulté à prévoir les évolutions selon le sexe dans chaque zone. Il serait intéressant de savoir si les évolutions survenues sont propres à Cap Emploi ou si on retrouve les mêmes évolutions dans les agence Pôle Emploi.

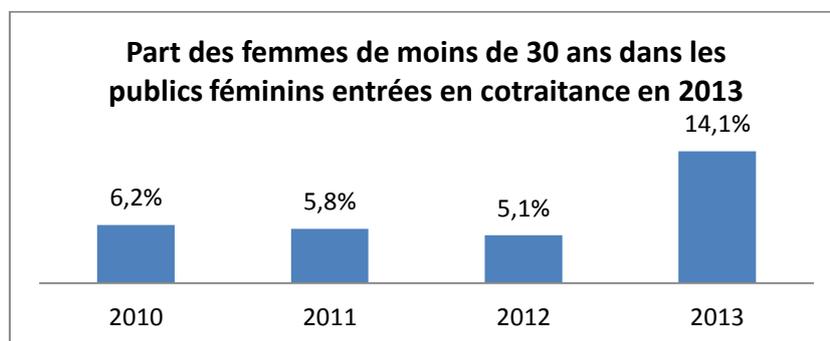
- Un rajeunissement des publics entrés en cotraitance en 2013

La part des publics de plus de 40 ans entrés en cotraitance en 2013 reste largement majoritaire (65,9%), cependant l'année 2013 marque un rajeunissement des publics entrés en cotraitance. En effet on observe une augmentation importante de la part des moins de 30 ans (5,2% en 2012 et 12,5% en 2013) et des personnes entre 30 et 39 ans (18,5% en 2012 et 22,7% en 2013) et une diminution de la part des personnes entre 40 et 49 ans (32,9% en 2012 et 30,9% en 2013) et des plus de 50 ans (46,8% en 2012 et 35,0% en 2013).



Ce rajeunissement est encore plus marqué pour les publics féminins. On observe une augmentation très significative des femmes de moins de 30 ans. Entre 2010 et 2012, sur 100 femmes entrées en cotraitance, environ 5 ou 6 avaient moins de 30 ans. En 2013, sur 100 femmes entrées en cotraitance, 14,1 avaient moins de 30 ans. La part des femmes de moins de

30 ans entrée en cotraitance atteint même 18,2% (16 sur 88) pour les femmes qui dépendent de la zone ALE de Rodez.



La diminution des âges des femmes entrées en cotraitance en 2013 est clairement représentée à l'aide du tableau ci-dessous :

Comparaison entre 2012 et 2013 des âges des femmes entrées en cotraitance		
Année	2012	2013
Age Moyen	47,3	42,9
Age 1 ^{er} Décile ¹⁸	33	26
Age 1 ^{er} Quartile ¹⁹	40	36
Age Médian ²⁰	49	45
Age 3 ^{ème} Quartile ²¹	55	51
Age 9 ^{ème} Décile ²²	59	56

L'âge moyen des publics féminins entrés en cotraitance en 2013 a fortement diminué (de plus de 4 ans) par rapport à 2012. Plus significatif encore, on constate une diminution globale de l'âge des plus jeunes et des plus âgés ainsi qu'une diminution de l'âge médian. L'âge des hommes a aussi diminué mais de manière moins forte (45,8 en 2012 et 43,5 en 2013). L'augmentation des publics féminins semble aller de pair avec l'arrivée importante à Cap Emploi de demandeuses d'emplois plus jeunes. Il serait intéressant de voir s'il existe une corrélation entre ces deux évolutions. Il est en tout cas un peu tôt pour tirer des conclusions hâtives (l'année 2014 confirmera ou non ces deux dynamiques et leurs liens).

¹⁸ Le seuil du 1^{er} décile sépare le jeu de données entre les 10 % inférieurs et le reste des données.

¹⁹ Le seuil du 1^{er} quartile sépare le jeu de données entre les 25 % inférieurs et le reste des données.

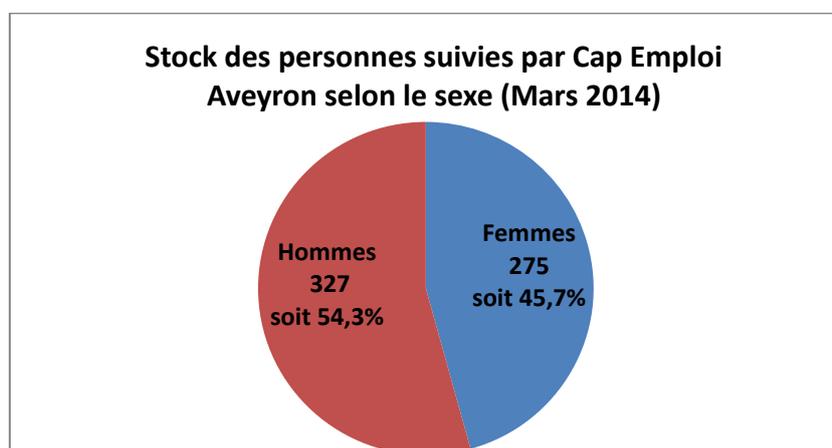
²⁰ La médiane est la valeur qui permet de partager une série numérique ordonnée en deux parties de même nombre d'éléments

²¹ Le seuil du 3^{ème} quartile sépare le jeu de données entre les 25 % supérieurs et le reste des données.

²² Le seuil du 9^e décile sépare les 90 % inférieurs des données des 10 % supérieurs.

II/ Les personnes suivies par Cap Emploi Aveyron (le stock)²³

On observe, à partir du fichier des PPAE actifs (au 10 Mars), que malgré la féminisation rapide des publics entrés en cotraitance, les personnes accompagnées par Cap Emploi Aveyron sont encore majoritairement des hommes (327 hommes et 275 femmes). Malgré les évolutions concernant les entrées en cotraitance, le stock au mois de Mars 2014 reste encore majoritairement masculin. A titre indicatif, si l'on s'intéresse à la totalité des demandeurs d'emploi d'Aveyron, les femmes sont plus nombreuses. En effet, en Aveyron elles représentaient 53% des demandeurs d'emploi à la fin du mois de Janvier 2014 d'après Pôle Emploi. On voit donc que malgré la féminisation des nouveaux publics en 2013, le public de Cap Emploi reste encore majoritairement masculin.



- Une répartition selon le sexe des personnes suivies très différente en fonction des territoires

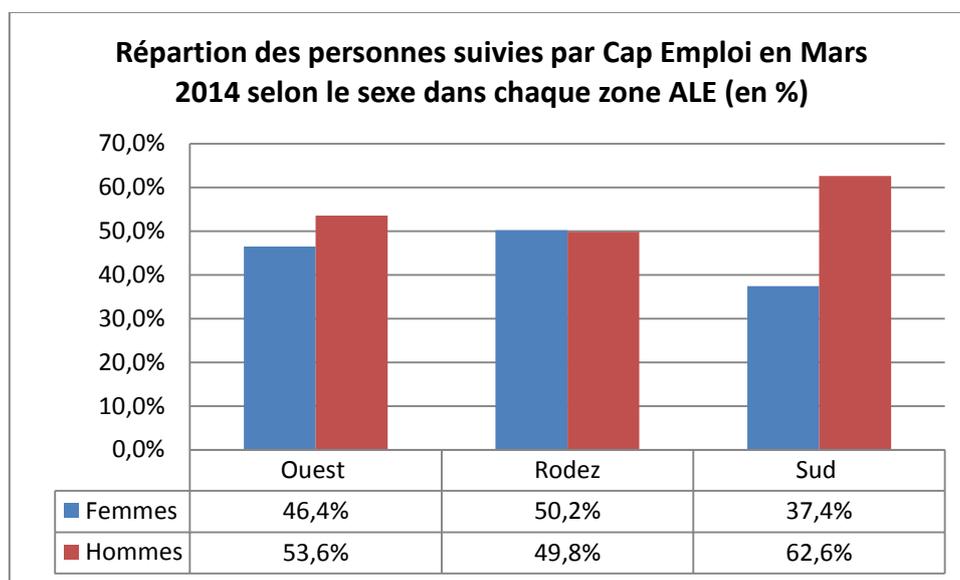
Lorsqu'on s'intéresse à la répartition selon le sexe des demandeurs d'emploi suivis par Cap Emploi, on observe clairement des différences significatives en fonction des territoires (zones ALE). On constate que la zone ALE de Rodez est la seule zone où les femmes sont légèrement plus nombreuses que les hommes (128 femmes contre 127 hommes). Dans l'ALE de Millau (Sud) et dans les ALE de l'Ouest (Villefranche de Rouergue et Decazeville) les hommes sont majoritaires (61 femmes et 102 hommes dans le Sud, 85 femmes et 98 hommes dans l'Ouest). Les données Pôle Emploi²⁴ sur les demandeurs d'emploi ne confirment pas un

²³ En date du 10 Mars 2014.

²⁴ <http://www.observatoire-emploi-mp.fr>

décalage, dans la répartition selon le sexe, aussi marqué en fonction des zones ALE. Nous n'avons pas de données sur le sexe des publics en situation de handicap suivi par Pôle Emploi (ce qui serait intéressant pour voir si les répartitions en fonction des ALE sont proches ou éloignées). Sur la totalité des demandeurs la répartition selon l'ALE est la suivante :

- Millau : 52% de femmes et 48% d'hommes (Mars 2013)
- Ouest (Villefranche/Decazeville) : 55% de femmes et 45% d'hommes (Septembre 2013)
- Rodez : 53% de femmes et 47% d'hommes (Février 2013)



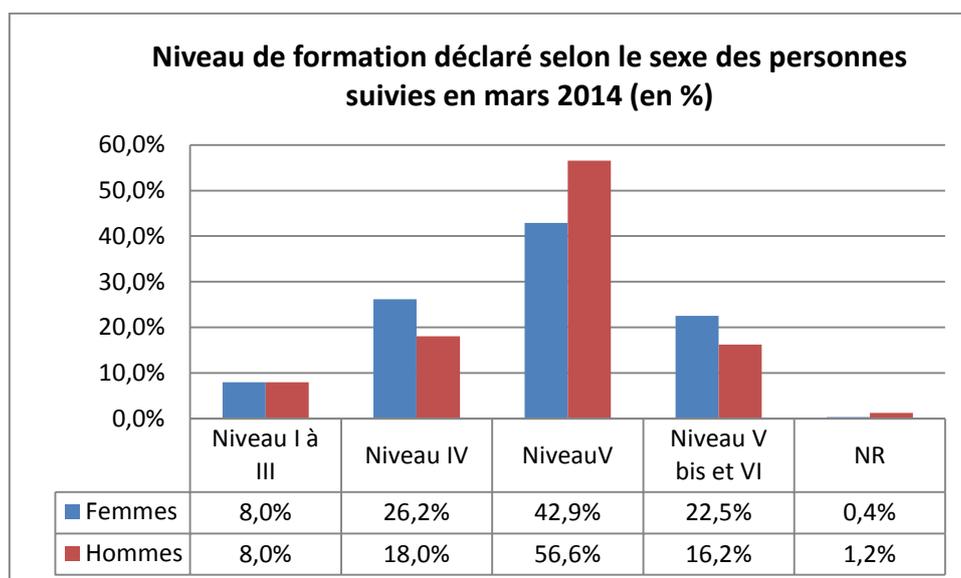
La zone Ouest regroupe les ALE DE Villefranche de Rouergue et Decazeville, en raison de leurs proximités géographiques.

Ainsi, dans l'optique où l'accompagnement des publics féminins nécessiterait des actions d'adaptations spécifiques, il semble important de souligner que la répartition du sexe des demandeurs d'emploi n'est pas la même en fonction des territoires. Concrètement cela signifie, qu'au vu du fonctionnement en binôme par zones géographiques, certaines conseillères professionnelles et chargé-e-s d'insertions (ALE de Rodez) sont amenés à rencontrer un pourcentage de femmes plus important que d'autres.

- Des niveaux de formation plus hétérogènes chez les femmes

En étudiant, en fonction du sexe, les niveaux de formation de la totalité des publics accompagnés par Cap Emploi, on observe que le niveau de formation déclaré le plus

représenté et le niveau V (BEP ou CAP) que ce soit pour les hommes ou pour les femmes. Cependant, à la différence des hommes, pour les femmes, le niveau V ne représente pas la majorité des publics. En effet, en date du 10 Mars 2014, 42,9% (118 sur 275) des femmes accompagnées ont un niveau V alors que les hommes sont 56,6% à avoir un niveau V. Cette part moins importante des niveaux V de formation se traduit par une part plus importante chez les femmes des niveaux IV (bac ou équivalent) et des niveaux V bis et VI (BEBC ou sans formation). Ainsi les niveaux de formation des publics féminins sont plus hétérogènes entre les niveaux IV et VI chez les femmes. Cette donnée est à prendre en compte puisqu'en fonction du niveau de formation les personnes accompagnées ne bénéficient pas forcément des mêmes ressources et des mêmes possibilités. L'hétérogénéité des niveaux de formation des femmes suivies par Cap Emploi peut compliquer les accompagnements dans le sens ou les réalités et les suivis ne peuvent être les mêmes selon le niveau de formation des personnes.



- La répartition des âges des publics féminins est différente selon le territoire (zone ALE)

Après avoir parlé du niveau de qualification, il semble judicieux de se centrer sur l'âge des personnes suivies. Lorsqu'on croise l'âge et la zone ALE des femmes accompagnées on observe une répartition des âges très différente en fonction des zones. Les femmes accompagnées venant de l'ALE de Millau (Sud) sont plus âgées que les autres (52,5% des femmes suivies ont 50 ans et plus contre 42,2% sur l'ALE de Rodez et 31,8% sur les ALE de l'Ouest). Logiquement, on retrouve une part moins importante des femmes de moins de 40

ans dans l’ALE de Millau (16,4% contre 28,3% dans l’Ouest et 28,1% sur L’ALE de Rodez). Ces données sont toutefois à relativiser puisque nous avons vu que le Public de Cap Emploi évolue très vite chaque année.

Tableaux sur la répartition des femmes suivies par Cap Emploi (quantité et pourcentage) selon le sexe et la zone ALE :

	Ouest	Rodez	Sud	NR	Total
[18-30[6	11	3	0	20
[30-40[18	25	7	0	50
[40-50[34	37	19	0	90
[50-63]	27	54	32	1	114
NR	0	1	0	0	1
Total	85	128	61	1	275
	Ouest	Rodez	Sud	NR	Total
[18-30[7,1%	8,6%	4,9%	0,0%	7,3%
[30-40[21,2%	19,5%	11,5%	0,0%	18,2%
[40-50[40,0%	28,9%	31,1%	0,0%	32,7%
[50-63]	31,8%	42,2%	52,5%	100,0%	41,5%
NR	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Cependant, à l’image de ce que nous soulignons concernant les formations, il semble crucial de rappeler que suivre une personne de moins de 30 ans n’est pas la même chose que de suivre une personne de plus de 50 ans. Les possibilités et les offres de service à disposition ne sont pas les mêmes (Emploi d’Avenir, mobilités géographiques des personnes, expériences...). Ainsi l’âge des personnes est une donnée importante dans les accompagnements. Les résultats que nous présentons autour de l’âge nous permettent de dire qu’un conseiller de Millau ou de Decazeville n’est pas confronté aux mêmes réalités.

CHAPITRE 3 : LES APPORTS DE LA SOCIOLOGIE

Nous présentons dans cette partie notre cadre théorique (auteurs et concepts clés pouvant nous aider dans cette étude), puis notre problématique et enfin les méthodologies qui en découlent.

1/ Le cadre théorique :

Ce cadre théorique est indispensable pour saisir les différentes dimensions sociologiques mobilisées et nécessaires à la transformation des questionnements du commanditaire en objet sociologique. La sociologie politique (*gendermainstreaming*, politique d'insertion...), la sociologie du genre (inégalités hommes/femmes, articulation des temps de vie..), la sociologie du handicap (représentations et acceptation du handicap, discriminations...), la sociologie des professions sont des champs sociologiques que nous mobilisons tout au long de ce cadre théorique, et par la suite dans l'analyse de nos résultats. Cependant, nous tenons à préciser que ce cadre théorique n'a pas vocation à présenter un état des lieux de l'ensemble des champs sociologiques que nous mobilisons mais de donner à voir l'avancée de la littérature sociologique sur certains points précis. Enfin d'autres auteurs et concepts seront mobilisés lors de nos parties analytiques

- L'approche intégrée de la dimension du genre²⁵

Aujourd'hui dans les politiques publiques, l'approche intégrée de la dimension du genre (*gendermainstreaming*) a pour objectif de renforcer l'égalité entre les hommes et les femmes en intégrant de manière transversale la dimension du genre dans le contenu des politiques publiques. Pour Sophie Jacquot, le *gendermainstreaming* est une « approche horizontale, systématique et à toutes les étapes du processus politique »²⁶. Nous sommes face à une approche intégrée de l'égalité femmes-hommes où l'égalité des sexes est un référent pour l'agir. Ainsi de nombreux sujets se retrouvent à devoir être analysés par le prisme du genre et de l'égalité femmes-hommes.

²⁵ Le genre étant entendu ici comme l'égalité entre les sexes.

²⁶ Jacquot, S., « La fin d'une politique d'exception. L'émergence du *gendermainstreaming* et la normalisation de la politique communautaire d'égalité entre les hommes et les femmes », Presses de SciencePo, Revue française de science politique, 2009/2, Volume 59, p.247-277

Les sciences humaines s'emparent de ces enjeux. On peut par exemple citer les travaux de l'historienne Marie Thérèse Coenen qui pointe l'importance d'une réflexion autour du genre dans le travail social : « réfléchir à la question du « genre » dans le travail social, n'est donc pas anecdotique car elle pointe - ce qui souvent est invisible -, les rapports sociaux de sexe à l'œuvre dans la société et rend lisible la politique d'intervention des institutions sociales»²⁷.

La sociologue Gwenaëlle Perrier, à travers ses travaux sur l'intégration du genre dans les politiques de l'emploi, nous éclaire sur les difficultés et les freins à la prise en compte du critère de l'égalité des sexes par les agents des services publics de l'emploi. Elle note que ces agents « viennent en aide aux demandeurs d'emploi pour résoudre de nombreux problèmes, sur lesquels ils ont parfois peu d'influence, de sorte que le critère d'égalité entre les sexes peut apparaître secondaire ».²⁸ D'après elle, il existerait des difficultés très spécifiques aux femmes autour de 50 ans (sans enfants à charge) arrivant sur le marché de l'emploi avec une expérience professionnelle très faible. Leurs histoires et parcours de vie « nécessitent indéniablement une approche particulière : en terme de remise à niveau et de construction d'un projet professionnel, mais aussi pour surmonter les réticences d'un employeur qui peuvent être plus fortes vis-à-vis des femmes sans expérience professionnelle. Ils requièrent donc plus de moyens, et une action sur une très longue durée »²⁹ sans aucune garantie de réussite. Enfin, l'auteur note que « la majorité des femmes s'orientent spontanément vers des secteurs traditionnellement féminins, mais fortement concurrentiels »³⁰. Les femmes se concentrent beaucoup dans peu de familles de métiers. On pense notamment aux métiers du care. La question de l'approche intégrée du genre apparaît donc très clairement difficile dans les services publics de l'emploi puisque ces femmes s'orientent elles-mêmes vers certains types de métiers.

D'après Marie Garrau et Alice Le Goff « le terme de care désigne une attitude envers autrui que l'on peut traduire en français par les termes d'attention, de souci, de sollicitude ou

²⁷ Coenen, M. T., L'analyse du genre dans le travail social une mise en œuvre, Acte du 3^{ème} congrès de l'AIFRIS, Hammamet 2009

²⁸ Perrier, G., Intégrer le genre dans les politiques de l'emploi en Ile-de-France, in Trajectoires, 2007, n°1.

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

de soin »³¹. Nos sociétés se caractérisent par une naturalisation du prendre soin comme relevant d'attributs féminins. La sociologie des professions nous montre d'ailleurs une répartition très genrée des métiers du care. Les femmes s'orientent (et sont orientées) naturellement plus vers ces métiers (aide à domicile, travail en maison de retraite, travail avec des enfants...).

On voit donc clairement que les sciences humaines sont très fécondes et dynamique sur cette question de l'intégration du genre dans les pratiques professionnelles du travail social.

- Inégalités femmes-hommes face à l'emploi

Il semble important, tout d'abord, de revenir sur les inégalités femmes-hommes qui persistent dans notre société et particulièrement face à l'emploi : Les femmes sont plus touchées par le chômage (10% pour les femmes contre 9,7% pour les hommes d'après l'INSEE en 2012), le taux d'activité féminin (sur les 15-64ans) est plus faible (66,6% pour les femmes contre 75,3 pour les hommes en 2012 d'après l'INSEE), les inégalités salariales sont importantes (28% dans le secteur privé en 2010 d'après l'INSEE) et les emplois à temps partiel peu qualifiés sont occupés majoritairement par des femmes. Les chiffres sont très marquants. Les inégalités face à l'emploi entre les hommes et les femmes diminuent très lentement. Margaret Maruani³² note, également que l'absence de diplôme supérieur au bac reste plus pénalisante pour les femmes que pour les hommes face au risque du chômage.

De plus, les inégalités sont présentes dans la sphère privée. Les femmes réalisent encore la majorité des tâches domestiques et des tâches parentales (4h01min par jour pour les femmes contre 2h13min par jour pour les hommes en 2010 d'après l'INSEE) ce qui ne favorise pas leur réussite professionnelle. D'ailleurs, l'étude de Dominique Hénin³³ montre que les femmes déclarent avoir plus de mal à concilier et articuler vie privée et vie professionnelle que les hommes ce qui est source de stress et de mal-être important au travail (enquête Samotrace 2009 : 37% de mal-être au travail pour les femmes contre 24% pour les hommes).

³¹ Le Goff, A., Garrau, M., Care, justice et dépendance, introduction aux théories du Care, Paris, PUF, 2010, p. 5.

³² MARUANI, M., Travail et emploi des femmes, Paris, La Découverte, 2011, 126p.

³³ Hénin, D., La santé des femmes en France, avis et rapport du conseil économique et environnemental, 2010

Ces chiffres pointent la complexité pour une femme d'être à la fois mère, femme au foyer et travailleuse. Ce sont principalement les mères de famille avec des enfants à charge « qui sont responsables et assument la charge de la synchronisation et de la gestion des rythmes temporels des membres du foyer ».³⁴

En s'intéressant à la monoparentalité³⁵ on observe que celle-ci a fortement augmenté entre 1999 et 2009. En cas de séparation ce sont majoritairement les femmes qui se retrouvent avec la garde de l'enfant. En effet d'après l'INSEE en 2009, sur 100 familles, avec au moins un enfant à charge de moins de 18 ans, 17,9 sont composées d'une femme seule ; alors que sur 100 familles, avec au moins un enfant à charge de moins de 18 ans, 3 sont composées d'un homme seul. Il est important, toutefois, de préciser que la plupart des enfants reste en contact avec leur autre parent après la séparation. La précarité touche de manière importante les femmes élevant des enfants seuls. L'INSEE observe que « sur le marché du travail, elles sont souvent dans une situation moins favorable que les mères de familles vivant en couple ». Elles subissent la double contrainte de devoir assumer la garde des enfants et de subvenir toute seule aux besoins de la famille sans compter sur les revenus d'un conjoint. Ainsi la conciliation des temps de vie apparaît compliquée pour ces femmes. Notons, également, que ces femmes sont souvent moins diplômées que les femmes vivant en couple (23 % ont un diplôme du supérieur, contre 30 % pour les mères de famille vivant en couple en 2005 d'après l'INSEE).

- Les personnes en situation de handicap face à l'emploi

Si l'on s'intéresse aux discriminations que subissent les personnes handicapées face à l'emploi en milieu ordinaire, l'analyse de Henry-Jacques Stiker³⁶ nous éclaire sur les représentations du handicap par l'entreprise. Le handicap renvoie à une représentation de l'inaptitude et va à l'encontre de l'objectif de performance attendu par l'entreprise. Nous sommes face à des logiques de représentations très réductrices car l'objet (le handicap) est très « incertain et ambigu »³⁷. Les personnes déficientes se retrouvent mises à l'écart de la

³⁴ Manni, G., Les temps des enfants, Étude commanditée par l'Observatoire de l'Enfance et de la Jeunesse de la Communauté Française de Belgique, 2004, 49p.

³⁵ Une famille monoparentale comprend un parent isolé et un ou plusieurs enfants célibataires (n'ayant pas d'enfant) d'après l'INSEE.

³⁶ Stiker, H. J., « Les personnes en situation de handicap dans l'entreprise », in Reliance, 2006/1 no 19, p 34-41

³⁷ Gurvitch, G., Les cadres sociaux de la connaissance, Paris, PUF, 1966

société par des organisations qui ne leur reconnaissent pas le droit à une vie ordinaire. L'ouvrage dirigé par Michel Mercier, *L'identité handicapée*, ajoute que « les personnes handicapées intériorisent elles-mêmes ces représentations sociales des employeurs »³⁸. Pour contrer ces représentations et faire évoluer les mentalités, nous observons l'émergence d'une nouvelle conception du handicap éloignée de la conception médicale. On ne parle plus d'une personne handicapée mais d'une personne en situation de handicap « du fait de l'inadéquation entre ses besoins spécifiques et les possibilités offertes par son environnement ».³⁹

Ces difficultés sont souvent doublées de discriminations indirectes (traitement inégalitaire qui handicape négativement un ou plusieurs individus appartenant au groupe minoritaire) qui entraînent des niveaux de qualification plus faibles que l'ensemble de la population des personnes handicapées. Les maladies professionnelles et accidents du travail, pouvant conduire à la reconnaissance d'un handicap ou d'une invalidité, touchent majoritairement les travailleur-se-s peu qualifié-e-s. Ainsi, la faible qualification des travailleur-se-s handicapés n'est que le résultat de conditions de travail et d'emploi pénibles qu'ils ont pu connaître par le passé. De plus, il reste encore aujourd'hui difficile de poursuivre des études ou de suivre des formations pour les personnes handicapées en raison de difficultés de mobilité et d'accessibilité. Les personnes en situation de handicap cumulent souvent des handicaps, ce qui ne favorise pas le retour vers l'emploi.

L'ensemble de ces variables conduit à une extrême fragilité et une exclusion importante des personnes handicapées vis-à-vis de l'emploi (21% de chômage pour les personnes ayant une RQTH en 2012 d'après l'INSEE).

- Les femmes en situation de handicap face à l'emploi

Jean François Ravaud et Isabelle Ville, dans un de leurs travaux⁴⁰, montrent que les femmes en situation de handicap présentent un double désavantage vis-à-vis de l'emploi. Le taux d'emploi des femmes handicapés est plus faible que celui des hommes handicapés et le

³⁸ Mercier M., en coll., *L'identité handicapée*, Namur, PU de Namur, 2004

³⁹ BUREAU, M-C., RIST B., Questions de santé et questions de travail : quelles conciliations dans les commissions d'attribution des droits aux personnes handicapées ?, in *Sociologies pratiques*, 2013/1, n°26, p85-99.

⁴⁰ Ravaud J-F., et Ville I., « Les disparités de genre dans le repérage et la prise en charge des situations de handicap », in *Revue française des affaires sociales*, 2003/1 n° 1-2, p.225-253.

taux de chômage plus important (à relativiser car l'étude date de 2003). En 2008, d'après l'INSEE, le taux de chômage des femmes handicapées ayant une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé (RQTH) est de 24% contre 21% pour les hommes ; quant au taux d'activité il est de 50% pour les hommes contre 41% pour les femmes. Le peu de données disponibles sur l'emploi des femmes handicapées nous laisse néanmoins penser que les femmes handicapées subissent une double discrimination. Le handicap ne semble pas « lisser » les discriminations et inégalités femmes-hommes constatées dans le domaine de l'emploi. Les femmes handicapées apparaissent donc comme très fragiles face à l'emploi. On peut d'ailleurs souligner qu'un colloque⁴¹, placé sous l'égide de Danielle Bousquet, présidente du Haut Conseil à l'Égalité femmes-hommes est organisé par l'association FDFA, s'est tenu en Avril 2014 autour du thème : Les oubliées de la parité : Les femmes handicapées dans l'emploi. Ce qui prouve la volonté de mieux prendre en compte les réalités et la situation des femmes en situation de handicap.

- Insertion et accompagnement

La question de l'insertion des publics fragiles est un aspect théorique au cœur de notre sujet et de nos interrogations. Pour Vincent de Gaulejac, la société doit « honorer son contrat jusqu'au bout »⁴² vis-à-vis des exclus de l'emploi. Il ajoute que l'insertion ou la réinsertion professionnelle est une lutte permanente d'individus souvent solitaires, avec des capacités d'action et des ressources variables, pour retrouver une place dans la société, « c'est-à-dire un statut, une identité, une reconnaissance, une existence sociale »⁴³. L'enjeu n'est donc pas uniquement économique (retrouver un emploi rémunéré, sortir de la pauvreté...) mais également social (intégration à un collectif) et symbolique (sentiment d'être utile à la société). Nous nous retrouvons alors au cœur d'un paradigme utilitariste ou « pour exister socialement, il faut faire la preuve de son utilité au monde »⁴⁴.

Les services publics de l'emploi participent de cette logique d'insertion ou de réinsertion professionnelle à travers l'accompagnement qu'ils fournissent aux demandeur-se-s d'emploi. Bartholomé et Vrancken soulignent que la notion d'accompagnement (quel que soit le domaine) « se caractérise par une approche individualisée des suivis et par une recherche

⁴¹ Organisé par l'Association Femmes Pour le Dire, Femmes pour Agir – FDFA.

⁴² Gaulejac, V. (de), Taboada Léonetti, I., La lutte des places, Paris, Desclée de Brouwer, 2009, p. 14.

⁴³ Ibid., p. 19.

⁴⁴ Ibid., P. 45.

constante de l'activation des potentialités et des ressources de la personne. Il s'agit désormais, comme nous allons le voir, de rendre les personnes actives plutôt que de se contenter de les prendre en charge ou de les protéger. »⁴⁵ Le bénéficiaire est considéré comme une personne avec une histoire particulière qu'il s'agit de prendre en compte. Les individus se retrouvent à devoir « se prendre en main » et formuler une demande qui a pour but de permettre la construction d'un projet professionnel. En termes de réception du dispositif par les usagers, l'objectif (idéal ?) des services publics de l'emploi devient l'émancipation des individus en les dotant de compétences nouvelles pour faire face à leurs situations. Si les individus ne se saisissent pas des ressources et possibilités qu'ils leur sont offerts, la responsabilité est de leur fait. La responsabilisation des bénéficiaires est la pierre angulaire du bon fonctionnement des dispositifs d'insertion et d'emploi. En effet, les deux auteurs ajoutent que « la réussite d'un accompagnement est aujourd'hui très clairement liée aux bonnes dispositions de la personne à s'impliquer, à participer et à s'engager »⁴⁶. Ainsi les parcours de vie et les capacités des accompagnés entraînent une gestion du suivi au cas par cas. Cette logique, dans les services public de l'emploi, se traduit par l'élaboration conjointe (par le demandeur d'emploi et Pôle emploi, ou un organisme participant au service public de l'emploi) d'un projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE).

Les politiques du handicap semblent, d'ailleurs, vouloir fonctionner sur la logique de la « réponse personnalisée »⁴⁷ d'après les professionnels du domaine. Pour eux, il faut : « accompagner et non se substituer, expliquer plutôt qu'imposer, rechercher le consentement plutôt que faire à la place, associer la personne handicapée aux décisions qui la concernent, réexaminer régulièrement avec elle le contenu de son projet de vie, l'aider à comprendre les droits et les devoirs liés à la vie en société pour qu'elle puisse y participer... »⁴⁸. La difficulté pour les personnes handicapées (souvent peu qualifiées) est de s'intégrer dans un marché de l'emploi fermé, qui les renvoient sans cesse à leurs manques. Cela conduit à « élaborer, de façon individuelle, des parcours d'insertion socioprofessionnelle réalistes par rapport à un potentiel, des connaissances, un passé, une motivation et une situation personnelle, et réalisables par rapport à un contexte économique »⁴⁹.

⁴⁵ Bartholome, C., Vrancken, D., L'accompagnement : un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées, in *Pensée plurielle*, 2005/2, n°10, p85-95.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Gohet P., « L'emploi au cœur de la nouvelle politique du handicap », in *Empan*, 2004/3 no55, p.41-42.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Vincenti A., « Respect de l'identité de la personne handicapée », in *Empan*, 2004/3 no55, p.54-56.

Pour terminer ce cadre la sociologie des professions nous donne une vision des métiers d'accompagnement des demandeur-se-s d'emploi. Ils apparaissent comme complexes et nécessitent un renouvellement perpétuel des pratiques professionnelles. Le sociologue Didier Demazière nous donne sa définition du travail de conseiller : « Le travail des conseillers consiste à qualifier les chômeurs, au sens de produire une analyse qualitative de leur situation. Il passe par la production, renouvelée pour chaque cas individuel, de réponses à des questions fuyantes : comment apprécier la qualité de la demande, sur quels indices fonder son jugement, comment produire la bonne interprétation »⁵⁰. Cette activité apparaît de plus en plus difficile au vu de la taille des « portefeuilles » de suivi et de la logique de « pilotage par les résultats »⁵¹ qui enserrent les conseillers dans des logiques contradictoires (humain et résultat) source de conflits et d'arbitrages professionnels compliqués pour les conseillers de l'emploi. Ce conflit peut également impacter l'accompagnement des usagers puisque « le mieux » pour l'utilisateur n'est pas forcément « le mieux » pour la structure.

⁵⁰ Demazière, D., Qu'est-ce le travail d'accompagnement des chômeurs, in Regards croisés sur l'économie, février 2013, n°13, p137-150.

⁵¹ Ibid.

II/ Définition d'une problématique

La compréhension de la commande formulée par le commanditaire, le regard et la vision de l'ensemble du personnel de Cap Emploi Aveyron, ainsi que l'ensemble de mes lectures m'ont permis de définir une problématique adaptée au cadre de cette étude et de transformer la commande initiale en objet sociologique.

Nous sommes donc en mesure de nous demander : Quel est l'impact de la féminisation des publics de Cap Emploi Aveyron sur son activité ? En quoi la dynamique de féminisation en cours interroge l'organisme Cap Emploi Aveyron, en matière d'accompagnement, de modalités d'actions et d'offres de services ?

Cette problématique s'inscrit dans une logique pouvant permettre le développement de préconisations opérationnelles. Elle se situe clairement dans le cadre d'une recherche-action en étant directement reliée à la conduite d'un changement. Elle interroge le renouvellement de certaines pratiques professionnelles autour de l'enjeu du *gendermainstreaming* (intégration de la dimension sexuée) dans un champ bien particulier : l'accompagnement à l'emploi des personnes en situation de handicap. Nous entendons à travers la dimension sexuée : les spécificités de suivis que cela peut impliquer, une meilleure connaissance des atouts et des faiblesses des femmes en situation de handicap suivies par Cap Emploi, les difficultés et les freins rencontrés par les publics féminins lors de l'accompagnement...

Cette problématique s'appuie sur deux hypothèses qu'il s'agit de mettre à l'épreuve dans l'optique d'apporter des réponses cohérentes et complètes en lien étroit avec notre questionnement initial. Elles regroupent les axes et dimensions essentiels à la conduite et à la réalisation de cette étude. Ces deux hypothèses se complètent pour répondre à notre problématique générale et doivent être pensées en relation étroite l'une avec l'autre.

Il semble indispensable dans un premier temps de se centrer sur les réalités et les freins face à l'emploi que rencontrent les publics féminins de Cap Emploi Aveyron. Le questionnement autour de ces freins nous amène à nous questionner sur les possibilités de bonne réception du dispositif, mis en œuvre par Cap Emploi Aveyron, par les femmes en situation de handicap suivies par la structure. Notre première hypothèse se concentre donc sur les parcours et les difficultés de ces femmes ainsi que sur la difficulté à articuler l'objectif de

Cap Emploi telle qu'il est défini avec la réalité de ces femmes. Bien entendu, chaque parcours de vie est unique, ce qui est susceptible de faire peser sur ces femmes des contraintes et des difficultés très différentes les unes des autres. Cependant nous postulons qu'il existe des similitudes dans les profils, les histoires et les parcours de ces femmes.

Ce qui nous amène à formuler l'hypothèse que : La « bonne » réception, du dispositif et de l'offre de services de Cap Emploi Aveyron, par les femmes en situation de handicap, se retrouvent entravée par une pluralité de difficultés et de contraintes sociales. Cela a pour conséquence de compliquer les démarches de retour vers l'emploi de ces femmes et leur pleine inscription dans le dispositif. (Hypothèse A).

Nous entendons par contrainte l'ensemble des dimensions que nous avons pu présenter dans les parties précédentes et particulièrement dans notre cadre théorique. Ainsi nous nous intéressons à la question du handicap, de la mobilité (importante vis-à-vis des spécificités du département), aux différentes formes de discriminations (aussi bien directes qu'indirectes), aux situations familiales (monoparentalité, solitude, articulation des temps de vie, interruption professionnelle...), aux formes de précarité, aux projets professionnels ainsi qu'aux autres difficultés susceptibles de freiner et de compliquer l'accompagnement et le retour à l'emploi de ces femmes.

Notre seconde hypothèse se centre, elles, sur les pratiques professionnelles des conseillers de Cap Emploi. Cette hypothèse est directement reliée à notre problématique dans le sens où elle s'interroge clairement et directement à la logique d'accompagnement et de pratiques des conseillers.

Nous formulons donc l'hypothèse que : Il n'existe pas, à proprement parlé, de prise en compte intégrée et collective de la dimension sexuée dans l'accompagnement des publics. Cela a pour conséquence d'entraîner de grandes différences dans l'appréhension de cette dimension par les conseillers. (Hypothèse B).

Au vu de l'évolution des publics suivis, un nombre important de dimensions autour des pratiques professionnelles est à interroger. Cette hypothèse permet d'inscrire les pratiques professionnelles des conseillers comme étant réflexives (à travers leur discours) et prenant en compte les réalités de leurs publics. Cependant le nombre de conseillers ne permet pas de

mettre en place de manière autonome un accompagnement prenant en compte la dimension sexuée dans sa globalité et de manière uniforme. La prise en compte du sexe de la personne est d'après nous très variable en fonction des conseillers et ne repose pas sur référentiel appartenant à l'organisme..

III/ Méthodologie de recueil et d'analyse de données

- La première méthodologie : Analyse de données statistiques à partir du logiciel de suivi de Cap Emploi Aveyron

L'analyse de données statistiques mise en œuvre s'appuie sur des requêtes effectuées à partir du logiciel Parcours H⁵². Ainsi nous avons eu accès aux fichiers des entrées en cotraitance (nouveaux arrivants) de 2010, 2011, 2012 et 2013 ainsi qu'à la totalité des PPAE actif (stock à un moment donné) au 10/03/2014. Les données disponibles comprennent l'âge des personnes suivies, la situation familiale, le nombre de personnes à charges, la zone de suivi par Pôle Emploi et le niveau de qualification.

L'ensemble des données à disposition permet à la fois d'avoir une vision d'ensemble sur le public actuel de Cap Emploi Aveyron et de comparer l'évolution des nouveaux publics accueillis. Nous nous sommes également appuyés sur certains de nos résultats statistiques pour construire notre échantillon de femmes à interroger.

L'analyse de données effectuée s'appuie essentiellement sur des tris croisés entre les variables : sexe, âge, niveau de qualification, situation familiale, enfants à charge, zones géographiques. Concernant l'âge nous nous sommes appuyés sur des statistiques simples : moyenne, médiane, quartile et décile.

Nous nous appuyons sur des statistiques prenant en compte la totalité des publics suivis par Cap Emploi et non pas un échantillon. Ainsi, la question d'avoir un échantillon représentatif et significatif ne se pose pas.

Enfin, il est important de souligner que les données analysées sont issues de données complétées et recueillies par les conseillers de Cap Emploi. Pour certaines données nous n'avons pas l'assurance qu'elles soient à jour (situation familiale, nombre d'enfants à charges). Pour d'autres, certaines informations ne sont pas renseignées. Il semble donc important de relativiser l'exactitude de nos statistiques. Cependant, elle constitue tout de même un outil d'analyse très intéressant complémentaire des méthodologies qualitatives que nous allons maintenant présenter.

⁵² Parcours H est le progiciel de travail commun à tous les Cap Emploi. Toutes les personnes suivies par Cap Emploi sont enregistrées et suivies à l'aide du logiciel.

- La deuxième méthodologie : Observations.

Cette méthode repose sur une vingtaine d'observations d'entretiens entre le personnel accompagnant de Cap Emploi et des personnes en situation de handicap en recherche d'emploi. Ces observations sont effectuées avec presque l'ensemble des conseillers (conseillères professionnelles et les chargé-e-s d'insertion) et aussi bien avec des femmes et des hommes en situation de handicap. Cette méthode nous permet également de voir la diversité des techniques et des pratiques mises en œuvre par les conseillers. De plus, elle est un « moyen de résister aux constructions discursives des interviewés en permettant de s'assurer de la réalité des pratiques évoquées en entretien ». ⁵³ L'idée est donc d'observer des pratiques professionnelles en train de se faire et donc d'appréhender les réalités des métiers de Cap Emploi. Conscient du caractère intrusif de notre méthode, il semble important de négocier en permanence la position d'observant dans le cadre très fermé (interaction entre deux acteurs) et particulier de nos observations. L'objectif étant que les personnes observées se sentent en confiance et n'aient pas le sentiment d'être jugées. La technique d'observation que nous mettons en œuvre est peu participante et permet, en étant assis en retrait, de pouvoir prendre des notes immédiatement. Cependant au vu de la « scène » que nous observons la non-participation totale est impossible. A titre d'exemple, j'ai souvent été amené à discuter de certains cas avec les conseillers après l'entretien. Nous avons principalement étudié la dimension verbale.

Ensuite la présence importante au sein de la structure et les nombreuses interactions « en off » avec les conseillers font office également d'observation pouvant être utile à l'analyse. Le but n'est en aucun cas d'espionner les conseillers dans leur activité. L'intérêt de ces observations est de rattacher l'analyse et les préconisations qui en découlent à une réalité plus concrète (des pratiques et des réalités quotidiennes). Nous avons également été amenés à réaliser des observations participantes à travers l'animation de deux informations collectives auprès des nouveaux arrivants (entrée en co-traintance). Cette démarche nous a permis de nous mettre en situation et de mieux comprendre une des réalités du métier de conseiller. L'animation de ces deux informations collectives a été, d'ailleurs, riche de sens.

⁵³ Singly, F (de)., Arborio, A. M., Fournier, P., L'observation directe, Paris, Arman Colin, 2010, 127p.

Nous devons prendre en compte deux limites à cette méthodologie d'observation :

- La présence d'un observateur extérieur risque de modifier le déroulement de « la scène » observée. Les personnes se savent observées, ce qui peut entraîner des modifications de leurs pratiques, discours et comportements. Il faut donc avoir conscience du biais qu'implique notre méthode et relativiser la « réalité » de l'observation.
- Les limites cognitives de l'observant ne permettent pas d'avoir une observation de la réalité totale, celle-ci est plutôt sélective. De plus la subjectivité de l'observant n'est pas non plus à négliger. Nous sommes face à sa vision de la réalité.
- La troisième méthodologie : Entretiens semi-directifs avec des femmes en situation de handicap bénéficiant des services de Cap Emploi.

Cette méthode repose sur douze entretiens semi-directifs⁵⁴ durant entre 40 minutes et 1 heure, enregistrés à l'aide d'un dictaphone (pour 11 d'entre eux), avec des femmes en situation de handicap bénéficiant des services de Cap Emploi. L'enregistrement des entretiens a permis la retranscription intégrale de dix d'entre eux⁵⁵.

Tableaux des données sociodémographiques des personnes interrogées :

	Age	Situation familiale	Nb de personnes à charges	Zone ALE de provenance	Niveau de formation déclaré
Entretien 1	52	Célibataire	0	Rodez	IV
Entretien 2	45	Célibataire	0	Rodez	V
Entretien 3	40	Séparé	1	Rodez	V
Entretien 4	25	En couple	0	Rodez	IV
Entretien 5	30	Célibataire	0	Millau	IV
Entretien 6	55	Divorcé	1	Millau	IV
Entretien 7	43	Séparé	2	Decazeville	IV
Entretien 8	41	Célibataire	0	Villefranche	IV
Entretien 9	45	Divorcé	1	Millau	IV
Entretien 10	50	Marié	0	Millau	IV
Entretien 11	32	Marié	2	Rodez	V
Entretien 12	45	Marié	1	Villefranche	IV

⁵⁴ L'entretien semi-directif est une technique d'entretien fréquemment utilisée en sociologie. Elle se centre sur le discours des personnes autour de certains thèmes préalablement définis à l'aide d'un guide d'entretien. L'entretien est dirigé mais laisse la parole assez libre.

⁵⁵ Annexe 3 : Retranscriptions d'entretien. Femmes en situation de handicap

Les douze femmes concernées ont des profils très différents (âge, territoire, mobilité, qualification, type de suivi par Cap Emploi, moment dans le suivi, situation familiale). On retrouve beaucoup de femmes ayant pour projet professionnel les métiers du secrétariat/comptabilité (projet le plus représenté pour les femmes suivies par Cap Emploi). Nous nous sommes concentrés également sur les femmes ayant une formation de niveau IV (Bac) ou V (BEB, CAP) qui représente la très grande majorité du public de Cap Emploi. Le but est donc de saisir une diversité de profil et de situation.

Le guide d'entretien⁵⁶ se centre sur quatre thématiques :

- Le parcours de vie : Ce thème s'inscrit dans une démarche compréhensive avec pour objectif de saisir les parcours de vie des femmes interrogées. Cette thématique apparaît pertinente car elle s'appuie sur les spécificités et les histoires de chacune des femmes. Elle nous permet également d'appréhender la priorisation et l'importance accordée aux différentes parties de leur histoire. Une grande liberté est donc laissée à la personne dans cette thématique. Plus qu'une narration biographique complète, nous voulons saisir ce qui compte pour la personne.
- Le projet professionnel : Nous nous attachons dans ce thème à la façon dont les personnes se projettent dans l'avenir sur le plan professionnel. Nous voulons également cerner les origines et la construction des projets professionnels de ces femmes. Nous voulons savoir comment elles perçoivent leur recherche d'emploi. Cette partie se centre également sur les stratégies et les ressources de ces femmes pour faire aboutir leurs projets. Nous les considérons comme actrices et porteuses de leurs projets professionnels.
- Les freins à l'emploi : Ce thème est directement connecté à notre première hypothèse. Le but est de voir si ces femmes pensent avoir des difficultés et des freins qui bloquent ou compliquent l'avancée de leurs projets. Les représentations des interrogées sont mises au cœur de cette thématique.
- Le rapport à Cap Emploi Aveyron : Dans cette thématique, l'objectif est de comprendre comment les femmes interrogées perçoivent Cap Emploi. Nous cherchons à savoir si Cap Emploi répond, et a la possibilité de répondre, à leurs besoins. Nous mettons donc en relation l'utilisateur avec le service qui lui est rendu. Il apparaît intéressant de se centrer sur les attentes de ces femmes et de chercher clairement à

⁵⁶ Annexe 1: Guide d'entretien : Femmes en situation de handicap

avoir leur vision de l'organisme. Le but est aussi de comprendre comment elles utilisent et réceptionnent l'offre de service de Cap Emploi.

Une analyse thématique nous semble la méthodologie analytique la plus judicieuse. Fréquemment utilisée en sociologie : « l'analyse thématique défait en quelque sorte la singularité du discours et découpe transversalement ce qui, d'un entretien à l'autre, se réfère au même thème »⁵⁷. Un thème faisant référence ici à « une unité de signification, constituant un noyau de sens : ce qui est dit sur un point donné se rassemble en un même thème ».⁵⁸

L'objectif étant d'identifier au sein d'un entretien les différents thèmes qui sont abordés afin de procéder à des regroupements et ainsi de pouvoir établir une cohérence des thèmes abordés entre les entretiens. L'avantage d'un traitement thématique est de permettre d'observer des récurrences et des différences dans le discours de chacune des femmes interrogées. En effet les entretiens sont « mis à plat », ce qui donne la possibilité d'une lecture croisée de l'ensemble des entretiens.

Les thèmes de notre guide d'entretien servent de base à la construction des thématiques à étudier. Il est également important de souligner que le discours de ces femmes a fait émerger d'autres aspects thématiques auxquels nous n'avions pas forcément pensé en amont. Le but recherché est d'établir une cohérence des thèmes abordés entre les entretiens.

Deux limites, à la mise en place de notre méthodologie par entretien avec des femmes en situation de handicap, sont à noter :

- L'entretien reste une méthode reposant sur le discours. Or, les individus interrogés ont tendance à reconstruire leurs histoires, leurs pratiques et leurs représentations. Nous prendrons en compte cette dimension comme un biais.
- Plusieurs entretiens avec ces femmes permettent de prendre en compte une diversité de parcours de situations et de difficultés rencontrées. Cependant, nous nous sommes centrés sur une partie du public féminin suivie par Cap Emploi et avons donc exclu une partie importante des femmes accompagnées. Ces douze entretiens ne sont donc en aucun cas représentatifs de la totalité du public féminin.

⁵⁷ Blanchet, A., Ghiglione, R., Massonat, J., Trognon, A., Les techniques d'enquêtes en sciences sociales, Paris, Dunod, 2005, 197p.

⁵⁸ Guittet, A., L'entretien : Techniques et pratiques, Paris, Armand Colin, 2008, 219p.

- La quatrième méthodologie : Entretiens semi-directifs avec les accompagnants de Cap Emploi

Cette méthode repose sur six entretiens semi-directifs d'environ une heure, enregistrés à l'aide d'un dictaphone, avec trois conseillères professionnelles et les trois chargé-e-s d'insertion de Cap Emploi Aveyron. L'enregistrement des entretiens a permis la retranscription intégrale⁵⁹ de l'ensemble des entretiens.

Nous ne rencontrons pas le même problème de représentativité concernant les entretiens avec les conseillers de Cap Emploi Aveyron puisque nous avons pu interroger la totalité des accompagnants. Ainsi nous avons la vision et le point de vue de tous les membres de l'équipe.

Le guide d'entretien⁶⁰ se centre sur six thématiques :

- Le parcours professionnel : Ce thème a pour objectif d'identifier les parcours et l'histoire professionnels des conseillers avec l'idée que cela influence la façon de faire leur métier. Nous partons du principe qu'il existe des sensibilités et des pratiques professionnelles qui découlent en partie du passé professionnel des individus.
- Les pratiques professionnelles : Les activités professionnelles des conseillères professionnelles et des chargé-e-s d'insertion sont définies par des fiches de poste. Cependant, nous nous intéressons aux pratiques professionnelles telles qu'elles sont perçues et vécues par les interrogés. L'idée est de cerner et d'appréhender clairement les métiers que nous étudions en prenant en compte la diversité des réalités professionnelles.
- Les difficultés professionnelles : Cette thématique se centre sur les problèmes et les blocages que rencontrent les professionnels. Nous nous attachons également aux ressources dont disposent les accompagnants pour mener à bien leurs activités professionnelles. Plus que les pratiques nous mettons au cœur la perception des interrogées sur les possibilités à pouvoir exercer leur métier dans de bonnes conditions.
- La représentation des personnes suivies : Nous voulons connaître la vision des conseillers sur les publics suivis par Cap Emploi Aveyron. Les accompagnants ont des

⁵⁹ Annexe 4 : Retranscription d'entretien. Personnel accompagnant de Cap Emploi

⁶⁰ Annexe 2 : Guide d'entretien. Personnel accompagnant de Cap Emploi

représentations et des attentes en direction des demandeur-se-s d'emploi qu'il s'agit de prendre en compte. En effet, il est attendu, des personnes accompagnées, des manières de se comporter et différents « savoir-être ».

- La vision des femmes accompagnées par la structure : Ce thème a pour objectif de connaître leurs opinions sur les modifications des publics de l'organisme (augmentation du nombre de femmes). Nous cherchons également à comprendre s'ils prennent en compte le sexe des demandeurs d'emploi dans leurs pratiques professionnelles. Cette thématique permet aussi d'appréhender leur niveau d'engagement dans l'étude conduite ici.

La méthodologie analytique est la même que celle mise en œuvre avec les entretiens des femmes suivies par Cap Emploi Aveyron. Les thèmes du guide d'entretien et d'autres points qui émergent des entretiens sont les grandes dimensions de l'analyse thématique. Le but est là encore d'établir une cohérence des thèmes abordés entre les entretiens.

Nous prenons en compte, comme limite à cette méthodologie, le risque que les discours des interrogés soient convenus. En effet, faire s'exprimer des personnes sur leurs activités professionnelles est susceptible d'amener une parole proche de celle de l'organisation. Pour faire simple : on peut imaginer une parole qui ne soit pas totalement libérée. De plus, il semble important de rappeler qu'un entretien n'est pas la réalité mais bien une construction discursive des personnes interrogées.

CHAPITRE 4 : DE NOMBREUX FACTEURS FREINENT LA « BONNE » RECEPTION DU DISPOSITIF PAR LE PUBLIC FEMININ DE CAP EMPLOI

Cette première partie analytique se centre et interroge la première hypothèse formulée précédemment : La « bonne » réception, du dispositif et de l'offre de services de Cap Emploi Aveyron, par les femmes en situation de handicap, se retrouve entravée par une pluralité de difficultés et de contraintes sociales. Cela a pour conséquence de compliquer les démarches de retour vers l'emploi de ces femmes et leur pleine inscription dans le dispositif.

Il s'agit donc de mettre en relation et d'analyser le dispositif Cap Emploi avec le parcours, la vie, et la situation sociale des femmes interrogées. Concrètement cela signifie d'identifier les freins sociaux qui bloquent la bonne mise en œuvre des outils à disposition de Cap Emploi et qui entravent par conséquent une réussite plus importante du dispositif. Nous entendons par réussite du dispositif la possibilité pour ces femmes à pleinement utiliser les ressources et les opportunités du dispositif (c'est-à-dire la capacité à s'en saisir afin d'activer de nouvelles compétences et de nouvelles potentialités). Il est également important de souligner que les questions autour du handicap sont au cœur de cette partie. Nous analyserons notamment leurs places dans les difficultés à la mise en œuvre des projets professionnels. La prise en compte de cette dimension sexuée intervient pour comprendre si le genre constitue un aspect déterminant source de difficultés professionnelles (démarches professionnelles, inscription dans le dispositif...) pour ces femmes.

Dans l'optique d'une démarche compréhensive, basée sur les entretiens réalisés avec les conseillers et les publics accompagnés, l'idée sera de mettre en correspondance la vision et la situation des femmes accompagnées avec celle des conseillers. Nous nous centrerons sur les discours et les représentations des interrogés. C'est-à-dire ce qui est perçu et vécu par les interrogés. L'objectif est donc de croiser le regard des accompagnés et des accompagnants, autour de cette question des freins sans hiérarchiser la valeur des discours de chacun. En effet, Nous partons du principe que la valeur des discours des conseiller et des accompagnées à la même valeur. Leurs réalités et leurs perceptions sont aussi légitimes et sont aussi riche de sens.

Pour ce faire nous analyserons d'abord les parcours de vie des femmes interrogées, puis nous nous centrerons sur la place et la mobilisation du handicap dans leurs « projets professionnels », ensuite nous étudierons les éléments de blocage et de difficultés de ces femmes face à l'emploi et enfin nous analyserons les difficultés de réception de « l'offre de service » de Cap Emploi. Chacune de ces parties permettra de répondre à la première hypothèse formulée en début de chapitre. La validation ou non de cette hypothèse fera office de conclusion de cette première partie analytique.

1/ Des parcours professionnels chaotiques :

Le choix de l'expression « chaotique » peut sembler fort pour désigner des parcours professionnels. Cependant cette expression permet de souligner l'existence de rupture professionnelle et une certaine incohérence (au vu de ce qu'attend le marché du travail actuel en termes de gestion de carrière) dans le parcours de ces femmes. Leur parcours de vie (quel qu'il soit) a fortement déterminé leur parcours professionnel et de nombreuses contraintes sociales ont pesé sur ces parcours professionnels.

Il semble également important de souligner que cette partie repose essentiellement sur 12 entretiens effectués avec des femmes en situation de handicap suivies par Cap Emploi. Par conséquent nous ne prétendons montrer l'exhaustivité de situations et des parcours des femmes accompagnées par Cap Emploi Aveyron. Cependant, avec ces entretiens, nous avons tout de même tenté de saisir une diversité de profil, de situation familiale, de projet et donc de parcours et de trajectoire de vie. L'objectif est de saisir des éléments structurants et caractéristiques de ces parcours à partir de nos entretiens.

Nous ne remettons pas en cause la vision des conseillers de Cap Emploi Aveyron, pour qui, chaque parcours de personne accompagnée est unique, et ne nions pas l'unicité des parcours. Cependant cette partie s'inscrit dans un référentiel plus déterministe montrant les contraintes sociales presque identiques qui pèsent sur ces femmes, quels que soient leur parcours et leur situation.

- Des parcours professionnels heurtés, quelle que soit la situation familiale

A la lecture analytique des entretiens effectués, on observe un nombre de similitudes important dans les parcours professionnels de ces femmes. Ces parcours sont marqués pour la plupart par une multitude d'expériences professionnelles parfois dans des domaines très différents et sur des périodes très courtes :

'Puis j'ai travaillé en discothèque comme barmaid. J'étais serveuse à l'Hippopotamus à Paris. J'ai vendu des salons de jardin. J'ai fait un peu de comptabilité, des petits bilans. J'ai travaillé comme aide-comptable à la Défense. Qu'est-ce que je fais encore ? J'ai fait aussi du ménage.' (Entretien n°1).

'J'ai trouvé un emploi dans une laiterie comme laborantine... ici à Villefranche... La boîte a fermé depuis. J'y suis restée pour un remplacement 1 an et demi à peu près. Après je me suis retrouvée un peu au chômage. Puis je suis partie dans une usine d'agro-alimentaire de biscuit. J'y suis restée 6 mois à peu près. Puis après j'ai bifurqué complètement, je suis partie deux ans dans une imprimerie... Enfin j'ai pris là où je trouvais (rires)... Donc voilà mon frère travaillait dans une imprimerie, il m'a dit qu'ils cherchaient du monde donc j'ai postulé. J'y suis restée deux ans. Puis après je suis à nouveau repartie dans une usine de meringue où je suis restée deux ans et demi' (Entretien n°8).

Il est intéressant de noter trois choses autour de ces parcours professionnels :

- On observe l'existence de ces parcours professionnels heurtés et précaires, quel que soit le profil de ces femmes.
- Pour la moitié (6/12), ces parcours professionnels heurtés sont antérieurs à l'apparition du handicap. Les deux extraits d'entretiens ci-dessus en sont un bon exemple puisque les expériences professionnelles que décrivent ces deux femmes précèdent l'accident et la maladie qui a conduit à leur RQTH.
- Pour neuf d'entre-elles les différents métiers exercés ne correspondent pas à une réelle volonté d'exercer dans les domaines où elles ont pu exercer. On constate d'ailleurs que l'expression « *job alimentaire* » a été exprimée lors de trois entretiens.
- Des difficultés à s'inscrire dans l'emploi stable⁶¹

Certaines femmes interrogées (5/12) ont eu des expériences professionnelles récentes. Cependant nous constatons que ces expériences sont souvent très précaires (court remplacement, intérim) et sur des postes peu qualifiés. Ces quelques femmes naviguent entre emploi et chômage :

'Depuis le 03 Mars et jusqu'au 31 Mars. Après je chercherai un travail ou ils me rappelleront je sais pas. C'est juste un petit CDD et j'ai rien après.

Vous avez déjà commencé à chercher autre chose ?

Non pas encore mais bon on m'a dit que souvent ils appelaient... enfin que souvent ils appelaient après un CDD comme ça de deux mois un truc comme ça.' (Entretien n°4)

⁶¹ Emploi stable : emploi non précaire. Dans les emplois précaires, sont comptabilisés les emplois sous contrat d'apprentissage, les emplois en intérim, les emplois-jeunes, les CES ou emplois sous contrats de qualification, les stages rémunérés en entreprise et les autres emplois à durée limitée. (Insee)

'Donc j'ai trouvé un remplacement de quelques jours... Et pareil, après j'ai trouvé un autre remplacement dans un hôpital cette fois... Pareil un service de radiologie... ils demandaient à ce qu'on soit opérationnelle de suite et forcément... donc j'ai fait un remplacement de 10 jours.' (Entretien n°10).

Ces femmes prennent ces emplois par défaut (Il est cependant à noter que pour 4 d'entre-elles les emplois sont dans le domaine correspondant à leur projet). On voit donc clairement que les parcours de ces femmes sont marqués par le chômage et la précarité. Là encore on peut noter que pour certaines cette précarité n'est pas forcément à relier à l'apparition du handicap. Le parcours de ces femmes est marqué, pour certaines d'entre elles, par une certaine instabilité professionnelle depuis le début de leur vie professionnelle. Cette difficulté à s'inscrire dans l'emploi stable semble relié avec le faible niveau de formation initial de la plupart des femmes suivies par Cap Emploi (niveau IV à VI). Nous avons vu dans notre cadre théorique que les femmes peu diplômés sont particulièrement touché par le chômage et la précarité professionnelle. Il serait d'ailleurs intéressant de se poser la question si l'on retrouve chez les hommes suivis par Cap Emploi des parcours professionnels aussi précaires et fragmentés avant le handicap.

- Un éloignement actuel du marché de l'emploi

Lorsqu'on demande aux conseillers Cap Emploi une vision de leur portefeuille, la réponse est nette. Beaucoup de personnes accompagnées sont très éloignées du marché de l'emploi :

'Bé y'a... 50% de gens très éloignés du marché de l'emploi, 25% avec qui on peut faire des choses et 25% qui pourraient mais qui mettent pas de bonne volonté.' (Entretien n°3 Conseillère Professionnelle).

Pour les personnes interrogées, on constate que pour deux d'entre-elles l'éloignement du marché de l'emploi est quasi irrémédiable pour des raisons de santé. Elles ne sont plus en état physique de trouver un emploi et en ont conscience. Le handicap est la cause principale de cette situation : *' Je suis en train de basculer dans l'invalidité totale.'* (Entretien n° 7).

Pour certaines d'entre-elles l'éloignement du marché du travail correspond plutôt à une longue coupure professionnelle. Certaines n'ont pas travaillé depuis longtemps et ont du

mal à se réinscrire dans une logique d'emploi. Cette longue coupure peut faire suite au fait d'avoir élevé leurs enfants (nous reviendrons plus en détail dans nos parties suivantes sur la notion de normes incorporées qui les obligent à intégrer un certain nombre d'obligations familiales). Pour d'autres, cette longue coupure est plutôt à relier à une longue maladie empêchant l'inscription dans l'emploi. Dans tous les cas, certaines de ses femmes n'ont pas eu d'expériences professionnelles depuis longtemps.

- Des capacités professionnelles réduites ? Une estime de soi réduite ?

L'ensemble des données présentées, ci-dessus, conduit un certain nombre de femmes interrogées à avoir une estime de soi⁶² professionnelle très altérée. Les échecs et les difficultés qu'elles ont connues les conduisent souvent à se définir par le manque plutôt que par les capacités:

'Oui, j'ai l'impression d'avoir des capacités vraiment réduites, d'avoir que des restes de ce que je sais faire.' (Entretien n°6).

On observe également dans l'extrait ci-dessous une figure oscillant entre désenchantement et désillusion :

'Plus la déconvenue des deux remplacements où j'ai senti que j'étais pas au niveau pour entrer comme ça sur le marché du travail... La désillusion de se dire que t'as bien réussi au centre de formation, on t'a dit que tu trouverais facilement, que t'étais apte... et moi je me suis rendue compte que pas du tout...' (Entretien n°10).

Durant sa formation cette personne avait formalisé de nombreuses attentes et espoirs. La sortie de l'espace protégée (la formation) et le retour au monde réel est vécu de manière douloureuse. L'expression « désenchantement » nous semble plus adaptée dans le sens où la formalisation de ces attentes est collective et construite par l'organisme de formation. Certes la désillusion est individuelle mais l'illusion est construite collectivement au sein de la formation ('on t'a dit que tu trouverais facilement, que t'étais apte'). On peut alors, pour s'inscrire dans une logique wébérienne, qualifier la formation effectuée comme un monde social

⁶² Investir le concept d'estime de soi peut sembler périlleux vu la prédominance des théories psychologiques sur le sujet. Cependant il apparaît évident pour beaucoup de théoriciens que l'estime de soi résulte à la fois d'une construction psychique et d'une activité sociale et cognitive.

enchanté, protecteur et qui a fortement participé de la construction d'attentes très importantes. A la suite de ces premiers échecs, cette personne se retrouve dans la même position que l'interrogée n° 6. Elle se définit d'ailleurs dans la suite de l'entretien par le manque plutôt que par les capacités acquises durant la formation. De plus elle se retrouve démunie des croyances autour de la notion de réussite qu'elle avait construite durant cette formation.

L'expression de ces capacités professionnelles réduites et de cette estime de soi dépréciée se traduit de différentes manières pour les différentes femmes interrogées. Leur parcours et leurs différentes expériences professionnelles sont souvent la cause de cette situation. Décrire chacune de ces formes d'expression nous éloignerait du cœur de cette étude. Cependant il apparaît fondamental de souligner que cette impression d'altération des compétences professionnelles est partagée par la majorité des interrogées (7/12). Ces femmes se vivent comme inutile et ont incorporé le fait qu'elles ne sont pas à la hauteur. On peut, également, se demander si la présence prolongée au sein d'un dispositif de retour à l'emploi n'a pas participé à la construction de cette estime de soi dépréciée ?

II/ Les difficultés et les freins professionnels liés à la condition sociale de ces femmes :

La question n'est pas fondamentalement de penser le discours de ces femmes concernant les relations entre femmes et hommes en termes de rapports sociaux mais plutôt d'analyser les difficultés et les freins découlant de l'ensemble des normes sociales (ensemble de valeurs et d'idéaux qui dominent dans une société ou un groupe) incorporées qui les obligent à faire face à un ensemble d'obligations susceptible de freiner les démarches d'emploi.

Durant nos entretiens nous avons tenté à la fois de manière directe et indirecte de faire émerger dans le discours de ces femmes des réflexions autour de cette question. Nous avons posé des questions directes autour de la question de discrimination et de freins directes liées à des obligations. Quant à la manière indirecte, il s'agissait plutôt de faire émerger, à travers leurs parcours et leurs histoires, des éléments autour de contraintes sociales liées à leurs sexes (cf. normes sociales incorporées). Il semble fondamental de s'interroger sur la vision de ces femmes sur leurs propres parcours et sur les freins et difficultés conscientes ou inconscientes dans leurs démarches d'emploi. Nous tenons à souligner que lorsque nous parlons de difficultés inconscientes nous ne réduisons en aucune façon les capacités de ces femmes à analyser et à comprendre leur parcours. Nous ne voulons en aucun cas faire des femmes interrogées des agents passifs qui subiraient des formes d'inégalités sans s'en rendre compte. Il s'agit plutôt de mettre en exergue que les normes sociales autour des obligations féminines sont tellement incorporées et « normales » pour ces femmes qu'elles n'ont pas forcément l'impression que cela constitue (et a constitué) des difficultés et des freins à leur parcours professionnel et dans la mise en place de démarche de retour à l'emploi.

Enfin quelques éléments extraits des entretiens avec les conseillers de Cap Emploi seront également mobilisés. Le but n'est pas d'analyser l'importance de ces inégalités et des différences liées au sexe autour de la question des pratiques professionnelles mais plutôt de voir si la vision des femmes (sur leur parcours, les inégalités et les difficultés qu'elles rencontrent) correspond à la vision des conseillers autour de ces mêmes questions. Le point de vue des conseillers vient en appui de la parole des femmes interrogées et permet d'avoir une vision d'ensemble sur les publics. De plus le discours des conseillers permet de confronter la

vision de ces femmes sur leur propre parcours avec la vision des conseillers sur le parcours de ses femmes.

- La question de la discrimination est peu mobilisée chez les femmes interrogées

Le constat issu de l'analyse est clair. Lorsqu'on les interroge directement, les femmes suivies par Cap Emploi n'ont pas l'impression de subir des discriminations ou des formes d'inégalité. Pour elles, cette dimension n'est pas fondamentale dans leurs recherches d'emploi et dans les freins qu'elles rencontrent alors que le handicap occupe une place prépondérante (nous y reviendrons). Concernant des questions directes autour des inégalités et de la discrimination, aucune ne dit en subir :

'Et vous avez déjà subi des discriminations ou des formes d'inégalités professionnelles du fait d'être une femme ?

Non jamais... Il manquerait plus que ça... alors là. (Rires). (Entretien n°6).

Ce résultat n'est pas surprenant. La question est beaucoup trop directe et binaire pour entrainer une réponse approfondie. Cela apporte tout de même un éclairage sur l'importance du choix des questions pour l'enquêteur. Nous allons cependant voir dans les points qui suivent que les femmes interrogées mobilisent une multitude de dimensions autour des inégalités professionnelles et des difficultés qu'elles ont pu subir. La question de la discrimination⁶³ n'est par contre absolument pas mobilisée (qu'elle soit directe ou indirecte) par les femmes interrogées.

- Une faible « motilité » géographique : La mobilisation du référentiel familial

Dans une volonté pluridisciplinaire nous avons choisi de mobiliser quelques éléments de géographie. Le concept de « motilité » peut nous éclairer sur les situations que rencontrent les femmes que nous avons interrogées. Ce terme a été développé par le laboratoire de

⁶³ En France, l'article 225-1 du Code pénal définit une liste de critères qui entrent dans la constitution d'une discrimination : « Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes : physiques à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée. »

sociologie urbaine de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne et peut être défini comme « la manière dont un individu ou un groupe fait sien le champ du possible en matière de mobilité et en fait usage pour développer des projets. »⁶⁴. Nous l'utilisons ici spécifiquement pour la possibilité de déménager vers une autre commune, un autre département ou une autre région (et non pas à l'ensemble des types de mobilité existants) dans le cadre d'opportunité ou de possibilité professionnelle plus importante ailleurs qu'en Aveyron et dans le cadre de la réalisation d'une formation se trouvant éloignée du lieu de domicile actuel.

A la lecture de nos entretiens on constate tout d'abord que la plupart des femmes interrogées sont limitées dans les possibilités de déplacement quotidien (entre 20 et 50 kilomètres aller-retour par jour, du fait du handicap ((7/12) ou de l'état de leur voiture (1/12). Deux conseillers ont également souligné une absence de permis comme frein au déplacement plus significatif chez les femmes. Au vu de cette faible « mobilité quotidienne » la seule possibilité, pour démarrer une formation relativement éloignée du lieu de domicile (souvent le cas au vu du faible nombre de formations dans le département et de l'éclatement de celles-ci) ou de trouver un emploi dans un bassin d'emploi plus adapté aux projets de la personne, est le déménagement.

Or, dans l'analyse de nos entretiens on observe une prégnance de la famille comme élément majeur d'une limitation du déménagement. On observe des cas très variés de mobilisation de la famille comme limitation du champ des possibles en matière de mobilité :

- Des mères célibataires (2) longtemps limitées par leurs enfants qui sont partis récemment mais pour qui le déménagement fait peur en raison de leur âge : *'J'ai un enfant de 19 ans et donc maintenant il est grand et... moi je suis prête à partir mais après c'est toujours pareil quand on est toute seule' ... (Entretien n°3).*
- Des femmes mariées dont le mari a déjà un emploi en Aveyron : *'Mais d'un autre côté sur le plan personnel pourquoi je devrais m'exiler et faire suivre mon mari' (Entretien n°10)*
- Des femmes seules dont la famille est proche et qui ont peur de se retrouver isolées : *'Sans la famille ça serait vraiment dur ? Ah oui... ouais... Je serais en plus grande difficulté psychologique... De savoir que si vraiment un jour je vais pas bien ils peuvent venir de suite...' (entretien n°8).*
- Des femmes qui doivent s'occuper de leurs parents malades en Aveyron.

⁶⁴ KAUFMANN, V., JEMELIN, C., La motilité, une forme de capital permettant d'éviter les irréversibilités socio-spatiales ?, Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL). Laboratoire de sociologie urbaine (LASUR), Octobre 2004

Quel que soit le parcours de la personne, différents éléments sont susceptibles de freiner les possibilités de mobilité géographique. Ces femmes semblent « enfermées » dans leur territoire. On voit clairement qu'elles mobilisent la famille comme un élément ne favorisant pas la mobilité. Dans tous les cas le référentiel mobilisé est celui de la solidarité familiale. Par contre, c'est le rôle, dans ce référentiel, de la solidarité familiale qui diffère. En effet, certaines sont des aidantes (s'occuper des enfants, des parents malades, rester prêt de son mari...) et d'autres sont plus dans un registre de l'aidée isolée (femmes seules souhaitant rester proche de la famille). Ainsi pour un nombre important de ces femmes la projection dans un autre territoire apparaît complexe. Cette dimension n'est pas propre en soi au public féminin de Cap Emploi. Cependant, les réalités du département (sa taille et ses possibilités d'emploi) et de ces femmes (mobilité professionnelle faible en raison de leur niveau de diplôme et mobilité quotidienne souvent réduite par le handicap) font que cette dimension prend une importance cruciale dans la limitation professionnelle de ces femmes et que Cap Emploi doit prendre en compte.

Nous concluons sur les mots d'un chargé d'insertion de Cap Emploi résumant parfaitement les situations que nous avons décrites :

'Mais quand y'a des enfants... elles le mettent tout de suite en avant... Alors qu'un homme va pas le mettre en avant, c'est rare... Du coup ça engendre des freins par rapport à la mobilité. Elles ont un cercle de recherche d'emploi qui est beaucoup plus restreint que les hommes.' (Entretien n°5 Chargé d'insertion).

- Des formes de contingence du travail féminin

Ce point est en lien direct avec le point précédent (Une faible « motilité » géographique : La mobilisation du référentiel familial). Le but ici est de montrer en quoi l'image de la contingence du travail féminin est encore fortement ancrée et a marqué le parcours de certaines de ces femmes. Il est important, toutefois, de rappeler que la contingence de l'emploi féminin n'est pas un thème revenu de manière récurrente dans les entretiens puisque des formes de contingences sont exprimées dans trois entretiens de femmes interrogées (deux sur les trois sont mariées et les trois ont ou avaient des enfants à charge au moment de ce qu'elles décrivent dans leurs discours) et dans trois entretiens de conseillers de Cap Emploi interrogés. Cependant bien que ce thème ne soit pas généralisé à l'ensemble des entretiens effectués il occupe une place suffisamment importante pour que nous en parlions.

Mais avant toute chose il semble important de rappeler ce que nous entendons par contingence de l'emploi féminin : « Le seul « vrai » travail c'est l'emploi masculin [...]. Quant au travail salarié des femmes, il est considéré comme quelque chose qui se fait en plus du travail domestique et familial [...]. Ainsi la société accepte qu'une femme exerce un travail salarié à condition qu'elle y soit obligée par nécessité économique, notamment si elle est célibataire ou si son partenaire ne gagne pas assez pour subvenir aux besoins de la famille »⁶⁵ Margaret Maruani ajoute que « cette contingence repose sur l'idéologie du « libre choix » des femmes, celui de ne pas travailler »⁶⁶.

Dans les deux extraits d'entretiens suivants nous constatons que les femmes en question sont elles-mêmes porteuses de ces modèles :

'Puis à l'époque j'étais pas obligée de travailler... le salaire de mon conjoint suffisait amplement donc on avait décidé que j'arrête pour m'occuper de la petite et comme c'était pas une nécessité financière c'était différent.' (Entretien n°11).

'Et puis quand il voit que je déprime il me dit : « ne t'inquiètes pas si tu trouves pas de travail bé tu arrêtes de travailler... C'est vrai que y'aurait pas le problème de cette histoire de maison de retraite avec mon père euh... Bé tant pis j'arrêtera de travailler, mes filles sont grandes, elles ont plus besoin de moi, elles font leurs vies, elles ont leurs professions à elles... Voilà bé il me dit : « t'ira faire bénévole dans une association, ça t'occupera »...' (Entretien n°10).

Pour la première (entretien n°11) on voit clairement que la naissance de ses filles a entraîné un arrêt professionnel (5 ans) déterminant dans sa trajectoire professionnelle alors qu'elle avait une situation professionnelle stable et intéressante. Par la suite, elle a repris une activité dans l'entreprise de son conjoint (sans avoir le statut de conjoint collaborateur). Elle ne recherche vraiment que depuis qu'elle a pris la décision de quitter son conjoint et qu'une nécessité économique s'impose. Ce cas-là fait écho à notre première partie sur les parcours professionnels heurtés. Cette personne rencontre actuellement des difficultés dans sa recherche d'emploi du fait de ces périodes d'inactivité. La naissance de sa fille est venue percuter sa trajectoire professionnelle. Pour la seconde (entretien n°10) la raison est encore économique (payer la maison de retraite de son père). Sans cette donnée, elle arrêterait vraisemblablement, poussée par son conjoint, les démarches de recherche d'emploi.

⁶⁵ GUIIGNI, M., HUNYADI, M. (Sous la dir), Sphère d'exclusion, Paris, l'Harmattan, 2003, 275p.

⁶⁶ MARUANI, M., Travail et emploi des femmes, Paris, La Découverte, 2011, 126p.

Le cas de l'interrogée n°6 est différent :

'Je l'avais réussi (le concours) mais avec deux enfants à charge on m'a refusé l'accès. La psychologue s'est opposée à ce que je fasse l'école parce que j'avais deux enfants à charge et que j'étais seule. Elle m'a dit qu'il valait mieux que je ne travaille pas dans ça vu ma situation...' (Entretien n°6).

Le modèle de la contingence n'était pas son mode de fonctionnement. Cependant dans son parcours elle a subi de la part de l'institution, par l'intermédiaire d'une psychologue, des discriminations liées à sa condition de mère célibataire et des formes d'expression de cette contingence féminine de l'emploi. La priorité pour l'institution était qu'elle s'occupe de ses enfants au détriment de sa réussite professionnelle.

J'évoquais des formes de contingence présentes dans le discours de quatre conseillers (trois sont présentés ici) :

'Celle dont le mari travaille à la Bosch, parce que j'en ai beaucoup comme ça, c'est secrétaire et pas autre chose... même si elle reste un an de plus au chômage... je sais que le mari ramène le salaire de la Bosch... Par contre celles qui sont seules où dont la relation est pas suffisamment solide...' (Entretien n°6 Chargé d'insertion).

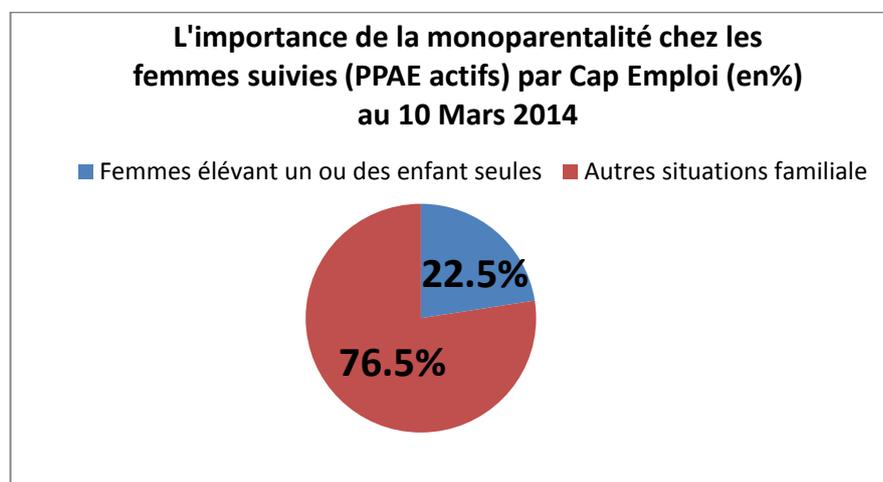
'Enfin une femme dans la majorité des cas elle passera toujours après la famille.' (Entretien n°1 Conseillère Professionnelle).

'Le boulot de la femme est pas forcément encore bien perçu et le modèle est parfois encore celui de la femme à la maison...' (Entretien n°3 Conseillère Professionnelle).

Les conseillers en question décrivent des situations qu'ils rencontrent chez les femmes mariées à un conjoint gagnant correctement sa vie. L'emploi n'est pas une priorité ni une nécessité pour elles. Pour caricaturer, la recherche d'emploi et l'éventualité de travailler sont vécues plus comme une occupation sociale qu'un réel besoin financier. Le discours de l'interrogée n°3 est quant à lui archétypal de ce modèle de la contingence. On voit clairement que les conseillers mobilisent parfois la place encore importante de cette contingence de l'emploi féminin (présent dans le parcours des femmes qu'ils accompagnent).

- La monoparentalité : L'impossible articulation entre l'emploi et la famille

Pour commencer un tableau statistique sur l'importance de la monoparentalité chez les femmes apparaît pertinent :



Certes, comme nous l'avons dit précédemment, les données statistiques issues de parcours H sont à prendre avec précaution (on peut par exemple se poser la question de l'actualisation de la situation familiale ou du nombre de personnes à charge). Cependant ce pourcentage de 22,5 est suffisamment significatif pour que nous nous y intéressions.

Dans les entretiens effectués avec des femmes élevant ou ayant élevé des enfants seules (4 femmes), on observe la très grande difficulté d'élever à la fois des enfants seules et d'entreprendre des démarches d'emploi et ce, de manière très forte lorsque le père est totalement absent. Pour reprendre le concept de la sociologue Diane-Gabrielle Tremblay sur la conciliation emploi-famille⁶⁷, celle-ci apparaît quasiment impossible dans un département comme l'Aveyron. Cette question se retrouve particulièrement présente dans les éventuels départs en formation. Les formations sont souvent loin du lieu de domicile, ce qui conduit les femmes à renoncer à la formation ou à choisir des formations plus proches du lieu de domicile mais moins adaptées. On retrouve des éléments autour de cette dimension aussi bien dans le discours de certaines de ces femmes que dans celui des conseillères professionnelles:

⁶⁷ Pour Diane Tremblay la « conciliation emploi-famille fait référence à l'idée d'articuler ou de conjuguer les responsabilités professionnelles liées à l'emploi d'une part, et les responsabilités et activités familiales d'autre part. »

‘Vous vous êtes empêchée des choses ?

Oui parce que j’aurais pu partir en formation ailleurs parce que souvent c’était pas ici. Ici y’a pas grand choses comme formations. J’aurais pu partir ailleurs mais voilà comme j’avais un enfant je suis pas partie... je me suis sacrifiée’ (Entretien n°3).

‘Moi je me souviens d’une dame seule avec trois enfants. Qui avait travaillé son projet, qui était orientée par la .MDPH sur une formation de secrétaire et qui a jamais pu y’aller parce qu’elle avait ses enfants... Elle a essayé de faire une formation sur Rodez sauf que le niveau était trop important et qu’elle a pas pu suivre’ (Entretien n°2 Conseillère professionnelle).

Il ne s’agit pas de nier que les femmes mariées avec des enfants et même les femmes seules ne rencontrent pas de difficultés pour partir en formation mais de montrer qu’une situation familiale donnée peut venir se surajouter comme une contrainte supplémentaire. Or, cette situation familiale (la monoparentalité) est très présente chez les femmes suivies par Cap Emploi.

- La figure de la secrétaire : Une définition de projet professionnel très féminin

Selon une étude de la DARES (de décembre 2013) la ségrégation professionnelle, « qui se réfère à la mesure d’une distance entre les répartitions des hommes et des femmes selon les métiers »⁶⁸, baisse depuis 30 ans. Cependant cette étude montre qu’encore aujourd’hui près de la moitié des femmes se concentrent dans dix catégories de métiers (parmi 86). Cette concentration est plus forte que pour les hommes (31% pour les dix premières catégories de métiers). L’étude montre entre autre qu’il existe un lien entre la baisse de cette ségrégation et le niveau de diplôme. En effet, les hommes et les femmes les plus diplômés occupent de plus en plus les mêmes emplois.

La situation des femmes suivies par Cap Emploi fait fortement écho à ses résultats. On peut clairement le percevoir dans la définition de leurs projets professionnels (c’est-à-dire le domaine dans lequel elle souhaite travailler). Lors de nos entretiens (12) nous avons interrogé sept personnes dont le projet professionnel était de trouver un emploi de secrétaire (simple, comptable ou médicale) ou de faire une formation dans ce domaine et une qui travaillait actuellement en CDD comme ASH (agent des services hospitaliers). Le faible échantillon de

⁶⁸ DARES ANALYSES, La répartition des hommes et des femmes par métiers. Une baisse de la ségrégation depuis 30 ans, Décembre 2013, n°79, 13p.

femmes interrogées ne permet pas de généraliser à l'ensemble des femmes suivies par Cap Emploi, cependant il est révélateur d'une concentration importante des femmes interrogées dans ces métiers (d'après la DARES, en 2011 le secrétariat est le cinquième métier où les femmes se concentrent le plus).

Ce que je viens de décrire est clairement perçu et décrit par les conseillers. L'entretien n°6 apporte même un éclairage supplémentaire en ajoutant le motif du handicap dans son explication :

'Les femmes qui sont rentrées à Cap Emploi elles sont plutôt sur une recherche de travail de secrétaire...' (Entretien n° 4 Chargé d'insertion).

*'Chez les femmes tu rencontres beaucoup des projets de secrétaire ?
Oui ! Pourquoi ça s'explique en même temps du fait que la recommandation, au vu de l'usure, est de trouver un poste assis-debout, plutôt un poste sédentaire et donc plutôt un poste administratif...'* (Entretien n° 6 Chargé d'insertion).

Pour terminer cette partie il est surprenant de constater une telle concentration de profil autour des métiers du secrétariat alors même que les projets de recrutement dans ce secteur étaient très faibles en Aveyron⁶⁹ (moins de 3% des projets de recrutement fin 2012). Ces femmes se retrouvent souvent à la fin de leur formation sur un marché hyper concurrentiel alors même qu'elles n'avaient pas forcément conscience de la difficulté à trouver un emploi dans ce secteur. Au sein même de la structure les conseillers sont souvent amenés à présenter plusieurs candidates pour les rares offres qu'ils reçoivent dans ce domaine. Les femmes handicapées se retrouvent souvent orientées (pas forcément par Cap Emploi au départ) ou s'orientent vers ce métier-là sans avoir eu forcément d'informations sur les possibilités de recrutement du métier. Les possibilités de ces femmes sont souvent limitées, cependant on observe qu'elles se ferment (on leur ferme ?) certaines portes et certains métiers. Il est cependant difficile de parler ici d'inégalité vis-à-vis des demandeurs d'emploi hommes. En effet nous n'avons pas assez de données pour indiquer que la même situation n'existe pas pour les hommes avec une concentration dans certains métiers peu porteurs professionnellement.

⁶⁹ <http://www.aveyron-expansion.fr/fr/vivre-et-travailler/documents/aveyron-eco-2013-emploi-et-ent.pdf>

III/ La dimension du handicap chez les femmes suivies par Cap Emploi:

Dans cette partie, il s'agit d'analyser comment le handicap est mobilisé par les publics féminins en situation de handicap accompagnés par Cap Emploi. Nous nous attachons à étudier la présentation de soi de ce handicap dans les discours de ces femmes. Il s'agit de savoir la façon dont elle mobilise celui-ci et l'importance qu'il occupe dans les démarches d'emploi. Nous le mettrons également en perspective avec la vision des conseillers sur la place et l'importance du handicap dans le discours et les actions de ces femmes.

Il semble primordial de souligner que le but n'est pas d'analyser le handicap en termes de limitation médicale. Evidemment, les personnes rencontrent des contre-indications professionnelles liées à leurs handicaps mais ces contre-indications sont inhérentes à l'activité de Cap Emploi et au travail des conseillers. Le but est plutôt de mettre en exergue la place sociale qu'occupe le handicap chez ces femmes en se limitant bien entendu au domaine de l'insertion et de l'emploi. Il s'agit de mettre en relief l'importance du handicap pour ces femmes avec la partie précédente autour de la dimension sexuée et des freins et des difficultés qui découlent des obligations (contraintes et normes sociales décrites précédemment) auxquelles elle doivent faire face. Cela permet de comparer l'importance des deux dimensions dans le discours de ces femmes et de voir la façon dont elles appréhendent ces dimensions dans l'optique d'une insertion professionnelle

- Une dimension mobilisée par toutes...

A la lecture des entretiens nous constatons pour l'essentiel une mobilisation du handicap comme élément déterminant à la mise en place du projet. Cette dimension émerge de manière directe sans que la question soit posée. Ce qui n'était pas le cas autour de l'importance de la dimension sexuée. Elles s'inscrivent parfaitement dans le cadre que propose Cap Emploi qui consiste à construire un projet réaliste au regard du handicap. Dans tous les cas, pour toutes, le handicap constitue une dimension déterminante dans leurs référentiels d'insertion professionnelle. Celui-ci est un guide pour l'action qu'il s'agit de prendre en compte. Pour ces femmes il existe des particularités à être travailleur handicapé. Elles se réfèrent à ce modèle en permanence. Le handicap joue un rôle majeur dans leur processus d'insertion. Elles se vivent pour la plupart comme des travailleurs handicapés.

On note d'ailleurs que le handicap est mobilisé dès le début de l'entretien dans la moitié des cas lorsqu'on pose la question : « Quel est votre projet professionnel ? ». On peut d'ailleurs se poser la question si ce référentiel du handicap est fortement mobilisé en raison de mon appartenance supposée à l'organisme Cap Emploi ?

- mais sur des aspects différents

Il s'agit dans ce point de présenter les deux principales mobilisations du handicap dans le discours de ces femmes.

- Le handicap vécu comme une limite aux possibilités :

Pour beaucoup (comme c'est le cas des interrogées n°3 et n°5) la construction du projet n'est pas pensée en fonction d'un intérêt mais plutôt en terme de possibilité au vu du handicap. Le handicap prime sur le projet. La question n'est pas de savoir si cette auto-limitation que nous observons chez les interrogées est basée sur des arguments médicaux solides mais d'avoir conscience que pour les femmes interrogées c'est un référentiel puissant pour les démarches professionnelles qui participe d'une diminution des aspirations:

'Est-ce-que vous pouvez me parler de votre projet professionnel ? Où en êtes-vous ?

Bé moi j'ai fait essentiellement de l'usine et par rapport à mon problème de santé les horaires en postées sont trop difficiles à gérer pour moi... Et je voudrais faire une formation de secrétaire-comptable qui est prévue pour le mois de juin.' (Entretien n°3).

'C'est-à-dire y'a mieux ? C'est pas exactement dans votre projet ?

Bé en fait je voulais faire peintre en bâtiment et comme j'ai des problèmes de santé euh... comme j'ai une épilepsie je peux pas monter en hauteur donc voilà. Donc je me suis retourné vers le BEB sanitaire et social que j'avais passé... enfin dans cette branche. J'ai pas pu faire ce que j'aurais aimé à faire.' (Entretien n°5)

On voit également que ces femmes se définissent par le manque et ce qu'elles ne peuvent pas faire. On note même dans le cas de l'interrogée n°5 une limitation très nette dans son projet initiale de formation. On peut se demander si l'ensemble des partenaires institutionnels (Cap Emploi en fait partie) qu'elle rencontre ne participe pas au processus de

construction de cette auto-limitation ? Nous n'avons pas, cependant, suffisamment d'éléments pour apporter une réponse tranchée.

- La position vis-à-vis du handicap face au monde professionnel :

Pour les femmes interrogées en recherche active d'emploi (cela exclut les femmes en formation ou avec un projet de formation et celles éloignées de l'emploi pour raison médicale) une question fondamentale est de savoir quelle position adopter vis-à-vis des employeurs potentiels. En termes de position vis-à-vis de ces employeurs les postures sont différentes. Souvent celles-ci sont issues d'un savoir accumulé au sein des institutions et partenaires de l'insertion et des conseils émis par les différents acteurs de ce champ :

'Non y'a pas mal de conseillers et de gens qui me l'ont dit. Des gens avec qui je parle autour... qui connaissent des gens en situation de handicap... et puis même ce qui se dit sur le site de la MDPH...' (Entretien n°5).

On retrouve trois types de position vis-à-vis des employeurs : l'honnêteté à l'employeur, masquer son handicap, une position stratégique en fonction des employeurs. Les deux premières dépendent de plusieurs facteurs. Dans certains cas le handicap est visible et ne peut être caché. L'autre facteur correspond plutôt à son rapport au handicap et à son positionnement vis-à-vis de celui-ci. Ce positionnement découle en partie d'un processus d'incorporation des normes et des positionnements des institutions (Cap Emploi, organisme de fonctionnement...) avec lesquelles elles sont en contact. Il est surprenant de constater que la posture (entre honnêteté et masquer) peut varier en fonction des membres institutionnels qu'elles ont rencontré et des formations (courtes ou longues) qu'elles ont effectué. La troisième nous intéresse plus puisqu'elle relève d'utilisation stratégique du handicap en fonction des situations et du type d'employeur. Pour ces femmes le handicap est utilisé comme une ressource pour l'insertion. On retrouve cette posture chez trois interrogées (deux extraits présentés ici :

'Vous venez de me dire que vous aviez dit au téléphone que vous aviez un handicap c'est quelque chose que vous dites avant ?

Pas toujours parce que non en général ça dessert. Mais dans des grosses entreprises ça vaut le coup d'en parler... Et vu que là c'était une grosse enseigne je pensais que ça pourrait jouer en ma faveur...' (Entretien n°5).

'c'est sûr que dans les grosses entreprises y'a beaucoup de salariés et ils ont des aides et des subventions... Ils ont... même les collectivités elles ont un quota à respecter. Après je sais pas si c'est respecté... après voilà dans certains cas peut être que ça vaut le coup d'en parler et dans d'autres il vaut mieux se taire.' (Entretien n°12).

Cependant, les conseillers pointent dans leurs discours la difficulté pour certaines à se positionner vis-à-vis de leur handicap et de l'insertion. Le discours de ce chargé d'insertion résume cette situation :

'Elles se mettent des freins par rapport à leur handicap ?

Oui ! Et qui s'en mettent naïvement... Hier y'a une dame qu'on accompagne qui va en entretien avec son dossier médical, avec sa fiche d'aptitude de la MDPH, ses restrictions médicales de la médecine du travail... Et elle me dit : ils veulent pas de moi... Moi non plus je voudrais pas d'elle, j'aurais peur... Il faut arriver à leur faire comprendre et prendre conscience qu'en fait ils s'aident pas... C'est inconscient... Ils le font pour être bien clair avec l'employeur futur mais du coup ils seront pas employés... Ils se mettent des bâtons dans les roues.' (Entretien n°5 Chargé d'insertion).

Il s'agit de rester prudent face au discours de ce conseiller. En effet, il semble que ce cas l'ait marqué. Il ne faut pas généraliser le cas de la personne décrite à l'ensemble des femmes accompagnées par Cap Emploi.

- La question de la discrimination liée au handicap

Nous disions en présentation de cette partie que le handicap était fortement mobilisé comme référentiel pour l'insertion. Ces femmes se positionnent sur un marché et la place du handicap sur ce marché est complexe à négocier. Nous avons clairement montré que la question du positionnement fait débat. Les femmes choisissent souvent la posture des membres institutionnels qu'elles ont rencontrés (conseiller Cap Emploi, formateur, MDPH...). Nous évoquions également le fait que l'émergence du discours autour de leur statut de personne en situation de handicap est très différente du discours lié à leur statut de femme. On retrouve des similitudes concernant la question des discriminations. Aucune femme n'évoquait des discriminations de genre alors que pour les discriminations liées au handicap trois en évoquent (de manière très claire pour l'interrogée n°11 : discrimination à l'embauche). Pour ces femmes, le handicap a pu être vécu comme un frein professionnel

puisque le non-recrutement était la conséquence directe du handicap. Ainsi elles ont clairement conscience des contraintes sociales que fait peser le handicap sur leur recherche. Il est intéressant de constater qu'à la différence des contraintes sociales liées à leur condition sociale de femmes, les contraintes sociales liées au handicap sont beaucoup moins incorporées et acceptées par la plupart de ses femmes. Elles luttent pour avoir les mêmes droits face à l'emploi que les personnes non handicapées. .

- Les retours au métier d'origine

Comme nous le dit un chargé d'insertion, lorsque le nouveau projet ne débouche pas rapidement sur un emploi, certaines femmes ont tendance à revenir à leur métier d'origine malgré les contre-indications médicales. L'aspect financier prend le pas sur la santé et les entraîne dans un cercle vicieux :

'La maladie et les accidents les ont percutées et de ce fait elles sont amenées à vouloir faire autre chose. Je serais tenté de dire que quand elles ne trouvent pas dans leurs nouveaux projets rapidement... Inexorablement ont tendance à revenir à leurs anciens amours... Et ça arrive qu'elles repartent vers leur ancien métier et se recassent encore plus...' (Entretien n°6 Chargé d'insertion).

On retrouve cette situation chez l'interrogée n°10 qui est prête, au vu des difficultés qu'elle rencontre dans son nouveau projet, à revenir à son ancien métier de vendeuse (elle dit cependant qu'elle ne prendra pas n'importe quel type de vente). Elle évoque aussi la situation de femmes ayant effectué la même formation qu'elle qui sont réparties vers le métier d'aide-soignante malgré des contre-indications évidentes :

'On était 5 filles à passer la certification en même temps que moi et y'en a aucune qui travaille et y'en a trois qui sont réparties sur le travail qu'elles faisaient avant... la majorité était aide-soignante et elles sont réparties faire ça...' (Entretien n°10).

Ces cas de figure sont intéressants car ils permettent de voir que le handicap peut être nié quand la situation l'impose (souvent financière).

On observe également le cas de figure de personnes qui refusent et n'acceptent pas leur handicap quand il se révèle. Elles refusent de se percevoir comme handicapées :

'Au début non je me percevais pas du tout comme handicapée... Oh je me suis dit : « tu vas pouvoir travailler quand même, tu prendras des cachets et tout »... Jusqu'au jour où j'ai vu que même avec les cachets c'était pas la peine...' (Entretien n°8).

'Bé quand j'ai fini ma formation de secrétaire dans les 3 mois j'ai postulé à 4 places de vendeuse et j'ai trouvé 4 places (d'embauche). Parce que je refusais d'accepter que j'étais handicapée.' (Entretien n°7).

Les parcours de ces femmes sont représentatifs du concept de liminalité ou effet de seuil de l'anthropologue Van Gennep et adapté par Robert Murphy⁷⁰ et par la suite par Marcel Calvez⁷¹ à l'apparition d'un handicap. Pour Calvez : « L'existence de discontinuités dans le tissu social et dans les trajectoires biographiques des individus oblige à ménager des passages d'une situation sociale à une autre qui présentent des caractéristiques formelles identiques. Chaque séquence de passage se caractérise par une succession de trois stades, la séparation, le seuil et l'agrégation ; à chaque stade correspondent des rites particuliers qui permettent le changement de statut de l'individu. La phase de seuil caractérise le moment où l'individu a perdu un premier statut et n'a pas encore acquis le second. Cette situation liminaire est une condition essentielle et nécessaire du passage car, en annulant les marques d'un statut antérieur, elle rend possible l'acquisition de l'autre statut. »⁷². Le moment que décrivent ces femmes dans les extraits ci-dessus correspond au moment de la perte de leur premier statut (l'apparition du handicap entraîne un licenciement pour inaptitude pour l'une et une longue maladie pour l'autre) de travailleur valide et le passage vers la phase de liminalité ou de seuil. Les tentatives professionnelles dans son domaine initial (interrogé n°7) pour l'une et la prise de cachets pour l'autre (interrogé n°8) font partie de cette phase de seuil où elles n'ont pas encore renoncé à leur ancien statut et pas encore acquis leur nouveau statut. L'acquisition du nouveau statut (travailleur en situation de handicap) se fait de manière violente et brutale puisqu'il découle de la réalisation par ces femmes que rien ne sera plus comme avant.

⁷⁰ MURPHY, R., *Vivre à corps perdu : le témoignage et le combat d'un anthropologue paralysé*, 1990, 392p.

⁷¹ CALVEZ, M., *Le handicap comme situation de seuil : éléments pour une sociologie de la liminalité*, in *Sciences sociales et santé*, 1994/1, n°12, p61-88.

⁷² CALVEZ, M., *Le handicap comme situation de seuil : éléments pour une sociologie de la liminalité*, in *Sciences sociales et santé*, 1994/1, n°12, p61-88.

IV/ Une réception du dispositif compliquée :

Dans cette partie, qui s'inscrit au cœur de notre première hypothèse, l'objectif est de mettre en tension la logique et le référentiel des dispositifs⁷³ de retour à l'emploi (Cap Emploi s'inscrit dans ses dispositifs) avec les possibilités et les contraintes externes qui pèsent sur les publics féminins accompagnés par Cap Emploi. Nous essayerons donc d'analyser s'il existe des décalages entre le dispositif (son objectif, son fonctionnement, la vision des conseillers) et le public féminin accompagné. Nous nous intéressons également aux modes d'appropriation et aux possibilités d'appropriation de ce dispositif par les publics féminins. Enfin nous essayerons de cerner des types de stratégies mis en place par les publics dans son rapport à l'organisme Cap Emploi. Le but est à la fois de voir comment les publics s'inscrivent dans le dispositif et comment les conseillers perçoivent cette inscription. Pour analyser l'ensemble de ces dimensions nous mobiliserons une fois encore les discours de femmes accompagnées et celui des conseillers.

- Qu'est-ce que Cap Emploi attend de ses publics ?

Dans cette partie nous nous appuyons sur l'analyse de Bartholomé et Vrancken⁷⁴ autour de l'accompagnement des personnes handicapées que nous avons déjà présenté dans notre cadre théorique. L'analyse n'est pas centrée spécifiquement sur les dispositifs de retour à l'emploi et sur les logiques qui sous-tendent leur fonctionnement. Cependant les auteurs soulignent que l'analyse de ce cas précis « offre une parfaite illustration de l'innovation que représente l'émergence de pratiques de suivis spécifiques et individualisés des usagers de l'aide sociale, qu'il s'agisse de personnes handicapées maintenues dans leurs milieux de vie ou de chômeurs à réinsérer sur le marché de l'emploi. ». Ainsi nous mobiliserons leur analyse en l'adaptant aux réalités de Cap Emploi Aveyron.

Tout d'abord il semble important de souligner que les attentes de la part de l'organisme Cap Emploi ne sont pas propres à lui et fixées par lui. En effet, Cap Emploi est

⁷³ Le dispositif est d'abord un assemblage intentionnel d'éléments hétérogènes (instruments, méthodes, actions publiques, etc.) répartis spécifiquement en fonction d'une finalité attendue. (ZITTOUN, P., « Dispositif », in CASILLO I. avec BARBIER R., BLONDIAUX L., CHATEAURAYNAUD F., FOURNIAU J.-M., LEFEBVRE R., NEVEU C., SALLES D. (dir.), Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation, Paris, GIS Démocratie et Participation, 2013.

⁷⁴ BARTHOLOME, C., VRANCKEN, D., L'accompagnement : un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées, in Pensée plurielle, 2005/2, n°10, p85-95.

un acteur du SPE et son intervention s'inscrit dans le cadre de celui-ci (nous rappelons qu'il rend une mission de service public et qu'il est un cotraitant de Pôle Emploi).

La logique de parcours (PPAE) et la formulation d'un projet professionnel exhortent la personne accompagnée « à s'impliquer, à s'engager dans le processus d'aide qu'elles sollicitent ».⁷⁵ Cette logique et cette volonté d'implication des personnes sont renforcées à Cap Emploi puisque c'est la personne qui choisit d'être accompagnée par Cap Emploi⁷⁶. La formulation d'un projet professionnel et la logique de parcours (PPAE) conduisent également à caractériser l'accompagnement comme « une approche individualisée des suivis et par une recherche constante de l'activation des potentialités et des ressources de la personne. Il s'agit désormais [...] de rendre les personnes actives plutôt que de se contenter de les prendre en charge ».⁷⁷

Le discours de tous les conseillers est fortement marqué par cette logique institutionnelle. Ils s'inscrivent tous (dans la vision et les discours) dans cette logique de l'acteur où un « accompagnement valable et pertinent ne peut être réalisé sans une participation et une implication réelles de la personne handicapée »⁷⁸. Nous avons également pu constater dans mes observations les rappels constants faits aux personnes accompagnées concernant leur rôle d'acteur principal de son accompagnement et la nécessité pour elles de s'impliquer, de participer et de s'engager afin de réussir dans la mise en œuvre de son projet.

Dans les entretiens effectués avec les conseillers on observe cette dimension :

'Bé j'attends qu'elle soit active et qu'elle soit actrice. J'attends qu'elle réponde à mes sollicitations, qu'elle soit présente. Moi je leur dit souvent l'accompagnement c'est vous qui le ferait [...] Je propose mais c'est eux qui décident...' (Entretien n°1 Conseillère professionnelle).

'C'est d'être à côté des gens dans leur démarche, mais on doit avoir des gens qui sont actifs, qui sont dans une démarche sincère de recherche d'emploi et à ce moment-là on peut engager des démarches...' (Entretien n°4 Chargé d'insertion).

⁷⁵ ibid

⁷⁶ Au moment des informations collectives les personnes peuvent refuser d'être accompagnées par Cap Emploi et continuer à être suivies par Pôle Emploi. De plus, à tout moment de l'accompagnement, la personne peut faire le choix de revenir vers Pôle Emploi.

⁷⁷ ibid

⁷⁸ ibid

Le premier extrait est très représentatif de ce que nous décrivions précédemment. On retrouve clairement toute la logique du fonctionnement des dispositifs de retour vers l'emploi.

Dans tous les cas, dans le discours des conseillers, il est demandé aux personnes accompagnées des efforts (de prouver sa bonne volonté dans les démarches, d'être honnête, de respecter, de s'impliquer...). Le respect de ce cadre peut s'apparenter à un modèle de management des individus (de la part des conseillers) visant à permettre l'activation de nouvelles ressources pour les individus accompagnés et l'acquisition de nouvelles compétences pour dépasser leurs difficultés.

Pour conclure ce point, les mots de Bartholomé et Vrancken semblent une fois encore pertinents pour définir ce que Cap Emploi attend de ses publics: « Les pratiques d'accompagnement sont donc orientées vers un idéal actif. Un effort particulier est exigé de la part de la personne handicapée afin qu'elle se prenne progressivement en main, mobilise et exploite ses compétences». ⁷⁹

- Décalage et inscription dans un dispositif

Nous évoquions précédemment la logique qui sous-tend la mission de Cap Emploi qui consiste à rendre et à inscrire les personnes accompagnées dans une démarche proactive. Cette logique de parcours caractérisée par une individualisation de son propre parcours, où le conseiller n'est qu'un support à l'accompagnement, n'était pas clairement appropriée par quelques femmes interrogées au début de leur suivi. Leurs représentations de l'organisme étaient que celui-ci avait des offres d'emploi spécifiquement pour les personnes handicapées sur lesquelles ils positionnaient les personnes (4 interrogées au moins avait cette vision de Cap Emploi) :

'Vous attendiez quoi au début de Cap Emploi ?

Moi au début je pensais qu'il était plus en relation avec des entreprises pour les travailleurs handicapés... (Entretien n°8).

⁷⁹ ibid

'Vous attendiez quoi de Cap Emploi en sortant de votre formation ?

J'attendais qu'il me propose un travail, un emploi qui correspondait au TH... Cap Emploi = TH = emploi réservé aux TH... Avec des employeurs qui réclamaient des TH... Pour moi ça coule de source.' (Entretien n°10).

Ces quatre femmes voyaient l'organisme Cap Emploi comme un simple dispositif servant d'intermédiaire entre des offres d'emploi émanant des entreprises (avec l'existence d'emploi réservé aux travailleurs handicapés). Elles ne percevaient pas la logique du dispositif qui vise à doter les personnes de nouvelles compétences et ressources afin de dépasser les difficultés professionnelles. La réalisation de ce décalage est susceptible d'entraîner de la déception pour ces femmes.

Cela ne signifie pas cependant que ces femmes sont insatisfaites par leur accompagnement et qu'elles ne respectent pas les cadres du contrat d'accompagnement dont nous parlait un conseiller précédemment. Cela signifie juste que suite à la réalisation de ce décalage elles ont dû reconfigurer leurs rapports à Cap Emploi et rentrer dans le cadre imposé par celui-ci. On observe d'ailleurs chez pratiquement (10 sur 12) toutes les femmes interrogées (y compris celles en décalage à l'origine) une acceptation forte des cadres et de la logique du dispositif. La plupart des femmes interrogées semblent « jouer le jeu » des cadres fixés et demandés par l'organisme. Il est important de rappeler l'asymétrie existante entre le demandeur d'emploi et son conseiller. En effet celui-ci peut décider d'arrêter l'accompagnement pour non-respect des engagements. La personne se retrouve alors renvoyé vers Pôle Emploi et à de grande chance d'être radié (ce qui peut signifier une perte financière). Dans un souci réflexif, on peut également se demander si l'enquêteur n'a pas été perçu comme un membre de l'organisme qu'il s'agissait de satisfaire pour montrer un « bon » rapport à l'organisme.

Cette inscription, se traduit également par des éléments de vocabulaire appartenant aux discours et à la logique du dispositif dans le discours de ses femmes. On voit clairement dans les deux extraits suivants ces éléments de vocabulaire (*'appuyer', 'baguette magique'*). Une grande partie de ces femmes a assimilé le comportement qu'elles doivent tenir vis-à-vis de l'organisme :

‘Et vous attendez quoi de Cap Emploi à l’heure actuelle ?

Eh bé... De Cap Emploi pas grand-chose puisqu’il faut faire les démarches soit même... voilà je sais que Cap Emploi si je trouve quelque chose ils peuvent intervenir pour m’appuyer’ (Entretien n°6).

‘Vous auriez pas des choses à améliorer dans votre accompagnement, des choses qui manquent ?

Je pense qu’elle fait le maximum et qu’elle fait avec les moyens qu’elle a et les offres qu’elle trouve aussi. Elle a pas non plus de baguette magique donc c’est très bien’ (Entretien n°11).

Le cas de l’interrogée n°2 est très différent des cas précédemment présentés. Son utilisation de Cap Emploi apparaît plus stratégique. Elle veut utiliser l’éventuel réseau de certains conseillers de Cap Emploi afin de mettre en œuvre son projet professionnel :

‘Qu’est-ce que vous attendez des conseillers qui vous suivent ?

Moi ce que j’ai envie c’est qu’on m’aide... déjà à essayer si ça serait possible qu’on m’aide à pouvoir intégrer un poste à la Bosch parce que je sais que Cap Emploi certains marchent avec eux, qu’ils proposent des personnes qui sont handicapées et qui puissent être polyvalents pour travailler... (Entretien n°2)

- La difficulté à atteindre, pour ces femmes, l’objectif du dispositif de retour à l’emploi

Dans les deux points précédents nous avons vu transparaître clairement la logique et l’objectif de Cap Emploi. Il s’agit de donner aux personnes des capacités d’émancipation (empowerment pour reprendre le vocabulaire de Didier Vrancken⁸⁰) avec pour idée qu’elles aient prise sur leur destinée individuelle. Cependant, il semble primordial de s’interroger sur les capacités de ces femmes à s’emparer et à utiliser le dispositif pour faire face à leurs problématiques d’emploi. D’une certaine mesure, la question est de savoir si elles sont en mesure de réceptionner l’offre de Cap Emploi tel que l’organisme le souhaite.

Certes, nous disions que les discours de ces femmes traduisent une démarche d’inscription forte dans le dispositif. Cependant on observe une incapacité ou une difficulté pour beaucoup à s’emparer du dispositif et de ce qu’il offre. La mobilisation et l’activation de nouvelles compétences se retrouvent bloquées ou compliquées par une multitude de freins que nous avons pu présenter dans les points précédents (particulièrement dans la partie II : Les

⁸⁰ VRANCKEN, D., THOMSIN, L., Le social à l’épreuve des parcours de vie, Louvain-la-Neuve, Academia Bruylant, 2008.

difficultés et les freins professionnels liés à la condition sociale de ces femmes). On pense par exemple à l'impossibilité pour beaucoup à partir en formation lorsque les enfants sont encore à charge. Pour d'autres, la place du handicap (réel ou perçu) est trop importante et empêche la formalisation de nouveaux projets (situation vraisemblablement pas spécifique aux femmes). Les conseillers perçoivent ce décalage entre l'objectif de réception du dispositif du service public de l'emploi et les possibilités et ressources de leurs publics. Pour eux une bonne partie des publics est très éloignée de la possibilité d'activation d'éventuelles compétences. Ils ne disent pas que c'est impossible mais le temps de l'accompagnement est nécessairement très long avant de pouvoir activer et mettre en place des actions. Cette capacité à devenir acteur de ses démarches d'emploi est encore plus dure pour les publics féminins qui subissent plus fortement le poids des contraintes familiales. Il ne s'agit pas pour ces femmes d'un refus de s'emparer du dispositif tel que le souhaite l'organisme mais plutôt d'une impossibilité à le faire du fait de contraintes sociales trop nombreuses. La multiplicité des problèmes (paupérisation, perte d'estime de soi, baisse de motivation, problème de santé) des personnes accompagnées est trop importante.

L'objectif du dispositif est avant tout lié à une dimension professionnelle. C'est-à-dire qu'il vise à l'activation de ressources professionnelles et de compétences mobilisables dans le cadre d'une recherche professionnelle. Or, une part importante de femmes suivies se retrouve à devoir faire face à des situations qui font que la recherche d'emploi peut parfois être secondaire. Nous passerons sur le cas de l'éloignement trop important du fait d'un handicap trop lourd ou sur les cas de situations personnelles momentanément difficiles (décès par exemple). Nous nous intéresserons plutôt à l'impact des situations de vie et familiale sur la recherche d'emploi. Une part importante de ces femmes reste avant tout des épouses, des mères et des filles. Nous avons également montré précédemment les parcours heurtés de certaines des femmes interrogées (beaucoup d'aléas et de difficultés ont pesé sur leur parcours professionnel). Pour elles, devenir actives et entreprendre une démarche de projet et de recherche d'emploi peut devenir un véritable effort. L'idéal actif souhaité par l'organisme semble difficile à mettre en place de façon optimale. L'activation des compétences professionnelles n'est pas réellement possible tant que la personne n'a pas réglé les problèmes liés à la vie familiale et personnelle.

Pour conclure, les difficultés décrites précédemment se traduisent dans le discours des conseillers par l'impression qu'une part non négligeable (variable en fonction des conseillers)

de leurs publics n'est pas réellement en mesure d'être dans une démarche d'emploi (volonté de faire une formation ou recherche d'emploi) active. Concernant les publics féminins ils ajoutent qu'il est très difficile pour une part importante des femmes accompagnées de se dégager des contraintes liées à la vie familiale.

- Les différences d'attentes entre les hommes et les femmes d'après les conseillers Cap Emploi

Nous entendons par attentes deux choses ici : dans un premier temps nous entendons l'action des personnes accompagnées de compter, d'attendre et d'espérer quelque chose de la part de l'organisme Cap Emploi et du conseiller qui les suivent. Dans un second temps nous entendons la façon d'exprimer leurs attentes pour les personnes accompagnées.

Il ne s'agit pas dans ce point de savoir s'il existe des attentes concrètes et réelles différenciées entre les hommes et les femmes (nous n'avons pas de données sur cette dimension) mais plutôt de connaître la perception des conseillers sur cette question. C'est-à-dire l'expression de leur point de vue découlant de leurs expériences professionnelles.

De manière unanime les conseillers s'accordent sur le fait qu'il n'existe pas de différence dans les attentes vis-à-vis de l'organisme. L'objectif pour tous est le même : retrouver un emploi :

*'De façon générale, dans les attentes et les projets tu constates des différences entre les sexes ?
[...] Moi j'ai pas cette impression-là. Moi j'ai plutôt l'impression de voir des gens qui ont des minimas sociaux qui cherchent des solutions d'emploi rapidement.'* (Entretien n°4 Chargé d'insertion).

Cependant certains conseillers (3 sur 6) constatent des différences entre les hommes et les femmes dans l'expression de leurs attentes avec leurs conseillers. Leur perception est que les femmes se confient sur leur vie et expriment leurs souhaits plus facilement :

'L'attente première est la même. Après souvent les femmes, quand elles sont en entretien, elles se confient plus facilement que les hommes. Elles ont besoin de parler d'elles en tant qu'individu...' (Entretien n°5 Chargé d'insertion).

Dans cet extrait on observe une naturalisation de la part du conseiller de comportements qui serait proprement féminins. Plutôt que d'expliquer cette situation par des comportements propres aux femmes, la vraie question serait plutôt de savoir pourquoi les femmes mobilisent beaucoup plus d'éléments autour de leur vie ? Les attentes sont-elles vraiment les mêmes ?

Les résultats que nous avons présentés tendent à confirmer que la mobilisation de la vie personnelle renvoie à la place prépondérante de leurs situation de vie est familiale dans la construction d'un projet professionnel et dans les démarches d'emploi entreprises. Elles ne peuvent pas penser l'emploi en le dissociant de cette vie familiale et personnelle (contraintes dans les démarches).

V/ Conclusion de partie :

Pour conclure ce premier chapitre analytique, il s'agira dans un premier temps de revenir sur notre hypothèse initiale. Puis, dans une démarche réflexive nous évoquerons des pistes éventuelles pour approfondir cette étude.

- Validation de l'hypothèse

Pour rappel, l'hypothèse à laquelle nous répondions dans les différentes parties précédentes est : La « bonne » réception, du dispositif et de l'offre de services de Cap Emploi Aveyron, par les femmes en situation de handicap, se retrouve entravée par une pluralité de difficultés et de contraintes sociales. Cela a pour conséquence de compliquer les démarches de retour vers l'emploi de ces femmes et leur pleine inscription dans le dispositif.

Tout d'abord il nous semble important de revenir sur le fait que la population féminine ne constitue pas une population homogène. C'est pour ces raisons que lorsque nous avons évoqué des situations particulières nous spécifions le nombre de femmes dans cette situation. Il ne s'agit pas, à travers la validation de cette hypothèse, de dire que les hommes accompagnés par Cap Emploi ne subissent pas des contraintes et des difficultés qui compliquent l'action de Cap Emploi et leurs démarches. Il s'agit plutôt de montrer, à travers nos entretiens et nos observations, que de nombreuses difficultés et contraintes pèsent sur les femmes en situation de handicap suivies par Cap Emploi. Au vu des résultats, les difficultés et les contraintes de ces femmes semblent relativement évidentes. Hormis l'importance du handicap, les contraintes qui pèsent sur elles ont un lien avec l'ensemble des normes sociales qui les obligent à intégrer un nombre important d'obligations extérieures à l'emploi. Elles peuvent également avoir un lien avec les contraintes sociales liées « au marché du travail » qui pèsent sur les femmes (particulièrement les femmes peu diplômées) Ces situations n'ont rien de spécifique à leurs situations de femmes en situation de handicap. Cependant ces contraintes s'exercent très fortement pour les publics féminins de Cap Emploi. La raison première n'est pas le handicap en soi (c'est une contrainte inhérente à l'activité de Cap Emploi et de ses conseillers) mais plutôt la situation sociale de ses femmes. On retrouve dans les populations de Cap Emploi (hommes ou femmes) des niveaux de formation faibles allant de IV à VI. Or, comme nous l'avons montré à travers les cas de la ségrégation des métiers, le diplôme est souvent un vecteur atténuant les contraintes sociales et les difficultés

professionnelles qui pèsent sur la population féminine. Lorsqu'on ajoute, à ces contraintes et difficultés sociales (familiales, carrière professionnelle heurtée), l'importance et la place du handicap ainsi que les difficultés inhérentes au département, la situation d'une partie des femmes accompagnées devient très critique et les questions de recherche d'emploi ou de projet professionnels complexes. Les conseillers ressentent clairement l'éloignement de leur public du marché de l'emploi (aussi bien les hommes que les femmes). Ils ressentent également certaines contraintes sociales spécifiques qui pèsent sur les femmes suivies.

Il existe une fracture nette entre l'idéal et l'objectif de l'organisme Cap Emploi et les possibilités d'une partie du public féminin. Nous avons vu clairement à travers le discours des conseillers que l'ensemble de ces contraintes sociales et difficultés (situation familiale, motilité, choix du projet professionnel...) freine clairement l'activation de compétences et ne favorise pas la mobilisation de ressources censées aider la personne dans ses démarches d'emploi. Pour conclure, on peut dire que ce que propose (offre de service) et ce que demande Cap Emploi (en terme de travail sur soi) à son public n'est pas pleinement adapté aux réalités sociales, aux difficultés sociales et aux contraintes sociales d'une grande partie du public féminin.

Ainsi, au vu des résultats présentés tout au long de ce chapitre nous pouvons valider notre hypothèse A.

- Pistes de réflexions pour continuer l'étude

Tout d'abord, il a été rappelé l'unicité des parcours de vie de ces femmes. Nous avons pu saisir quelques éléments relativement communs à l'ensemble des femmes, Cependant un nombre d'entretiens plus important avec les publics féminins permettrait d'étoffer les résultats qualitatifs présentés ici.

Ensuite, il serait intéressant pour poursuivre la démarche construite dans cette première partie en donnant à voir une vision plus quantitative que les résultats présentés ici. Nous pourrions imaginer, même si cela demeure compliqué, de quantifier par catégorie les projets professionnels. Il serait intéressant également d'avoir des éléments statistiques comparés (entre les femmes et les hommes) sur les taux de retour à l'emploi et les types

d'offre de services proposés à chacun des publics. L'absence d'information sur cette dimension dans cette étude apparaît comme une limite à prendre en compte.

De plus, nous avons pris le parti dans notre étude de nous centrer sur le public féminin (réalisation d'entretiens uniquement avec le public féminin). La volonté était de tenter de ne pas penser le public féminin en fonction d'un référentiel masculin mais de se concentrer sur les réalités féminines de Cap Emploi. Cependant à l'image des statistiques comparées, on peut imaginer la réalisation d'entretiens avec le public masculin.

Ainsi l'ensemble des poursuites envisagées relève plutôt de la mise en place de méthodologie supplémentaire. Il ne s'agit pas de remettre en question le choix méthodologique effectué mais bien de montrer que la mise en place d'autres méthodes nous permettrait d'avoir un autre regard sur la situation des publics féminins. L'objectif serait alors plutôt de compléter les premiers résultats présentés ici.

CHAPITRE 5 : LES CONSEILLERS DE CAP EMPLOI : PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DIMENSION SEXUEE

Cette seconde partie analytique se centre et interroge la seconde hypothèse formulée précédemment : Il n'existe pas à proprement parlé de prise en compte intégrée et collective de la dimension sexuée dans l'accompagnement des publics. Cela a pour conséquence d'entraîner de grandes différences dans l'appréhension de cette dimension par les conseillers.

Il s'agira dans ce chapitre d'étudier les pratiques professionnelles et les représentations des conseillers sur l'ensemble de leurs pratiques puis au regard de l'intégration de la dimension sexuée. L'idée est également de voir la vision et la perception des conseillers autour de cette dimension sexuée. Nous nous intéresserons également au niveau d'harmonisation des pratiques professionnelles (pratiques professionnelles et vision de l'activité partagé ?) des conseillers. Le but n'est pas, toutefois, de nier la sensibilité de chacun des conseillers. Leurs activités professionnelles et leurs discours sont marqués à la fois par une expérience acquise (mémoire professionnelle) et par une expérience en cours (ce qu'ils observent et ce qu'ils font dans leur métier). A travers ce chapitre nous déplaçons notre focal des publics (réception du dispositif) vers l'activité et la vision métier des conseillers Cap Emploi.

Cette partie s'appuiera à la fois sur des éléments statistiques, sur des observations d'entretiens entre les conseillers et les publics qu'ils reçoivent ainsi que sur des entretiens réalisés avec les conseillers. Nous tenons à souligner que les discours, les pratiques, les visions et les représentations des conseillers ne seront pas hiérarchisés et classés sur le modèle du « meilleur/moins bon » mais plutôt étudiés dans leurs diversités.

L'objectif de ce chapitre est d'inscrire l'analyse des pratiques professionnelles (activité, perceptions et représentations des conseillers) dans un prisme plus large que la seule dimension sexuée. Il s'agit également, à travers un référentiel sociologique, de comprendre le métier de conseiller Cap Emploi. La finalité étant d'apporter des éléments de réponses concernant les pratiques professionnelles des conseillers autour de la dimension sexuée afin de répondre à notre seconde hypothèse formulée ci-dessus. La validation ou non de cette hypothèse fera office de conclusion de cette première partie analytique.

1/ Les pratiques professionnelles des conseillères professionnelles et des chargé-e-s d'insertion de Cap Emploi Aveyron :

Nous avons esquissé dans notre cadrage théorique des éléments de sociologie des professions à travers l'analyse de Didier Demazière du métier de conseiller Pôle Emploi. Il semble important, avant toute chose, de définir ce que nous entendons par profession. Pour Claude Dubar et Pierre Tripier⁸¹ la profession peut se définir autour de quatre axes principaux :

- L'axe économique : C'est « l'occupation par laquelle on gagne sa vie »⁸². La profession est définie comme un moyen de gagner sa vie.
- L'axe des croyances : Cela correspond à l'identité subjective de celui qui porte « ses opinions et ses croyances »⁸³. Il apparaît difficile aujourd'hui de rapprocher cet axe de l'univers du travail actuel. On se rapproche ici du terme allemand de beruf (à la fois travail et vocation) ou le travail est également un moyen d'affirmer ses convictions religieuses.
- L'axe de l'appartenance au groupe : Cela correspond à « un ensemble de personnes exerçant le même métier »⁸⁴. Cet axe met en lumière la sédimentation d'un savoir-faire professionnel collectif autour d'un même métier. Il s'agit d'un groupe ayant une identité professionnelle commune.
- L'axe des secteurs professionnels : Cet axe regroupe des personnes travaillant dans un même domaine. On pense par exemple à la profession agricole. Cet axe regroupe des personnes de statut professionnel très divers (chefs d'entreprise, employés, ouvriers...)

Il semblait important de revenir sur la polysémie du terme profession au vu de notre deuxième hypothèse.. Dans l'optique de notre étude le sens qui nous intéresse principalement dans cette partie et celui autour de l'appartenance à un groupe. Celui-ci fait pleinement écho à la dimension des pratiques professionnelles. Cependant nous retrouvons également des éléments autour de la vision et du sens du métier pour les conseillers (l'axe que nous nommons croyance).

⁸¹ DUBAR, C., TRIPIER., Sociologie des professions, Paris, Armand Colin, 1998, 256 pages.

⁸² Ibid.

⁸³ Ibid.

⁸⁴ Ibid

Pour construire cette partie nous utiliserons conjointement des éléments de discours des conseillers et des éléments issus des observations menées. Ce matériel sera bien entendu mis en relief avec des éléments théoriques issus de nos lectures. L'objectif final étant de donner corps à l'activité professionnelle de Conseiller Cap Emploi Aveyron pour inscrire fortement cette étude dans une diversité de pratiques professionnelles.

- Une vision métier commune

Ce premier point s'appuie sur le discours des conseillers autour d'une vision métier. Nous avons déjà évoqué partiellement cette dimension lorsque nous évoquions la vision commune des conseillers autour de la logique qui consiste à considérer les personnes accompagnées comme des acteurs de leur démarche d'emploi. Il s'agira, dans ce point, de rentrer plus en détail sur ce qui caractérise et rassemble les conseillers en termes de vision et de représentation de leurs métiers.

Comme nous le disions, l'ensemble des conseillers a en commun la façon d'appréhender le public. L'objectif est de faire de la personne accompagnée un acteur à part entière de sa recherche. En terme de pratique cette vision commune se traduit par des expressions et un vocabulaire propre à l'organisme (« *on est pas des magiciens* », « *on est juste un support* », « *vous êtes l'acteur de vos démarches* ») que les conseillers mobilisent fortement dans leurs interactions avec le public ainsi qu'entres eux. Il semble évident que ce discours n'est pas propre à Cap Emploi Aveyron mais appartient à l'ensemble des dispositifs de retour à l'emploi (Pôle Emploi, Cap Emploi, Mission Locale...). On peut même aller jusqu'à considérer la maîtrise de ce discours comme un savoir-faire collectif appartenant à la panoplie sémantique des conseillers.

Les conseillers Cap Emploi partagent également une vision commune autour de la nécessité de saisir les personnes dans leur globalité. Pour reprendre l'analyse de Didier Demazière⁸⁵ : « Le travail des conseillers consiste à qualifier les chômeurs, au sens de produire une analyse qualitative de leur situation ». Pour produire cette analyse les conseillers (particulièrement les conseillères professionnelles) prennent en compte dans leurs pratiques professionnelles le contexte social de la personne (situation familiale, problèmes personnels).

⁸⁵ DEMAZIERE, D., Qu'est-ce le travail d'accompagnement des chômeurs, in Regards croisés sur l'économie, février 2013, n°13, p137-150.

Il ne s'agit pas pour eux de régler les problèmes personnels des personnes mais d'en avoir conscience. Le discours des conseillers est fortement révélateur de cette dimension :

'Donc les aider mais ça va souvent au-delà de l'aide purement professionnelle liée au fait qu'ils soient demandeurs d'emploi... ça va aussi sur des conseils plus personnels, des problèmes de vie, des choix qu'ils ont à faire... Parce que ça implique les problèmes de santé, problèmes familiaux conjoints ou enfants... Si on restait très pro je pense que ça serait très compliqué, je pense qu'on aurait pas la même confiance qu'on peut avoir avec les personnes.' (Entretien n°6 Chargé d'insertion).

... J'essaye de voir comment ils sont au niveau familial et social, s'ils sont isolés, pas isolés, s'ils font des activités... Où ils en sont voilà...De façon générale je les prends dans leur globalité... (Entretien n°2 Conseillère Professionnelle).

Le retour à l'emploi est le cœur de leur activité. Cependant ils gravitent un nombre important de facteurs qu'il s'agit de prendre en compte pour permettre éventuellement un retour vers l'emploi. Cette prise en compte doit être en permanence renouvelée pour chaque cas individuel. Cette culture commune autour de la prise en compte globale des personnes se traduit par l'affirmation, pour l'ensemble des conseillers, d'une qualité commune : « l'écoute ». Dans le discours recueilli lors des entretiens, l'écoute apparaît comme la pierre angulaire des pratiques d'accompagnement des conseillers.

Pour conclure ce point il semble important de revenir sur la réaction et le discours des conseillers face à la dynamique de pilotage par le résultat (qui se traduit par la mise en place d'indicateurs et d'objectifs à tenir). Comme le décrit clairement Demazière cette logique « contribue à rationaliser le travail des conseillers et à en réduire la part de compréhension des situations individuelles. ». Il est impossible de nier la place prépondérante de la logique d'objectif au sein de Cap Emploi. En effet les financements dépendent de la capacité à atteindre les objectifs fixés par les financeurs. Ainsi de fait, en continuant leur intervention auprès des publics en situation de handicap, Cap Emploi accepte les « règles du jeu » des financeurs. Cependant, cela ne signifie pas qu'il existe des résistances à cette logique. Aucun conseiller ne nie l'impact de ses objectifs sur leurs pratiques professionnelles mais tous s'accordent à dire que ce n'est pas cela qui détermine leurs actions :

'Y'a une logique perverse qui au bout d'un moment pourrait faire que tu perds les gens parce que t'as des objectifs... « Toi tu vas pas me parler de travail, tu peux aller faire une formation, t'as le niveau,

t'as un profil intéressant »... Si tu prends les gens en fonction de l'objectif tu vas les mettre dans tes cases à toi pas dans leurs cases à eux... Pour l'instant je priorise les gens mais parce qu'on me met pas trop la pression.' (Entretien n°2 Conseillère Professionnelle).

Cette conseillère met en exergue la priorité donnée à l'intérêt. Mais ce qui apparaît vraiment intéressant dans son discours est le décalage entre son intérêt (rationalité en finalité) et l'intérêt des personnes. On observe clairement dans son discours un arbitrage entre une forme de rationalité en finalité (qui consiste à dire que c'est l'objectif de la structure qui est prioritaire pour assurer le conventionnement de la structure et donc la possibilité de garder son emploi) et une forme de rationalité en valeur (qui consiste à choisir l'intérêt des gens au détriment du sien en raison de valeurs et de croyances). En choisissant les personnes accompagnées comme priorité, cette conseillère donne un sens et une valeur à son travail qui dépasse le simple cadre du travail comme moyen de gagner sa vie.

On retrouve dans d'autres discours de conseillers cette même logique qui consiste à ne pas se laisser déterminer uniquement par la logique de résultat :

'Alors moi j'ai cette culture EPSR (ancien nom de Cap Emploi) fortement ancrée en moi, du coup je me mets des alertes pour reprendre contact avec eux, voir où ils en sont... Parce que souvent les personnes elles peuvent se retrouver en fin de contrat et pas oser ou penser reprendre contact [...] Je le fais parce que moi ça me permet de m'y retrouver aussi.' (Entretien n°5 Chargé d'Insertion).

Ce chargé d'insertion ancre sa pratique dans une « culture » historique de l'organisme. Il continue à fonctionner (sur le point évoqué dans l'extrait) sur un ancien mode de fonctionnement de la structure. Lorsqu'il évoque la « culture EPSR » il exprime un univers professionnel moins marqué par le pilotage par le résultat. On peut dire que d'une certaine façon il résiste à la logique de l'objectif en réalisant des activités professionnelles non prises en compte (si l'on se réfère à la logique d'objectif). Le conseiller inscrit, comme le précédent, cette pratique dans une quête de sens à donner à son activité. Nous avons pointé deux exemples de discours, mais pour l'ensemble des conseillers la quête de la réalisation d'objectif ne suffit pas. Ils ont la nécessité de donner une autre valeur à leur métier.

- « La tête dans le guidon » : Une vision floue de la globalité de son portefeuille

L'expression « la tête dans le guidon », revenue dans le discours de deux conseillers, nous a semblé pertinente pour exprimer la difficulté professionnelle de certains conseillers à donner une vision claire sur leur portefeuille dans sa globalité. La plupart des conseillers (4 sur 6) se dit enfermé dans des logiques les empêchant d'avoir un recul important sur leur public et ses évolutions. L'immédiateté et la nécessité d'agir vite au côté des gens les empêchent de prendre des temps de recul sur leur action :

'On a du mal à prendre du recul sur nos pratiques, sur notre portefeuille... On est la tête dans le guidon, faut faire, faut faire... Et prendre ce recul de temps à temps ça va peut-être nous aider à réfléchir sur l'accompagnement qu'on doit proposer ou qu'on propose...' (Entretien n°4 Chargé d'Insertion).

Cette situation peut avoir un impact sur la capacité des conseillers à cerner les publics et les évolutions de celui-ci. Cette situation est aussi révélatrice de l'insuffisance d'indicateurs de suivi, à disposition des conseillers, sur les évolutions des publics accompagnés (nous y reviendrons par la suite notamment autour de la perception des conseillers concernant l'arrivée plus importante de public féminin à Cap Emploi). On voit également clairement que pour ce conseiller cette capacité de recul devrait être essentielle pour penser l'accompagnement.

Enfin, on constate que même pour les conseillers qui donnent à voir une vision ou une analyse de leur public, les perceptions de celui-ci sont très disparates. Cela nous amène à nous demander si ces perceptions différentes sont liées à des différences dans les publics accompagnés (en fonction des conseillers et des zones) ou à des différences subjectives dans la façon d'appréhender et de percevoir les publics.

- La relation Conseillère Professionnelle / Chargé d'insertion

Comme nous l'avons expliqué dans notre contextualisation il existe deux métiers de conseiller à Cap Emploi. Les conseillères professionnelles ont pour mission l'évaluation des personnes souhaitant être accompagnées par Cap Emploi (premier entretien), l'aide à l'élaboration d'un projet professionnel et l'aide à l'accès à la formation. Ensuite le relais est

transmis aux chargés d'insertion dont la mission principale est l'appui à l'accès à l'emploi en accompagnant la recherche d'emploi, les demandes particulières liées à l'emploi ainsi que le suivi du placement et du maintien dans l'emploi (à la demande). Enfin, la relation employeur fait également partie de leur mission (visite d'entreprise, relation employeur...). Néanmoins malgré cette différence d'activité et de mission, l'objectif est le même : la facilitation du retour à l'emploi des demandeurs d'emploi. Le fonctionnement en binôme est censé permettre une harmonisation de suivi et un relais efficace pour les personnes.

Nous ne reviendrons pas spécifiquement sur les différences de pratiques professionnelles entre les deux métiers (partenaires différents, personnes suivies à des moments différents, offre de services en partie différente...) mais plutôt sur la relation et le mode de fonctionnement qui unissent les deux métiers et la façon dont elles sont perçues par les conseillers (Chargés d'Insertion et Conseillère professionnelle). Il est intéressant de constater que le fonctionnement en binôme est perçu de manière très différente entre les conseillers.

Pour les conseillères professionnelles le mode de fonctionnement est vécu plutôt positivement. Il est bénéfique pour leur activité et pour le public car il permet de se concentrer sur la personne et sur sa reconstruction avant de les mobiliser rapidement sur l'emploi. Une d'entre elles pointe également la possibilité de s'impliquer collectivement sur un cas pour *'offrir des opportunités intéressantes.'* (Entretien n°3 Conseillère professionnelle). Le seul bémol pour l'une d'entre elles est l'absence de visibilité sur le monde de l'entreprise car elles font très peu de visites d'entreprise par an : *'je pense que des visites d'entreprise à deux ça peut être bien, faire des connexions ça peut être plus riche pour nous.'* (Entretien n°2 Conseillère Professionnelle).

La perception des chargés d'insertion est plus nuancée. Deux d'entre eux mettent en avant le peu de prise qu'ils ont sur leur portefeuille. Ils subissent d'une certaine façon la volonté des conseillères de transmettre le relais. Pour l'un de ces conseillers cette position de contrôle de la conseillère professionnelle se traduit par une absence d'intégration de la logique d'employabilité dans la construction des projets. Il souhaiterait que le chargé d'insertion soit plus impliqué en amont. Pour lui : *'la conseillère fait son job dans son petit coin, elle nous passe le relais de manière monolithique.'* (Entretien n°6 Chargé d'Insertion). Ainsi dans ses pratiques professionnelles il empiète parfois sur le domaine d'intervention de la conseillère pour

rééquilibrer le rapport de force entre les deux métiers. Pour un autre chargé d'insertion on observe clairement l'expression d'une relation de pouvoir entre les deux métiers. Pour lui il existe une faille organisationnelle ne favorisant pas l'activité des chargés d'insertion. Il exprime clairement des zones d'incertitude organisationnelle à travers le pouvoir de la conseillère professionnelle sur le portefeuille du chargé d'insertion : *'à un moment donné c'est une position de pouvoir de la conseillère sur le chargé d'insertion... On maîtrise pas du tout leur portefeuille et quand on a des offres d'emploi où on a personne à mettre dessus... C'est compliqué... (Entretien n°5 Chargé d'Insertion)*. Il ne s'agit pas de développer une analyse autour des théories de l'acteur stratégique⁸⁶. Cependant il semble pertinent de rappeler qu'il existe des jeux de pouvoir entre les deux métiers d'accompagnement de Cap Emploi. Il s'agit d'en avoir conscience pour inscrire notre étude dans des réalités et des difficultés professionnelles et pour comprendre Cap Emploi Aveyron.

- Des pratiques professionnelles différentes ?

Il existe logiquement des différences de pratiques professionnelles inhérentes aux deux métiers d'accompagnement de Cap Emploi. Certaines offres de services sont spécifiquement mobilisées par les conseillères professionnelles et d'autres par les chargés d'insertion (il ne s'agit pas de dresser une liste exhaustive de ces différences d'offres de service). De plus les deux métiers interviennent avec les personnes à des moments différents de l'accompagnement avec des objectifs légèrement différents. Nous avons également montré que les relations partenariales ne sont pas les mêmes entre les deux métiers (on pense par exemple aux organismes de formation pour les conseillères professionnelles et aux entreprises pour les chargés d'insertion). Ces différences de pratiques n'empêchent pas la sédimentation d'un savoir-faire commun et l'appartenance à un même groupe (cf. Dubar et Tripier). Nous l'avons montré dans notre point sur la vision du métier. On pourrait imaginer que les formes d'accompagnement sont différentes car le public n'est pas suivi au même moment dans ses démarches (construction d'un projet d'un côté et recherche active d'emploi). Cependant la réalité n'est pas aussi tranchée. Nos observations n'ont pas permis de déterminer des modalités d'accompagnement différentes entre les deux métiers (hormis peut-être le premier entretien avec la conseillère professionnelle où la personne rentre dans le dispositif). Les réalités du public font qu'on ne peut pas limiter la phase avec la conseillère professionnelle à une phase de construction/reconstruction et la phase avec le chargé d'insertion à une phase de

⁸⁶ CROZIER, M., FRIEDBERG, E., L'Acteur et le système, Paris, Editions du Seuil, 1977

démarche active de recherche d'emploi. Les réalités du public (problèmes de santé, contraintes familiales, motivations) font qu'il est impossible de déterminer des phases aussi nettes dans l'accompagnement. Les modalités de l'accompagnement découlent plutôt de la situation de la personne que d'une vision spécifique au métier. Il ne semble pas que chacun des métiers soit porteur d'une identité et d'une vision spécifique du métier.

Par contre un chargé d'insertion pointe une différence de « culture » entre les deux métiers. La fracture pour lui se situe dans le rapport à l'entreprise et à l'emploi et donc par conséquence dans la démarche entreprise avec le public :

'Elle privilégie plus ce que la personne veut faire que ce que la personne devrait faire... L'objectif d'une personne qu'on reçoit est bien de trouver un emploi dans lequel elle s'épanouisse à minima. Non la majorité des conseillères sont : « Je vous écoute, qu'est-ce que vous voulez faire ? » (Entretien n°6 Chargé d'Insertion).

. Une conseillère professionnelle évoque quant à elle une dimension sur les avantages de son métier :

'Moi le côté positif c'est que je peux rester centrée sur la personne plutôt que de mettre vite les gens sur une offre d'emploi...' (Entretien n°2 Conseillère Professionnelle).

Il ne s'agit pas de savoir si ce décalage est réel ou pas. Dans tous les cas ces deux conseillers perçoivent la situation comme telle. Cette dimension est plus révélatrice d'une dimension autour de la difficile relation entre les deux métiers (cf. La relation Conseillère Professionnelle / Chargé d'insertion).

Pour conclure cette partie nous aimerions décaler la focale d'analyse en sortant de cette séparation binaire de pratiques professionnelles entre ces deux métiers. Il semble important de rappeler que chaque conseiller est porteur d'une sensibilité professionnelle, d'un parcours professionnel, d'une ancienneté dans la structure et d'habitudes professionnelles. Nous souhaitons juste rappeler cette dimension autour de certaines formes de pratiques professionnelles très individuelles et spécifiques à chacun. Limiter les différences de pratiques à une simple dichotomie entre les deux métiers n'est pas suffisant. Un chargé d'insertion nous

éclaire d'ailleurs à ce sujet et brise cette séparation en montrant des différences au sein même des chargés d'insertion :

'Alors y'en comme XXXX (chargé d'insertion) qui vont passer à un développement de compétence avec la formation. Moi ça va être plutôt un transfert de compétence sur d'autres types de métier... On a chacun notre façon de travailler et de voir les parcours.' (Entretien n°5 Chargé d'Insertion).

L'objectif de cela est de montrer que malgré l'existence d'un savoir-faire commun il existe des marges de manœuvre dans les pratiques professionnelles des conseillers et dans la mobilisation des offres de service. De plus il semble crucial de rappeler que les conseillers sont porteurs de leur individualité propre. On ne peut le réduire à un simple agent passif. On a d'ailleurs pu constater cette dimension-là lors de nos observations d'entretiens entre public et conseiller. Même s'il existe un référentiel de pratiques communes délimitées par des procédures chaque conseiller mène ses entretiens de manière différente et mobilise des éléments de sa subjectivité propre. Il amène avec lui ses croyances et sa vision. Il semble difficile de se séparer dans ces métiers relationnels de cette part de subjectivité. On peut donc dire sur cette dimension des pratiques professionnelles que le conseiller mobilise des éléments d'appartenance au groupe (appartenance au groupe et à un référentiel métier commun) voire au sous-groupe (conseillère professionnelle et chargé d'insertion) et des éléments propres à ses propres croyances et valeurs ainsi que le fruit d'une expérience sédimentée (la part de subjectivité dans l'accompagnement).

- Une difficile harmonisation des pratiques

Il ne s'agit pas de nier la richesse d'une diversité de pratiques professionnelles ni de réduire l'activité de conseiller à un mandat d'exécution délimité par des cadres rigides mais plutôt de mettre en exergue la difficulté d'harmoniser des pratiques professionnelles au sein de Cap Emploi. Ce point fait écho au précédent car il souligne la place importante de l'identité du conseiller et sa capacité interprétative pour apporter aux personnes des solutions ou des aides à la décision.

Certes une partie du travail du conseiller est tracée (compte-rendu d'entretiens, prescriptions fournies...) dans le logiciel Parcours H et codifié par des règles (procédures en fonction de certaines situations...) mais le travail relationnel effectué durant l'entretien avec

la personne ne se donne pas à voir. C'est en quelque sorte un moment d'intimité entre la personne accompagnée et son accompagnant. On constate d'ailleurs la spécificité de ce moment à travers un objet bien connu de la sociologie: « la porte ». Il est intéressant de constater que le seul moment où la porte des conseillers est fermée pendant les heures de travail correspond au moment de l'entretien avec des personnes. Ainsi cette porte fermée empêche de voir ce qui se joue entre les deux protagonistes. Les modalités de l'entretien appartiennent spécifiquement au conseiller qui accompagne. Cet aspect-là interroge d'une certaine façon la « bonne » pratique professionnelle de conseiller. Didier Demazière nous éclaire encore une fois sur cette dimension. Pour lui le travail de conseiller s'appuie sur « des compétences interprétatives »⁸⁷. Il ajoute également l'existence de question fuyante pour les conseillers : « comment apprécier la qualité de la demande, sur quels indices fonder son jugement, comment produire la bonne interprétation, comment être sûr, comment ne pas se tromper... »⁸⁸. Il n'existe pas d'accompagnement type et on ne peut en aucun cas limiter le travail du conseiller à une simple application des procédures.

La totalité des conseillers s'accorde à dire que leurs collègues sont de bons professionnels. Cependant les décisions prises, les actions menées avec les personnes et la façon de concevoir l'activité peuvent être source de tension et d'incompréhension. Nous l'avons vu dans notre partie sur la relation de travail en binôme. Face à cette responsabilisation et cette individualisation des pratiques il existe des espaces formels d'échanges et de communication des pratiques (réunion hebdomadaire ou bihebdomadaire) et informels (discussion sur certains cas dans la salle de pause lors des interstices des agendas). Cependant ces discussions sur les échanges de pratiques peuvent être source de malaise et de difficultés pour les conseillers (replis sur ses pratiques ou perte de confiance en soi professionnelle). Ainsi les conseillers ont parfois l'impression que leurs pratiques professionnelles lors des entretiens sont très différentes. Ils ont peu de visibilité sur ce que font les autres si ce n'est à travers ce qui est référencé dans le logiciel Parcours H.

L'harmonisation des pratiques est un vrai défi complexe à mettre en œuvre. Il est susceptible de toucher les conseillers dans la validité de leurs pratiques professionnelles. Une conseillère professionnelle pointe d'ailleurs l'enjeu de la certification pour les conseillères professionnelles :

⁸⁷ Ibid.

⁸⁸ Ibid.

'De la même manière moi je suis très intéressée par la certification qualité qui a été évoqué. Pour nous ce sera déjà un approfondissement de nos missions et puis peut être une harmonisation des pratiques.' (Entretien n°1 Conseillère Professionnelle).

Cette dimension autour d'une réflexion sur les pratiques apparaît très éclairante et nécessaire. Nous la mobiliserons d'ailleurs dans notre partie suivante autour des pratiques et représentation autour de la dimension sexuée ainsi que dans les préconisations que nous formulerons.

II/ La dimension sexuée dans les pratiques professionnelles des conseillers : activité, perceptions et représentations :

Nous rentrons dans cette partie dans une analyse spécifiquement autour de la dimension sexuée des pratiques professionnelles des conseillers. Nous nous intéressons à :

- L'impact de cette dimension sur leur activité professionnelle. C'est-à-dire en quoi elle touche ou est susceptible d'intervenir et de modifier leurs pratiques. Nous cherchons également à savoir si les conseillers prennent déjà en compte cette dimension dans leurs activités.
- Leurs perceptions de la dynamique de féminisation des publics. Nous cherchons à comprendre s'ils perçoivent et s'ils ont ressenti une évolution des publics. L'objectif est de mettre en tension ce qui est perçu par les conseillers avec la réalité statistique.
- Leurs éventuelles représentations sociales autour de cette dimension. Il semble important de définir plus spécifiquement ce concept complexe et polysémique de représentations sociales. Pour Denise Jodelet les représentations sociales sont « des systèmes d'interprétation, régissant notre relation au monde et aux autres, [qui] orientent et organisent les conduites et les communications sociales »⁸⁹ Ce sont des « phénomènes cognitifs [qui] engagent l'appartenance sociale des individus par l'intériorisation de pratiques et d'expériences, de modèles de conduites et de pensée »⁹⁰. Nous nous appuyerons sur cette définition de concept lors de nos points analytiques mobilisant le concept de représentations sociales.

Cette partie est clairement et directement reliée à notre hypothèse autour des pratiques professionnelles concernant la dimension sexuée. Le but est de saisir clairement différents enjeux et champs autour de cette question. L'analyse conjointe des trois dimensions précédemment expliquées devrait nous permettre de répondre à cet objectif. Nous tenons également à préciser que des éléments développés dans la première partie de ce chapitre seront également remobilisés.

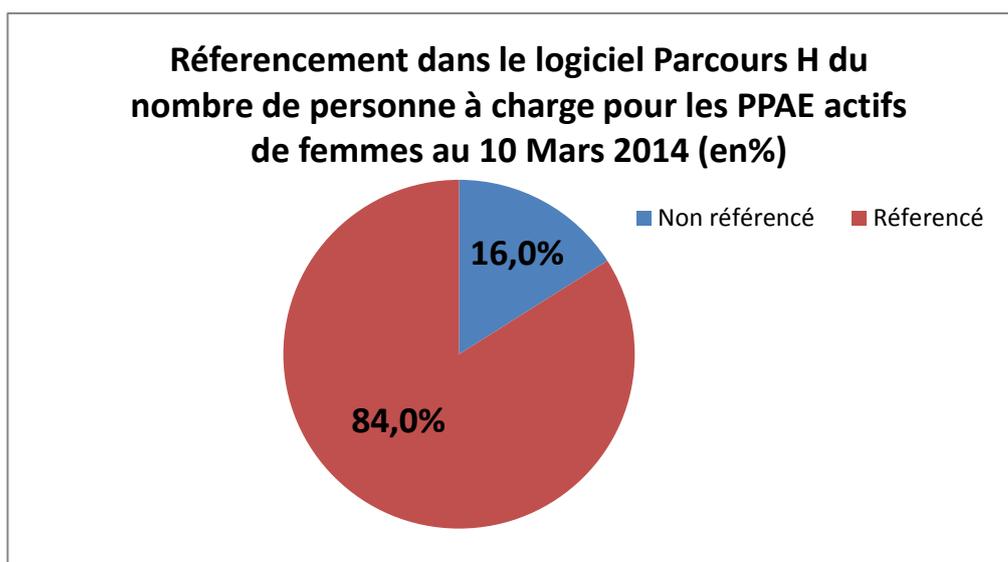
Pour effectuer cette analyse nous mobiliserons dans cette partie des entretiens effectués avec les conseillers, des observations effectuées tout au long de l'étude ainsi qu'un élément statistique nous ayant semblé pertinent.

⁸⁹ JODELET, D., Les représentations sociales, Paris, PUF, 1991

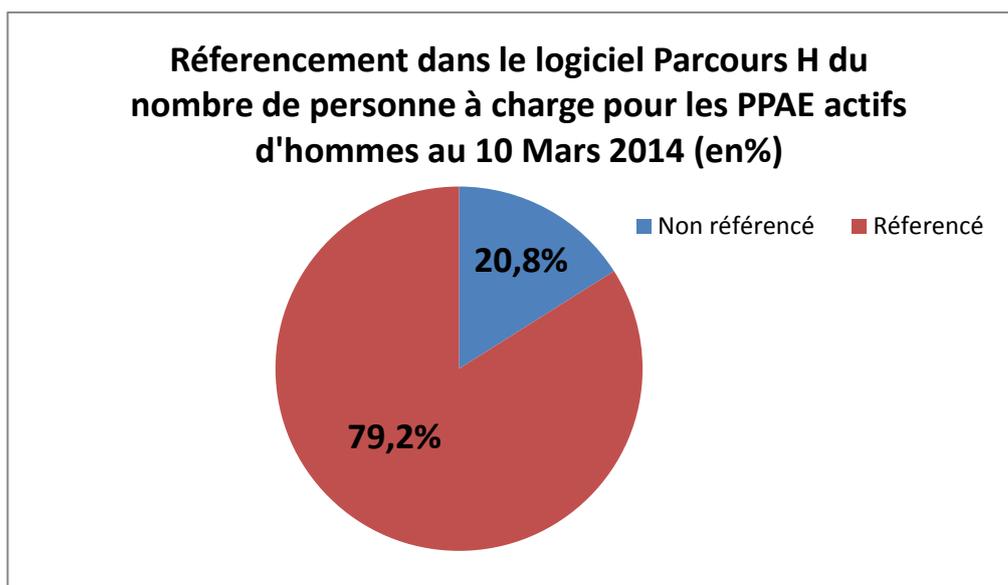
⁹⁰ Ibid.

- La prise en compte du nombre de personnes à charge dans Parcours H : Un élément statistique révélateur

Il nous semble pertinent de commencer notre premier point par un élément statistique issu des requêtes effectuées sur le logiciel Parcours H (cf. Partie Méthodologie). Cet élément statistique concerne le nombre de personnes à charge et nous semble pertinent et le révélateur d'une pratique autour de cette dimension sexuée :



84,0% correspond à 231 femmes sur 275 et 16,0% correspond à 44 femmes sur 275.



79,2% correspond à 259 hommes sur 327 et 20,8% correspond à 68 hommes sur 327.

Il est surprenant tout d'abord de constater la part importante de non-référencement de cette donnée dans le logiciel de suivi des conseillers (aucune autre donnée n'a des pourcentages de non référencement aussi importants). Ce non-référencement ne signifie pas forcément que les conseillers ne connaissent pas la situation de la personne concernant le nombre de personnes à charge. Cela peut être dû à des oublis de saisie. Cependant dans l'optique d'éventuels indicateurs de suivi (nous reviendrons sur cette dimension dans notre Chapitre 7 : Préconisation) ce non-référencement est susceptible de poser problème.

Nous constatons que le non-référencement du nombre de personne à charge est 4,8 points de pourcentage supérieurs pour les hommes. Margaret Maruani note une dimension susceptible de nous intéresser : « Lorsque il s'agit d'étudier le travail des hommes il n'est jamais fait référence à leur statut matrimonial, à la taille de leur famille ni même à l'activité professionnelle de leur famille »⁹¹. On constate dans les deux camemberts présentés des éléments statistiques tendant à confirmer en partie cela. Il ne s'agit pas de pousser aussi loin l'analyse. En effet, Margaret Maruani généralise son propos à l'ensemble des travaux de recherche sur l'emploi. Nous préférons rester prudents face à l'analyse de ces statistiques présentées. On ne peut tirer de conclusion définitive d'une seule donnée statistique. Cette différence de référencement en fonction du sexe interpelle tout de même les dimensions analytiques qui nous intéressent. Est-ce que l'impact des personnes à charge (essentiellement des enfants) est perçu par les conseillers comme plus important pour les femmes ? Est-ce que cette donnée apparaît moins fondamentale pour l'accompagnement des personnes dans les démarches de recherche d'emploi des hommes ? Enfin est-ce que les données présentées sont révélatrices de pratiques professionnelles différentes en fonction du sexe des personnes ?

Nous n'avons malheureusement pas suffisamment de données pour répondre à ces questions. Cependant, un conseiller, lorsqu'il évoque ses pratiques professionnelles, souligne qu'il est très difficile de faire évoluer ses propres représentations sociales. On est dans le cas d'un professionnel ayant déjà une posture réflexive sur ces pratiques. Dans leurs discours les conseillers n'ont pas le sentiment de différencier leurs pratiques entre un accompagné homme et une accompagnée femme. Ils s'adaptent plutôt aux réalités des personnes sans considérations de sexe :

⁹¹ MARUANI, M., Travail et emploi des femmes, Paris, La Découverte, 2011, 126p.

'Du coup tu accompagnes les hommes et les femmes d'une façon différente ?

C'est pas exactement comme ça... Je fais plutôt en fonction de la personne que j'ai en face de moi au cas par cas. [...] Mais c'est vrai que ce que je décris oblige un peu à travailler en m'adaptant à la personne.' (Entretien n°3 Conseillère Professionnelle).

- La féminisation des publics : Une perception différente en fonction des conseillers

Nous avons montré la féminisation des publics entrés en cotraitance (cf. Chapitre 2: Une vision statistique du public de cap emploi Aveyron et de ses évolutions). Pour rappel, le nombre de femmes entrées en cotraitance est pour la première fois supérieur au nombre d'hommes entrés en cotraitance. L'objectif de ce point n'est pas de revenir spécifiquement sur la dimension statistique de cette évolution mais plutôt de s'intéresser à la perception des conseillers de cette dynamique de féminisation. Concrètement, cela signifie s'attacher à comprendre si cette dynamique est clairement ressentie par les conseillers. Nous essayerons également de voir s'il existe des différences de perception entre les conseillers.

Le constat est assez clair. La majorité des conseillers ne percevaient pas clairement la dynamique de féminisation des publics avant d'être alertés par leur hiérarchie (directeur et chef de service) :

'Franchement si les statistiques n'avaient pas sorti ça je ne sais pas si je m'en serais rendu compte... Et une fois que XXXX (le directeur) a parlé de ce changement de cap, effectivement c'est l'impression que ça donne au niveau du portefeuille...' (Entretien n°5 Chargé d'Insertion).

Bé la preuve t'es là aujourd'hui parce que XXXX (directeur) il s'est rendu compte à un moment donné que y'avait une féminisation des publics...' (Entretien n°4 Chargé d'Insertion).

Cet aspect fait écho à un point que nous évoquions dans notre partie précédente sur la vision floue des portefeuilles et de ses évolutions. Les conseillers ont du mal à percevoir clairement les évolutions de leur portefeuille sans être alertés. La dimension du sexe des personnes ne semble pas échapper à la règle.

Il est intéressant de constater pour certains conseillers la surprise lorsqu'on évoque des données statistiques avec eux sur la féminisation des publics. Ils ne ressentent pas clairement

dans leur portefeuille cette dynamique. Pour un autre conseiller son impression est d'avoir toujours eu un pourcentage de femmes accompagnées supérieur à celui des hommes :

'Tu me disais public essentiellement féminin, ça a toujours été le cas ou...

(Me coupe)... Je pense oui. J'ai pas fait d'étude dessus, on a pas le temps mais je pense que le public féminin on le rencontre de façon plus importante depuis quelque temps.' (Entretien n°6 Chargé d'Insertion).

Un autre aspect qu'il semble important de rappeler est la non uniformité et homogénéité des publics en fonction des zones géographique (cf. chapitre 2 : Une vision statistique du public de cap emploi Aveyron et de ses évolutions). La dynamique de féminisation n'est pas équivalente en fonction de ces zones (dans la zone Sud Aveyron nous avons même vu qu'en 2013 le pourcentage de public masculin était bien plus important qu'en 2012). De plus, au sein même d'une zone, plusieurs conseillers interviennent. Par conséquent, rien ne prouve qu'au sein de ces zones la répartition selon le sexe entre les conseillers soit équivalente. Il nous semblait important de rappeler ces deux aspects (géographiques et répartition des publics en fonction des conseillers). Les éventuelles différences de perception entre les conseillers sont susceptibles d'être en partie la conséquence de réalités différentes.

- Une absence de visibilité sur les futures évolutions de la répartition des publics entre les femmes et les hommes

Notre chapitre statistique avait clairement montré, à travers l'exemple de Millau (très grande variabilité de la répartition des entrées en cotraitance selon le sexe en fonction des années), l'imprévisibilité des modifications de la répartition selon la zone des femmes et des hommes accompagnés par Cap Emploi Aveyron. La raison de ces modifications très importantes en fonction des années et des zones semble conjoncturelle. Plusieurs hypothèses peuvent être évoquées pour expliquer ces modifications : orientation de Pôle Emploi, modification du tissu économique, période de crise... Il ne s'agit pas ici de répondre à ces vastes interrogations.

Nous n'avons pas spécifiquement mobilisé les conseillers autour de cette question lors de nos entretiens avec eux. Ce point vise plutôt à montrer l'éventuel impact de ces bouleversements rapides sur les pratiques des conseillers si l'on considère qu'il existe des

spécificités à l'accompagnement des publics féminins (nous reviendrons sur cet aspect dans nos points suivants). Il apparaît difficile, au vu des résultats statistiques que nous évoquions, d'appréhender l'augmentation du public féminin comme homogène (en fonction des territoires) et comme continue (rien ne garantit que la féminisation des publics va continuer).

- L'impact sur l'activité des conseillers de la féminisation des publics

Ce point apparaît extrêmement instructif et révélateur des différences de perception entre les conseillers. Il n'existe pas de vision commune et partagée sur cette féminisation et ses impacts. Nous avons déjà vu dans un point précédent que les conseillers ont déjà du mal à percevoir la féminisation des publics. Ainsi au vu de cette situation il apparaît difficile pour eux de percevoir d'éventuels impacts à cette situation. Le seul domaine vraiment clair où la quasi-totalité (5 sur 6) des conseillers perçoit des difficultés concerne l'importance (que nous avons déjà beaucoup évoquée dans notre chapitre 4) de la dimension familiale dans les démarches d'emploi. Comme nous l'avons vu, certains conseillers évoquent la difficulté à mobiliser des femmes sur des formations et des actions. D'autres sont dans des contextes familiaux et sociaux qui les empêchent d'être pleinement mobilisés sur les démarches d'emploi. L'objectif n'est pas de revenir sur ces freins et ces difficultés que nous avons suffisamment mobilisés mais plutôt de montrer, comme nous le dit une conseillère professionnelle, que cette féminisation risque d'impacter de plus en plus l'activité des conseillers. En effet, ils risquent de se retrouver dépourvus de solutions face à certaines problématiques féminines :

'Bien on va parler du volet femme, tu penses quoi de l'augmentation du nombre de femmes à Cap Emploi ?

Que sur mon secteur ça va poser problème très vite...

C'est-à-dire ?

C'est ce que je te disais tout à l'heure... Petits niveaux, pas mobiles, qui n'a pas franchement envie de se former... Une offre de formation qui est très très petite à Villefranche notamment... Je sais pas ce qu'on va faire...' (Entretien n°1 Conseillère Professionnelle).

Un autre conseiller pointe un impact très précis et direct de cette féminisation et de ce que cela a changé et est susceptible de changer sur l'activité et les pratiques des conseillers :

*'Et on est plus du tout sur les mêmes types de projets professionnels du coup
C'est-à-dire ?*

Avant j'avais beaucoup de gars qui cherchaient agent d'entretien du bâtiment... Tu vois c'est toujours les mêmes métiers qui ressortent. Et du coup vu qu'on a moins d'hommes on a moins ce genre de profil et on a plus de femme sur des postes liés à la personne... Donc ça va nous demander des changements dans nos connaissances liées à des métiers...' (Entretien n°5 Chargé d'insertion).

Nous ne reviendrons pas sur l'existence de la segmentation des métiers mais nous tenons à montrer que cette segmentation implique, du fait de la féminisation des publics, à entamer une réflexion sur les connaissances des métiers. Il est nécessaire, particulièrement pour les chargés d'insertion, de réinterroger leur expertise concernant de nouvelles réalités professionnelles, de nouveaux secteurs d'activité et de nouveaux métiers beaucoup plus présents dans les projets professionnels.

- Une prise en compte de la dimension sexuée autonome et variable en fonction des conseillers

Comme nous le rappelle une conseillère, il n'existe pas d'outils particuliers à disposition pour les femmes accompagnées par la structure :

'Et dans ton activité, c'est pas une donnée que tu prends en compte ?

J'ai pas l'impression, j'ai pas l'impression... bé parce que de toutes façon j'ai pas une action particulière pour les femmes ou pour les hommes... Je me dis pas : « tiens c'est super j'ai des femmes, je vais avoir un truc qui se met en place spécifiquement pour elles »' (Entretien n°2 Conseillère Professionnelle).

Il ne s'agit pour nous de dire qu'il est nécessaire de mettre en place des actions de discrimination positive mais plutôt de rappeler que la prise en compte de la dimension sexuée dans leurs pratiques professionnelles apparait difficile puisqu'il n'existe pas d'actions ou d'outils autour de cette dimension. Cette logique tend à faire émerger des prises en compte isolées propre à chaque conseiller et à sa connaissance d'institution pouvant aider les femmes dans certaines situations sociales complexes. Je pense par exemple au cas d'un conseiller Cap Emploi que j'ai pu observer :

« Le conseiller se retrouve en entretien face à une femme essayant de quitter son mari. Elle subit de la part de celui-ci des pressions psychologiques importantes pour qu'elle ne parte pas. L'analyse de la situation du conseiller et que tant qu'elle n'aura pas réglé ce problème avec son compagnon, elle ne pourra pas avancer sur les démarches d'emploi. Du coup le conseiller s'est engagé dans une démarche de renseignement auprès du centre social pour orienter cette personne vers celui-ci. Cet organisme a des outils pour aider l'accompagnée en question dans ses démarches et dans sa séparation. Cependant ce n'est pas un partenaire régulier et classique de Cap Emploi. » (Carnet d'observation).

Ainsi, le travail effectué par le conseiller ne relève pas directement de ses missions. Cependant, cela semble indispensable pour que la personne puisse par la suite se concentrer sur ses démarches d'emploi. Le conseiller mobilise donc un organisme qu'il connaît grâce à son ancienneté à Cap Emploi et les réseaux qu'il a pu développer au fil des années. Il n'est cependant pas dit qu'un autre conseiller aurait eu autant de ressources que celui-ci. C'est en cela que nous qualifions cette prise en compte de la dimension sexuée d'autonome et variable. Elle ne dépend pas d'une prise en compte définie par l'organisme.

- Une vision commune des conseillers: Le travail sur la mixité du métier

Ce point s'inscrit dans la continuité du précédent. Nous avons tenu tout de même à le dissocier car il apparaît particulièrement instructif pour comprendre l'enjeu fondamental de la mixité des métiers dans les pratiques professionnelles des conseillers et dans l'accompagnement à la construction des projets des publics. De plus cette question fait consensus auprès des conseillers.

Nous tenons d'abord à souligner que ce travail sur la mixité des métiers est à relier directement avec la construction des projets professionnels des personnes lorsqu'elles arrivent à Cap Emploi. Ainsi, au vu de cette connexion avec les projets professionnels des personnes, la question de la mixité des métiers apparaît comme un enjeu très important pour l'ensemble des conseillers de Cap Emploi et plus particulièrement pour les conseillères professionnelles (qui accompagnent la personne sur la définition d'un projet professionnel). Pour les conseillères professionnelles, les personnes arrivent assez fréquemment avec de fortes représentations sexuées des métiers :

Et lorsque les gens arrivent, est-ce que tu vois des différences dans les projets entre les hommes et les femmes ?

Un peu quand même. Les stéréotypes de la femme qui veut faire agent d'accueil, secrétaire, assistante maternelle et les hommes qui veulent travailler dans l'industrie, chauffeur et agent de sécurité. C'est un peu scindé comme ça et ça se croise pas beaucoup' (Entretien n°2 Conseillère Professionnelle).

Nous ne reviendrons pas spécifiquement sur le processus de construction sociale des personnes concernant ces projets professionnels sexués mais plutôt sur la nécessité pour les conseillères professionnelles de travailler à faire évoluer les représentations des personnes autour des métiers. Pour ces conseillères, la nécessité de travailler sur cet aspect relève d'une dimension stratégique dans l'accompagnement des personnes. En effet, nous avons déjà noté (cf. partie sur la figure de la secrétaire) qu'en s'enfermant dans des projets professionnels très sexués les personnes limitent le champ des possibles alors même qu'investir d'autres métiers permettraient, peut-être, pour elles d'obtenir plus d'opportunités professionnelles dans des domaines éventuellement plus adaptés à leur handicap et plus porteurs.

Ainsi les conseillères activent des compétences relationnelles et de négociation auprès des publics pour travailler auprès des publics sur les dimensions décrites lorsque l'opportunité se présente:

'Moi j'essaye de travailler avec les gens sur ça, leurs représentations de métiers... J'essaye de leur montrer qu'il existe d'autres choses et qui soient pas enfermés dans certains trucs... C'est compliqué de travailler sur ça, c'est dur de lutter contre les modèles classiques, c'est vraiment un travail long... J'essaye de travailler avec les gens sur ça en plaisantant pour leur faire comprendre qu'ils se ferment des portes... Après c'est sûr que y'aurait des actions à faire sur ça, plus organisées...' (Entretien n°3 Conseillère Professionnelle).

Et tu fais quoi face à ces projets un peu stéréotypés ?

Je leur rappelle qu'ils ont un problème de santé et que si elle devenait chauffeur de car parce que par rapport à sa problématique de santé ça serait bien plus adapté parce qu'on porte pas de poids... j'essaye de la pousser pour qu'elle aille voir chauffeur de car par exemple... Voilà je leur dis pas que c'est des stéréotypes... (Entretien n°2 Conseillère Professionnelle).

Le premier extrait en plus de décrire le travail effectué avec les personnes pour faire évoluer leurs représentations pointe la dimension complexe de ce travail. D'une certaine façon

elle pointe l'impact de la dimension sociale et construite des représentations contre laquelle il est dur de lutter. Ce qu'elle nous décrit pourrait expliquer d'ailleurs que malgré le travail effectué (nous ne remettons pas en cause la véracité des discours des conseillères) auprès des personnes, la ségrégation des projets professionnels persiste. Le discours de la conseillère ne suffit pas forcément à faire évoluer les représentations et les projets professionnels de ces personnes.

Il n'existe pas à proprement parlé d'outil spécifique à disposition des conseillères pour travailler sur cette dimension ; cependant, une conseillère professionnelle pointe l'efficacité des outils de transfert à leur disposition comme les prestations de facilitation et de validation de projet professionnel. Ce travail sur les outils de mobilité professionnelle apparaît pertinent pour faire évoluer les représentations professionnelles des personnes et ouvrir leur champ des possibles. Ainsi on voit à travers cet exemple que la dimension sexuée est prise en compte par les conseillères professionnelles mais il n'existe pas à proprement parlé d'approche commune et partagée du fait de l'absence d'outil spécifique autour de cette question de la mixité des métiers et d'une absence d'harmonisation des pratiques.

Pour conclure ce point nous tenons à revenir sur la position des chargés d'insertion autour de la même question. Comme nous l'avons souligné, les chargés d'insertion n'ont pas la possibilité de travailler sur la construction du projet. Ils ne font, pour schématiser, que récupérer les personnes avec leur projet construit avec l'aide de la conseillère professionnelle. Ils ne peuvent légitimement pas remettre en cause le travail effectué par la conseillère. Cependant ils ont l'avantage d'avoir des publics ayant confronté leur projet avec la réalité du marché de l'emploi. Ainsi ces personnes se rendent parfois compte de la difficulté à trouver un emploi dans le domaine en question. Ils ont ainsi plus de marge de manœuvre pour faire évoluer les projets vers d'autres pistes. Pour ce faire les options sont diverses. Ils peuvent soit mobiliser la formation (notamment par le biais de l'alternance), soit travailler sur le transfert de compétences, soit remobiliser la conseillère professionnelle pour faire évoluer le projet. Là encore il n'existe pas d'outil spécifique ou de vision commune pour travailler sur cette question de la mixité et de l'enfermement dans des projets sexués.

III/ Conclusion de partie :

Pour conclure ce premier chapitre analytique, il s'agira dans un premier temps de revenir sur notre hypothèse initiale. Puis, dans une démarche réflexive nous évoquerons des pistes éventuelles pour approfondir cette étude.

- Validation de l'hypothèse

Pour rappel, l'hypothèse à laquelle nous répondions dans les différentes parties précédentes est : Il n'existe pas à proprement parlé de prise en compte intégrée et collective de la dimension sexuée dans l'accompagnement des publics. Cela a pour conséquence d'entraîner de grandes différences dans l'appréhension de cette dimension par les conseillers.

A travers l'analyse des pratiques professionnelles effectuées dans ce chapitre nous espérons avoir montré la complexité des questions autour de cette dimension sexuée. Nous avons navigué entre perception, activité et représentations. A travers les différents points développés, il s'agissait d'englober la diversité des questions et enjeux autour de cette dimension sexuée dans les pratiques professionnelles des conseillers. Nous n'affirmons, en aucun cas, avoir saisi l'ensemble des questions autour de cette dimension. Nous nous sommes concentrés sur quelques points sur lesquels nous avons des éléments suffisamment significatifs et pouvant éclairer notre analyse.

Le détour effectué dans notre première partie autour des pratiques professionnelles dans leur ensemble est apparu primordial pour comprendre le cadre et l'activité professionnelle des conseillers. Sans cela il apparaissait difficile de comprendre les enjeux autour de la dimension sexuée.

Notre seconde partie est, quant à elle, directement reliée à notre hypothèse (présentée ci-dessus). Chaque conseiller a une perception et intègre d'une manière ou d'une autre cette dimension sexuée dans ses pratiques professionnelles. Ce n'est pas une question totalement nouvelle pour les conseillers. Par contre, il n'existe pas de vision commune à l'organisme, ce qui a pour conséquence une grande variabilité dans les perceptions, l'activité et les représentations sociales des conseillers. Le seul aspect où les conseillers se retrouvent concerne les questions autour de la mixité des métiers. Un deuxième point sur lequel nous

voulons revenir est la difficulté pour les conseillers d'avoir une vision globale de leur portefeuille. La question centrale est de savoir si cette difficulté est due à un manque de temps pour analyser son portefeuille dans sa globalité ou à l'absence d'intérêt pour les conseillers d'effectuer ce travail réflexif (du fait notamment du caractère très individualisé des accompagnements).

La non-homogénéité des pratiques des conseillers concernant cette dimension sexuée ne constitue pas une critique. En effet, pour reprendre Dubar et Tripier, chacun des conseillers est porteur d'une histoire personnelle et professionnelle ayant construit leur vision du métier. Il ne s'agit pas de nier cela et de vouloir à tout prix uniformiser les pratiques des conseillers (nous y reviendrons dans nos préconisations). Nous avons peu développé cet aspect autour des parcours de vie des conseillers (échantillon faible pour vraiment obtenir un matériel analysable). Cependant, il semble important de rappeler qu'un conseiller n'est pas un robot froid qui exécute des procédures. Dans l'accompagnement des personnes, le conseiller mobilise une part de subjectivité qui participe à l'analyse de chaque situation individuelle auxquelles il est confronté.

Néanmoins cela entraîne une appréhension très variable de la dimension sexuée dans les pratiques professionnelles des conseillers. Cette prise en compte est également la conséquence de l'absence d'outils et d'indicateurs pour prendre en compte cette dimension.

Dans tous les cas les résultats que nous avons présentés dans cette seconde partie confirment notre hypothèse B.

- Pistes de réflexion pour continuer l'étude

Pour revenir sur notre travail, il apparaît clairement que l'aspect autour des représentations sociales et d'éventuelles pratiques différenciées des conseillers aurait pu être développé de manière plus approfondie. Le nombre d'observation d'entretiens (une vingtaine) entre accompagnants et accompagnés n'était pas suffisant pour vraiment dégager du matériel objectivable autour de cette question. Il serait intéressant de voir de manière plus approfondie l'importance du sexe du conseiller. Les conseillers dans leur discours ont tendance à dire que cet aspect impacte peu l'accompagnement (si ce n'est pour certaines conseillères qui pointent les refus, à la marge, de certains hommes d'être accompagnés par des femmes).

Enfin, on pourrait, également, pousser l'étude en interrogeant des conseillers de Pôle Emploi Aveyron sur les publics en situation de handicap suivis à Pôle Emploi. Cela permettrait de mettre en relief les discours des conseillers des deux organismes. Cette confrontation mettrait peut être en exergue des réalités et des perceptions différentes. Dans tous les cas cela apporterait un éclairage nouveau à notre étude.

CHAPITRE 6 : CONCLUSION ANALYTIQUE

Cette courte partie sert de conclusion générale aux deux chapitres analytiques précédents. Elle reprend les éléments de ces deux chapitres pour les placer dans un prisme plus général, avec pour objectif d'apporter une réponse à notre problématique initiale : Quel est l'impact de la féminisation des publics de Cap Emploi Aveyron sur son activité ? En quoi la dynamique de féminisation en cours interroge l'organisme Cap Emploi Aveyron, en matière d'accompagnement, de modalités d'actions et d'offres de services ?

Cette conclusion se centrera également sur les possibilités de changement pour l'organisme Cap Emploi. Cette deuxième partie servira d'ailleurs de transition puisqu'elle sera exploitée lorsque que nous formulerons des préconisations opérationnelles.

I/ Retour sur notre problématique

Avant toute chose cette partie n'a pas pour vocation à revenir spécifiquement et en détail sur les résultats analytiques. Pour rappel les deux chapitres analytiques (4 et 5) sont composés d'une partie conclusive apportant des éléments de réponse à nos deux hypothèses (Chapitre 4 : Hypothèse A et chapitre 5 : Hypothèse B). Cette partie veut offrir une réflexion plus large autour de notre étude afin de comprendre le sens à donner à celle-ci.

- Des éléments de réponse

Tout d'abord, il semble important de revenir sur l'importance à accorder à la dynamique de féminisation constatée dans les entrées en cotraitance en 2013. Notre chapitre 2 (chapitre statistique) a bien montré la difficulté de perspective autour des évolutions concernant la répartition des publics entre les hommes et les femmes. Concrètement, il est difficile de savoir si, à la fin de l'année 2014, le nombre de femmes entrées en cotraitance sera toujours plus important que le nombre d'hommes entrés en cotraitance et si en termes de stock (personnes suivies à un moment donné) les femmes seront amenées à devenir majoritaires. Pour nous, ces évolutions futures importent peu. Cap Emploi Aveyron a peu de marges de manœuvre sur les publics qui entrent en cotraitance. D'une certaine façon, l'organisme subit

son portefeuille et à peu de prise sur lui. C'est en cela que, pour nous, la dynamique de féminisation n'a pas tant d'importance que cela. Même dans le cas où le pourcentage d'entrée en cotraitance de femmes serait inférieur dans les années qui viennent, la réalité sociale, les contraintes sociales et les difficultés de ce sous-groupe (public féminin) seraient autant à considérer et à prendre en compte. Comme nous l'avons montré, l'objectif de l'organisme est de proposer des réponses individualisées et personnalisées aux réalités de ses publics. Il s'agit également de prendre en compte l'environnement social de la personne. Or, nous avons montré qu'il pèse, sur beaucoup de femmes de la structure, des contraintes et des difficultés d'ordre social (qui viennent se surajouter ou se combiner au handicap). Le travail qualitatif du conseiller se doit de mieux prendre en compte cette dimension sexuée et d'avoir conscience que le travail d'émancipation demandé par Cap Emploi est complexe pour beaucoup de femmes suivies par la structure.

Malgré tout, cette dynamique de féminisation observée reste intéressante. Cap Emploi réfléchit depuis longtemps aux particularités et aux difficultés d'autres sous-groupes autour de la dimension de l'âge (public jeune, senior). D'ailleurs des actions ont été mises en place spécifiquement avec le public senior (+ de 50 ans). Pour les jeunes (- de 30 ans), il existe bien sûr une offre étatique de services avec les emplois d'avenir. Au vu de l'existence de ces sous-catégories de publics, s'interroger sur la catégorie sexuée semble légitime et pertinente.

Il ne s'agit pas de revenir spécifiquement sur les contraintes et les difficultés des publics féminins (cf. Chapitre 4). L'objectif est plutôt de montrer que cette féminisation met en lumière l'arrivée importante d'un nouveau public avec, peut-être, des réalités sociales et des difficultés sociales spécifiques qu'il s'agit de prendre en compte. C'est en cela, pour reprendre notre problématique, que cette féminisation interroge les pratiques professionnelles des conseillers. Comme nous l'avons montré, une évolution comme celle-ci est susceptible d'entraîner un processus de réflexion large sur l'ensemble des pratiques.

En effet, un des objectifs de la commande était de proposer des actions d'adaptation au vu de l'évolution des publics. Pour proposer ces actions (préconisations) il est nécessaire de penser l'organisme Cap Emploi et ses conseillers dans leur ensemble. On ne peut pas penser la dimension sexuée (qui est le cœur de l'étude) comme totalement déconnectée de l'ensemble des réalités et des pratiques des conseillers. De plus, entamer un processus de réflexion avec pour objectif une prise en compte des spécificités et des difficultés féminines signifie, pour

l'organisme et les gens qui y travaillent, être prêt à remettre en cause ses propres pratiques professionnelles et à opérer des changements dans les façons de faire son métier. Concrètement cela signifie donner une place beaucoup plus importante à la dimension sexuée.

Ainsi le premier impact de cette féminisation est le recours à une étude sociologique pour comprendre le sens et la suite à donner à cette féminisation. Le simple fait d'avoir motivé cette réflexion est un premier impact à cette féminisation. Cela signifie : prendre conscience de la réalité d'une partie de son public. Elle est également significative d'une perception de l'importance de cette dimension sexuée par la hiérarchie de Cap Emploi (directeur et chef de service). En commanditant cette étude, ils cernaient et appréhendaient déjà leurs faiblesses et difficultés pour accompagner les publics féminins. On peut dire, d'une certaine façon, que cette féminisation a été pour eux un révélateur de la nécessité d'entamer un processus de réflexion sur les difficultés et les contraintes sociales de ces publics féminins (cf. Chapitre IV) et sur la nécessité de réfléchir sur les pratiques professionnelles des conseillers et sur les offres de services de l'organisme. D'une certaine façon la dynamique de féminisation a servi de fenêtre d'ouverture pour s'interroger sur la dimension sexuée.

Pour finir, on voit clairement la volonté de Cap Emploi Aveyron de faire émerger un nouveau référentiel dans ses pratiques professionnelles et dans son analyse qualitative des demandeurs d'emploi travailleurs handicapés. Son objectif est de se doter de nouveaux outils et d'améliorer la compréhension de ces enjeux autour de la dimension sexuée. En cela, le recours à un travail sociologique constitue une innovation pour les services publics de l'emploi en Aveyron. La féminisation des publics de Cap Emploi Aveyron peut constituer un moyen d'inscrire à l'agenda politique du SPECD l'ensemble de ces questions complexes autour de la dimension sexuée.

- Remarques

Avant de revenir plus en détail sur les possibilités de changement de Cap Emploi, nous aimerions formuler trois remarques d'ordre réflexif.

Premièrement, notre objectif n'était pas d'exclure la population masculine (certaines situations présentées dans notre chapitre 4 sont vraisemblablement vécues et subies par des hommes accompagnés par Cap Emploi Aveyron). L'objectif était plutôt de savoir si cette

dimension sexuée était à prendre en compte dans les accompagnements et les pratiques de Cap Emploi. Or les résultats de cette étude tendent à confirmer l'importance de cette dimension et la nécessité de proposer la mise en place d'outils et d'actions autour de cette dimension sexuée (nous y reviendrons dans notre chapitre 7 : Préconisations).

Deuxièmement, l'impact de cette étude ne se réduit pas à la formulation de préconisations. En effet, nous aimerions souligner l'importance du processus d'étude. La forte présence du sociologue sur le terrain, au côté des conseillers, a entraîné pour certains conseillers une réflexivité sur les pratiques de leur métier. D'une certaine façon le processus d'étude a conduit à produire du changement avant même la formulation des résultats. A travers cet aspect, nous soulignons la performativité de cette étude. Le simple fait de réaliser l'étude est déjà un résultat et produit des résultats. Nous souhaitons souligner cet aspect qui inscrit pleinement cette étude dans le cadre d'une recherche-action.

Troisièmement, dans un souci de réflexivité sur la présence du sociologue sur le terrain et sur son impact, nous aimerions souligner la difficulté et la violence des entretiens pour les femmes interrogées. En effet, revenir sur leur parcours professionnel, leurs difficultés, leurs échecs et leur handicap au cours d'un entretien enregistré (d'une durée de quarante minutes à une heure) avec un jeune étudiant diplômé était difficile pour certaines d'entre-elles. La conduite de ces entretiens nécessitait de l'empathie de la part de l'enquêteur. L'objectif était d'essayer de déstabiliser le moins possible les femmes interrogées. Certains entretiens ont d'ailleurs été écourtés afin de protéger les interrogées. Nous avons également tenté de rompre le décalage susceptible d'exister entre le profil de ces femmes et celui du sociologue. Dans tous les cas, l'exercice a parfois été compliqué.

II/ Les Possibilités et les ressources pour entrainer un changement à Cap Emploi

Aveyron :

L'objectif de cette partie est de réfléchir, rapidement, sur les possibilités et les éventuelles ressources dont dispose Cap Emploi pour favoriser un changement et la mise en place d'actions en faveur des publics féminins de sa structure. Cette partie est à connecter avec le chapitre suivant autour des préconisations. Elle sert de transition entre notre analyse et les préconisations que nous allons formuler par la suite.

- L'implication des conseillers dans l'étude

Lors de la réalisation de notre étude l'implication des conseillers a été variable. Il ne s'agit pas de critiquer l'implication de certains conseillers mais plutôt de rappeler que les conseillers sont parfois enserrés dans des logiques professionnelles susceptibles de provoquer un éloignement de notre étude. Cet éloignement, de certains, a pu être provoqué par une charge de travail importante ou bien encore par la tenue et les résultats d'un audit (déterminant le conventionnement de l'organisme pour les trois prochaines années. Cf. Chapitre 1 : Contexte et enjeux) durant notre étude.

Cependant, malgré ces quelques difficultés, la majorité des conseillers ont marqué de l'intérêt pour notre étude et les résultats qui en découlent. Bien que la commande émane de la hiérarchie de Cap Emploi (directeur et chef de service), nos observations et nos entretiens avec les conseillers ont montré que s'interroger sur les publics féminins suivis par la structure relève d'un enjeu fort pour l'ensemble de l'équipe de Cap Emploi Aveyron. Nous souhaitons revenir sur ce point car cette implication était nécessaire pour que l'ensemble du personnel de Cap Emploi se saisisse des résultats de cette étude (analyse et préconisations).

- La possibilité d'un dialogue interne ?

Nous avons évoqué dans notre chapitre 5 sur les pratiques professionnelles (cf. la difficile harmonisation des pratiques) les tensions professionnelles présentes entre les conseillers. Un travail de réflexion collective sur la dimension traitée dans notre étude apparait complexe à mettre en place. On peut se demander si le « travailler ensemble » est réellement possible au vu des difficultés de collaborations que nous avons pu observer lors de

notre étude. C'est en cela que ce point interroge les réelles possibilités d'un dialogue interne. L'objectif pour nous n'est pas de faire une analyse organisationnelle de Cap Emploi mais de rappeler l'existence de ces difficultés qui sont susceptibles de freiner les possibilités de changement collectif au sein de l'organisme.

- L'insertion de Cap Emploi dans des dispositifs partenariaux

Enfin, Cap Emploi s'inscrit dans un ensemble de relations partenariales pouvant constituer une ressource pour la mise en place d'actions d'adaptation en faveur des publics féminins. L'ensemble de ces relations partenariales peut être également un puissant levier d'action pour communiquer sur les résultats de cette étude. L'objectif de ce point est de rappeler que Cap Emploi n'est pas un acteur isolé et que limiter les résultats de cette étude à un niveau interne à la structure serait dommageable. Il semble indispensable de mobiliser comme une ressource ses partenaires. Nous reviendrons, précisément, dans nos préconisations sur les partenaires mobilisés et les relations à activer pour favoriser la prise en compte de cette dimension sexuée par Cap Emploi dans son activité.

Il semble, toutefois, important de rappeler que ces relations partenariales signifient également des marges de manœuvre limitées. Cette dimension est particulièrement vraie pour l'inscription de Cap Emploi dans le SPE (relation de co-traitance avec Pôle Emploi). De plus ces financements proviennent en grande partie des fonds de l'AGEFIPH. Ainsi, la mise en place de certaines actions est déterminée par l'engagement des financeurs. Ces possibilités d'actions restent limitées.

CHAPITRE 7 : PRECONISATIONS

Ce dernier chapitre s'inscrit dans la continuité de nos chapitres analytiques. En effet, l'objectif est de proposer des actions et des propositions d'adaptation directement connectées avec les résultats obtenus durant notre étude. Dans cette partie nous présenterons la dynamique de co-construction ayant prévalu à la formation de ces préconisations. Puis nous reviendrons sur les différents leviers d'actions à notre disposition pour mettre en place une dynamique de meilleure prise en compte de la dimension sexuée à Cap Emploi. Enfin, dans notre dernière partie nous reviendrons sur les préconisations opérationnelles que nous proposons et leurs mises en calendrier.

1/ Dynamique de co-construction des préconisations

L'objectif premier de nos préconisations était de les rendre réalistes et réalisables par l'organisme Cap Emploi et par le personnel qui le compose. Nous entendons par réaliste qu'elles soient cohérentes avec les possibilités réelles de la structure. Nous entendons par réalisable que les conseillers puissent et veuillent s'en saisir. Pour nous le meilleur moyen d'atteindre cet objectif était de créer une dynamique de travail avec les conseillers volontaires autour de ces préconisations. Ainsi la construction de ces préconisations est le fruit d'un travail collaboratif avec les conseillers et la chef de service de Cap Emploi (tutrice). La démarche a été d'ouvrir le champ des possibles concernant ce qu'il était possible et souhaitable de faire autour l'enjeu de l'intégration de la dimension sexuée dans leurs pratiques. A la suite de la présentation des résultats, des possibilités de changement et des propositions de changement un dialogue collectif s'est instauré autour des possibilités et des ressources à la disposition de Cap Emploi. Nous partons du principe que cette co-construction facilitera l'engagement des conseillers afin de se saisir des préconisations proposées. Le but de la mise en place d'une participation était aussi d'éviter l'isolement du sociologue susceptible d'entraîner des propositions « hors-sol », irréalisables et insaisissables par l'organisme et les conseillers.

II/ Les dynamiques stratégiques à l'œuvre

Les préconisations que nous allons présenter reposent sur deux dynamiques stratégiques à prendre en compte en permanence et de manière simultanée. La première dynamique est interne à Cap Emploi. Elle concerne directement l'organisation et l'activité de Cap Emploi ainsi que ce qu'il est possible de faire en interne. On retrouve des éléments concernant le travail d'accompagnement auprès public (offre de service) et d'autres concernant l'engagement des conseillers et de la chef de service autour de la prise en compte de la dimension sexuée dans leurs pratiques. Le but des leviers d'actions que nous proposons est de créer une « culture interne » autour de ces enjeux. Nous avons pour objectif, également, qu'il se mette en place un dialogue interne autour de Ces questions et que les actions que nous allons proposer ne reste pas sans suites (mais qu'elles se mettent en place dans la durée). La deuxième dynamique est le développement de relations partenariales (externe à Cap Emploi) pour réfléchir ensemble à l'intégration de la dimension sexuée dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi et à l'emploi des femmes en situation de handicap. Cette dynamique externe vise à créer des relations de travail avec des acteurs extérieures (spécialiste des questions d'égalité femmes-hommes, spécialiste du handicap, de l'emploi....) afin de mettre en œuvre une réelle dynamique sur l'ensemble du territoire aveyronnais. Les dynamiques internes et externes doivent être pensées conjointement et sont indissociables l'une de l'autre. Elles reposent en grande partie sur la capacité de la chef de service de Cap Emploi à mobiliser, autour des enjeux que nous avons présenté, aussi bien en interne (conseillers) qu'en externe (partenaires, entreprises, publics).

III/Les leviers d'action

Cette partie a pour vocation de présenter les leviers d'action à la disposition de Cap Emploi pour entraîner des actions d'adaptation et des changements pour mieux prendre en compte l'ensemble des questions autour de la dimension sexuée. C'est-à-dire l'ensemble des dimensions sur lesquelles Cap Emploi a la possibilité de changer et a des marges de manœuvre. Ces différents types de leviers seront bien sur utilisés dans les préconisations que nous proposons. Chacun des leviers proposés est mobilisé dans les préconisations que nous formulons.

Nous avons identifié quatre registres de leviers d'actions facilement mobilisables par Cap Emploi :

- La communication externe : Cela rejoint notre point autour des relations partenariales de Cap Emploi. Cap Emploi a la possibilité de communiquer sur les résultats de cette étude auprès de nombreux partenaires afin de créer une dynamique autour des enjeux et des résultats présentés. De par son inscription dans cet ensemble partenarial, Cap Emploi peut mettre la question de l'emploi des femmes handicapées à l'ordre du jour. Enfin l'enjeu est également de ne pas simplement communiquer auprès des partenaires mais également d'impliquer les publics et les entreprises dans cette dynamique autour de l'emploi des femmes en situation de handicap. Ce premier travail communicationnel semble indispensable et Cap Emploi dispose de ressources importantes pour mettre en place des actions de communication. Il s'agit cependant de rester prudent concernant la manière de communiquer et les messages qui sont communiqués.
- La formation: Ce levier d'action a pour objectif de sensibiliser les conseillers et d'améliorer leur niveau de connaissance autour des questions concernant le genre et les difficultés et contraintes sociales des femmes face à l'emploi. L'objectif serait également de travailler sur les questions de représentations sociales et de prise en compte de la dimension sexuée dans leurs pratiques. D'une certaine manière un travail de formation permettrait la mise en place d'un référentiel commun entre les conseillers autour des questions et des enjeux qui sont au cœur de notre étude. Ce référentiel pourrait permettre, par la suite, la possibilité de réflexions collectives concernant la

prise en compte de la dimension sexuée dans leurs pratiques. Cependant, nous tenons à rappeler que Cap Emploi dispose d'un budget formation très réduit. Il s'agit de prendre en compte cette dimension contraignante dans la mise en place éventuelle de formation.

- Les indicateurs de suivi : Cap Emploi Aveyron s'appuie sur des indicateurs de suivi afin de suivre son activité et de pouvoir rendre des comptes sur ses résultats à ses financeurs (dialogue de performance). Ces indicateurs sont basés sur les données du logiciel Parcours H. Il s'agirait de s'appuyer sur une partie des indicateurs de suivi pour construire des indicateurs intégrant la variable du sexe afin de suivre les évolutions des publics selon le sexe et afin de savoir ce qui est fait avec les publics selon le sexe. Nous pensons que s'appuyer sur des indicateurs serait un outil intéressant. Il s'agit cependant de noter que la mise en place de ces indicateurs nécessite un investissement en temps de travail de la part du conseiller chargé de suivre et de remplir ses indicateurs.

- L'offre de services : Le dernier levier d'actions que nous avons repéré concerne l'offre de services de Cap Emploi Aveyron. Ce levier d'action concerne directement le travail d'accompagnement effectué auprès des publics. On touche aux actions mises en place avec les personnes accompagnées. L'organisme a des marges de manœuvre réduites concernant la définition et la construction de son offre de services. Celle-ci dépend fortement des financeurs et des partenaires présents sur le territoire. Cependant cela ne signifie pas que Cap Emploi n'a pas la possibilité de demander la mise en place d'actions innovantes ou bien d'utiliser des actions déjà en place sur le territoire.

IV/ Les préconisations proposées

L'ensemble des préconisations, que nous allons maintenant présenter, sont présentées sous un même modèle. Nous revenons d'abord sur un résultat observé et l'analyse qui en découle afin de justifier la préconisation proposée. Puis nous présentons l'objectif de la préconisation proposée. Ensuite nous revenons sur la mise en place de l'action ou de l'outil en détaillant clairement la manière de mettre en place cette préconisation et la forme qu'elle doit reprendre. Enfin nous revenons sur les faiblesses susceptibles de freiner la mise en place de cette préconisation. En termes de présentation elles prennent la forme de fiche d'action individuelle (1 page par action).

Les préconisations proposées seront mises en place à partir du Septembre. Le calendrier d'action est, d'ailleurs, disponible à la suite des 4 fiches action. Nous participerons de la mise en place de ces préconisations en accompagnant les membres de l'organisme Cap Emploi dans les réalisations pratiques des actions proposées. Il nous semblait important de rappeler la présence et la réalisation d'un volet accompagnement aux préconisations proposées. D'une certaine façon nous avons l'assurance que ces préconisations ne resteront pas sans suites. Le processus de co-construction, présenté ci-dessus, participe également de la mise en place pratique de ces préconisations.

Action 1 : Organisation d'un colloque sur l'emploi des femmes en situation de handicap

Résultat de l'étude

Notre étude montre, de manière sous-jacente, les déficits de prise en compte de la dimension sexuée (et de communication autour de cette question) chez l'ensemble des partenaires institutionnels travaillant sur les questions d'emploi et de retour à l'emploi en Aveyron. Nous montrons également dans notre étude l'inscription de Cap Emploi dans un réseau partenarial. Cap Emploi n'est pas un acteur isolé et travailler seul sur ces questions apparaît limité. De plus, la segmentation des projets professionnels montre que les représentations des métiers sont encore fortement marqués (métier féminin/métier masculin).

Action proposée

Nous proposons la tenue d'un colloque d'une demi-journée sur l'emploi des femmes handicapées. Ce colloque se tiendra le Lundi 17 Novembre dans l'après-midi à Rodez. Il s'inscrira dans le cadre de la semaine pour l'emploi des personnes handicapées. Au programme de ce colloque : témoignage de femmes en situation de handicap, témoignage d'employeur, présentation des résultats de cette étude, organisation d'une table ronde (dont le thème exact est à préciser)...

Objectif de cette action

Cette action vise à impliquer et mobiliser l'ensemble des parties prenantes (partenaires de Cap Emploi, demandeurs d'emplois reconnus travailleur handicapé, monde de l'entreprise) en les rassemblant autour d'une problématique commune. Ainsi, Cap Emploi veut participer de la mise à l'agenda des questions autour de l'emploi des femmes en situation de handicap. Il s'agit d'alerter sur les différentes questions que pose l'emploi des femmes handicapées et les difficultés et contraintes sociales que rencontrent beaucoup de ces femmes. Une attention sera particulièrement portée à la question de la mixité des métiers.

Limite à cette action

Nous pointons deux limites à cette action. La première concerne l'implication du public féminin de Cap Emploi à ce colloque. Sans la présence du public l'impact du colloque apparaît limité. La seconde limite correspond plutôt à un danger. Nous espérons que ce colloque sera source d'implication et d'engagement partenariaux

Action 2 : La mise en place d'une formation pour les conseillers

Résultat de l'étude

Notre étude a montré les fortes différences existantes entre les conseillers dans la prise en compte de l'ensemble des dimensions autour des questions concernant les questions autour du genre et des contraintes sociales féminines face à l'emploi. On note des différences, entre conseillers, concernant les pratiques et les représentations des publics féminins. On observe aussi la difficulté à appréhender collectivement cette question. Il n'existe pas de référentiel commun autour de l'ensemble des enjeux concernant l'inscription des femmes dans un dispositif de retour à l'emploi.

Action proposée

L'action que nous proposons est une formation courte (une demi-journée) avec la chargée de mission aux Droits des Femmes et à l'Egalité en Aveyron. Cette action se tiendra vraisemblablement en Septembre ou en Octobre. Les modalités et le contenu exact de la formation reste à définir (nous participerons à la définition de cette formation). Dans tous les cas l'ensemble des conseillers de Cap Emploi Aveyron (plus la chef de service) seront rassemblés autour des questions mobilisées durant notre étude.

Objectif de cette action

Cette action vise à sensibiliser les conseillers et améliorer leur niveau de connaissance autour des questions concernant le genre et les difficultés et contraintes sociales des femmes face à l'emploi. L'objectif est d'arriver à une meilleure prise en compte de la dimension sexuée dans leurs pratiques professionnelles en améliorant leur niveau de connaissance sur ces questions. La création d'un référentiel commun pourrait permettre des réflexions collectives concernant la prise en compte de la dimension sexuée dans leurs pratiques.

Limite à cette action

Il existe des programmes de formation plus ambitieux (Programme ESPERE par exemple) que celui que nous proposons. L'action que nous proposons reste limitée à une seule intervention. Cependant il semble important de rappeler que le budget formation de Cap Emploi est limité et qu'une formation nécessite un investissement temps important. Au vu de cette situation, l'action de formation que nous proposons semble la meilleure alternative disponible.

Action 3 : La définition d'indicateurs de suivi intégrant la variable du sexe

Résultat de l'étude

Notre étude a montré le peu de visibilité des conseillers sur les évolutions de leurs publics en fonction du sexe. Ce peu de visibilité entraîne des visions et des perceptions très différentes des évolutions des publics en fonction du sexe selon les conseillers. Ainsi, les conseillers ont peu de temps pour s'intéresser aux dynamiques d'évolution de leur public. Ils sont souvent enfermés dans des logiques et des fonctionnements qui entraînent une difficulté à prendre du recul sur les évolutions globales des publics.

Action proposée

Nous proposons la mise en place d'indicateurs de suivi (fin Septembre) trimestriels intégrant la variable du sexe. Ils seront basés sur des requêtes effectuées sur le logiciel Parcours H. Ces indicateurs seront basés à la fois sur le stock de personnes suivies à la fin du trimestre et sur les personnes entrées en cotraitance. Nous croiserons la variable du sexe avec l'âge des personnes, avec la durée d'inactivité des personnes, avec le niveau de formation, avec l'ALE d'origine. Ce travail reprendra en partie le modèle du travail statistique effectué durant cette étude. Nous intégrons également la variable du sexe concernant les entrées formation, les prestations effectuées et les placements en emploi.

Objectif de cette action

L'objectif est triple. Il s'agit, d'abord, de pouvoir mieux identifier la répartition et les évolutions des publics en intégrant le sexe comme une variable clé. Il s'agit aussi de voir ces évolutions territoire par territoire. Ensuite l'objectif est de pouvoir identifier et comparer les actions qui sont menées avec le public féminin et masculin et également de comparer les résultats concernant le retour à l'emploi (objectif majeur de Cap Emploi). Enfin le dernier objectif à travers ces indicateurs et de maintenir continuellement l'attention des conseillers autour de la dimension sexuée pour que ces questions ne soient pas oubliées.

Limite à cette action

La mise en place de cette action repose sur l'investissement d'une conseillère (la référente parcours H). La mise en place de ces indicateurs sera peut-être trop lourde en termes d'investissement de travail. Ensuite, il s'agit de savoir ce que l'on fait de ces indicateurs. Ces indicateurs sont intéressants s'ils sont analysés et étudiés collectivement par Cap Emploi.

Action 4 : La mise en place d'une action avec des groupes de femmes suivies par Cap Emploi Aveyron

Résultat de l'étude

On observe la prégnance chez les femmes suivies d'un ensemble de contraintes sociales qui freinent la recherche et les démarches d'emploi. Il pèse sur elles de nombreuses normes sociales (fortement incorporées pour la plupart d'entre-elles) qui entraînent de nombreuses obligations les éloignant de la recherche d'emploi. Ainsi il apparaît difficile pour ces femmes de pleinement utiliser le dispositif (l'offre de services et les ressources proposées) Cap Emploi, d'autant plus qu'il n'existe pas d'outil spécifique pour prendre en compte les contraintes sociales féminines et les enjeux autour de la dimension sexuée. Rien ne permet de prendre en compte les spécificités d'être « usagère » au sein du dispositif Cap Emploi.

Action proposée

Nous proposons la mise en place d'une action destinée aux femmes accompagnées par Cap Emploi. Des actions ont déjà été entreprises par Cap Emploi auprès des publics seniors. Il ne s'agit pas de reproduire le modèle de ces actions mais plutôt de montrer que des actions spécifiques avec des sous-groupes de public sont possibles. L'action vise à développer un partenariat avec le CIDF (Centre d'information sur le droit des femmes et des familles) afin d'organiser des actions avec des groupes de femmes de Cap Emploi en fonction des besoins de chaque territoires. La modalité et le contenu de cette action reste à définir. Nous participerons de la construction de cette action à partir de Septembre 2014.

Objectif de cette action

L'objectif de cette action est tout d'abord de continuer un travail d'information auprès des femmes sur leurs droits. Ensuite, cette action participerait d'une tentative pour aider ces femmes à dépasser les contraintes et les difficultés sociales qui pèsent sur elles. D'une part à travers le travail effectué pendant la formation et d'autre part à travers la sédimentation de lien susceptible d'entraîner des processus d'entraide entre les femmes mobilisées sur l'action.

Limite à cette action

Nous tenons à rappeler que la mise en place d'une action dépend fortement des possibilités de financement (principalement l'AGEFIPH). Il s'agit donc d'arriver à justifier auprès d'eux de l'intérêt de la mise en place de cette action en termes d'emploi pour ces femmes.

Synthèse du programme d'action proposé :

Les actions	Référents d'actions	Partenaires impliqués
Action 1 : Organisation d'un colloque sur l'emploi des femmes en situation de handicap	<u>Référent</u> :Nadia Bonal <u>Supports</u> : Christine Matignon/Paul Coutens	Ensemble des partenaires de Cap Emploi/Financeurs/ Entreprises/ Publics...
Action 2 : La mise en place d'une formation pour les conseillers	<u>Référents</u> : Nadia Bonal/ Christine Matignon	Chargée de mission aux droits des femmes (DDCSPP)
Action 3 : La définition d'indicateurs de suivi intégrant la variable du sexe	<u>Référent</u> : Corine Marcel <u>Support</u> : Paul Coutens	Aucun (interne à la structure)
Action 4 : La mise en place d'une action avec des groupes de femmes suivies par Cap Emploi Aveyron	<u>Référent</u> : Martine Roux ?, Nadia Bonal? <u>Support</u> : Paul Coutens	CIDF/AGEFIPH (financeur de l'action)

Calendrier du programme d'action proposé :

Action 1 : Organisation d'un colloque sur l'emploi des femmes en situation de handicap :

Préparation du colloque (intervenant, organisation...)	Septembre 2014
Mobilisation des partenaires	Septembre/ Octobre 2014
Communication	Mi-October 2014 à Mi-Novembre 2014
Tenue du colloque	17 Novembre 2014
Débriefing du colloque	Fin Novembre 2014

Action 2 : La mise en place d'une formation pour les conseillers :

Préparation de la formation	Septembre 2014/Octobre 2014
Formation	Une demi-journée fin 2014, début 2015
Débriefing du colloque (réfléchir aux suites à données)	A la suite de la formation

Action 3 : La définition d'indicateurs de suivi intégrant la variable du sexe :

Test et définition précise des indicateurs	Septembre 2014
Première mise en place	Fin Septembre/Début Octobre 2014
Mise en place trimestrielle	Début Avril/ Début Juillet/ Début Octobre/Début Janvier
Retour collectif sur les résultats	A la suite des résultats trimestriels

Action 4 : La mise en place d'une action avec des groupes de femmes suivies par Cap Emploi Aveyron :

Prise de contact avec le CIDF	Septembre/Octobre 2014
Définition d'un programme de formation	Décembre 2014 à Février 2015
Demande de financement	Décembre 2014 à Février 2015
Début éventuel de l'action	2015

GLOSSAIRE

ADPEPA : Association Départementale des Pupilles de l'Enseignement Public de l'Aveyron.

AFPA : Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes.

AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées.

ALE : Agence Locale pour l'Emploi

BCA : Bilan de Compétence Approfondi.

BGE : Boutique de Gestion pour Entreprendre.

CAS : Centre d'Accueil Spécialisé.

CCP : Certificat de Compétences Professionnelles.

CDAPH : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.

CHEOPS : Confédération nationale Handicap et Emploi des Organismes de Placement.

CIBC : Centre de Bilan de Compétence.

CUI – CAE : Le Contrat Unique d'Insertion.

DEFM : Demandeur d'Emploi en Fin de Mois.

DOETH : Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés.

DSP : Délégation de Service Public.

EAV : Emploi d'avenir.

EMT : Evaluation en Milieu de Travail.

EPSR : Equipe de Préparation et de Suite de Reclassement.

ESAT : Etablissement et Services d'Aide par le Travail.

FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé.

FIPHFP : Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique.

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées.

OIP : Organisme d'Insertion de Placement

PDITH : Le Plan Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés

PPAE : Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi

RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

SAMETH : Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés

SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

SPED : Service Public de l'Emploi Départemental

BIBLIOGRAPHIE

Acte :

COENEN, M.T., L'analyse de genre dans le travail social : une mise en œuvre, Acte du 3^{ème} congrès de l'AIFRIS, Hammamet, 2010.

Article de périodique :

BARTHOLOME, C., VRANCKEN, D., L'accompagnement : un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées, in *Pensée plurielle*, 2005/2, n°10, p85-95.

BERTAND, L., Politiques sociales du handicap et politiques d'insertion : continuités, innovations, convergences, in *Politiques sociales*, Mars 2013, n°111, p43-53.

BLANC, A., Handicap et insertion professionnelle : égalité et démocratie, in *Reliance*, 2006/1, n°19, p42-49.

BLEUNVEN, F., Le travail en milieu ordinaire des personnes handicapées, in *Empan*, 2004, n°55, p43-48.

BUREAU, M-C., RIST B., Questions de santé et questions de travail : quelles conciliations dans les commissions d'attribution des droits aux personnes handicapées ?, in *Sociologies pratiques*, 2013/1, n°26, p85-99.

CALVEZ, M., Le handicap comme situation de seuil : éléments pour une sociologie de la liminalité, in *Sciences sociales et santé*, 1994/1, n°12, p61-88.

CARTIER, J.P., D. Castra. L'insertion professionnelle des publics précaires, in *L'orientation scolaire et professionnelle*, 2004/1, n°33, p171-173.

DEMAZIERE, D., Qu'est-ce le travail d'accompagnement des chômeurs, in *Regards croisés sur l'économie*, février 2013, n°13, p137-150.

EYDOUX, A., LETABLIER, M.T., SYLLA, S., La conciliation vie professionnelle et vie familiale de personnes pauvres ou précaires, in *Les travaux de l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, 2005-2006, p161-197

GARDIEN, E., Travailleur en situation de handicap : de qui parle-t-on ? Pour une analyse des situations partagées, in *Reliance*, 2006/1, n°19, p50-59.

GOHET, P., L'emploi au cœur de la nouvelle politique du handicap, in *Empan*, 2004/3, n°55, p41-42.

PERRIER, G., Intégrer le genre dans les politiques de l'emploi en Ile-de-France, in *Trajectoires*, 2007, n°1.

STICKER, H. J., Les personnes en situation de handicap dans l'entreprise, in *Reliance*, 2006/1 n°19, p34-41.

RAVAUD, J.F., VILLE, I., Les disparités de genre dans le repérage et la prise en charge des situations de handicap, in *Revue française des affaires sociales*, 2003/1, n°1-2, p225-253.

SCHWARTZ, G., Sécurité et santé au travail, hommes et femmes ne sont pas égaux, in *Travail et sécurité*, novembre 2004, n°645, p17-27.

VELUT, P., L'actualité d'une urgence : l'optimisation du dispositif de formation professionnelle, in *Reliance*, 2006/1, n°19, p78-83.

VINCENTI, A., Respect de l'identité de la personne handicapée, in *Empan*, 2004/3, n°55, p54-56.

Communication :

HENON, D., La santé des femmes en France, *Conseil Economique, Social, et Environnemental*, 2010.

KAUFMANN, V., JEMELIN, C., La motilité, une forme de capital permettant d'éviter les irréversibilités socio-spatiales ?, *Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL). Laboratoire de sociologie urbaine (LASUR)*, Octobre 2004

Ouvrage :

CASTEL, R., L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?, Paris, Seuil et la République des idées, 2003, 95p.

GARREAU, M., LE GOFF, A., Care, justice et dépendance : introduction aux théories du care, Paris, PUF, 2010, 151p.

GAULEJAC, V. (de), La lutte des places, insertion et désinsertion, Paris, EPI, 2009, 286p.

GOFFMAN, E., Stigmate : Les usages sociaux du handicap, Paris, Minuit, 1975, 175p.

GOURMELEN, B., Handicap, projet et réinsertion, Paris, l'Harmattan, 2012, 256p.

JEANNOT, G., Les métiers flous. Travail et action publique, Paris, Octares, 2005, 166p.

LENOIR, R., Les exclus : un français sur 10, Paris, Le Seuil, 1989, 184p.

MARUANI, M., Travail et emploi des femmes, Paris, La Découverte, 2011, 126p.

MURPHY, R., Vivre à corps perdu : le témoignage et le combat d'un anthropologue paralysé, 1990, 392p.

PENEFF, J., Le goût de l'observation : comprendre et pratiquer l'observation en sciences sociales, Paris, La Découverte, 2009, 254p.

STIKER, H. J., Corps infirmes et sociétés, Paris, Dunod, 2013, 308p.

TREMBLAY, D. G., Conciliation emploi-famille et temps sociaux, Sainte-Foy, PUQ, 2012, 406p.

Ouvrage collectif :

BLANCHET, A., GHIGLIONE, R., MASSONAT, J., TROGNON, A., Les techniques d'enquêtes en sciences sociales, Paris, Dunod, 2005, 197p.

DUBAR, C., TRIPIER., Sociologie des professions, Paris, Armand Colin, 1998, 256 pages.

MERCIER, M., (en coll), L'identité handicapée, Namur, PU de Namur, 2004, 329p.

GRIM, O., (en coll), Vers une socio-anthropologie du handicap, Paris, l'Harmattan, 2013, 200p.

GUIIGNI, M., HUNYADI, M. (Sous la dir), Sphère d'exclusion, Paris, l'Harmattan, 2003, 275p.

SINGLY, F. (de), ARBORIO, A. M., FOURNIER, P., L'observation directe, Paris, Arman Colin, 2010, 127p.

VRANCKEN, D., THOMSIN, L., Le social à l'épreuve des parcours de vie, Louvain-la-Neuve, Academia Bruylant, 2008.

ZITTOUN, P., « Dispositif », in CASILLO I. avec BARBIER R., BLONDIAUX L., CHATEAURAYNAUD F., FOURNIAU J-M., LEFEBVRE R., NEVEU C., SALLES D. (dir.), Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation, Paris, GIS Démocratie et Participation, 2013.

Rapport :

BALZANI, B., BERAUD, M., BOULAYOUNE, A., DIVAY, S., EYDOUX, A., GOUZIEN, A., L'accompagnement vers l'emploi : acteurs, pratiques, dynamiques, *Rapport pour la DARES*, Septembre 2008, 273p.

DARES ANALYSES, La répartition des hommes et des femmes par métiers. Une baisse de la ségrégation depuis 30 ans, Décembre 2013, n°79, 13p.

DHUME, F., MADEUF, H., Projet Européen ESPERE. Formation-action et accompagnement du SPE sur la discrimination dans le site de Salon-De-Provence, *Rapport final de l'ISCRA*, Octobre 2004, 96p.

MANNI, G., Les temps des enfants, *Étude commanditée par l'Observatoire de l'Enfance et de la Jeunesse de la Communauté Française de Belgique*, 2004, 49p.

Site internet :

<http://www.agefiph.fr/>

<http://www.aveyron-expansion.fr/fr/vivre-et-travailler/documents/aveyron-eco-2013-emploi-et-ent.pdf>

<http://www.capemploi.com/>

<http://www.cibc.net>

<http://www.femmes.gouv.fr/le-ministere>

<http://www.gouvernement.fr/gouvernement/loi-cadre-pour-l-egalite-femmes-hommes-agir-sur-tous-les-fronts>

<http://www.handicap.fr>

<http://www.handipole.org>

<http://www.insee.fr>

<http://www.mdpf.fr>

<http://www.observatoire-emploi-mp.fr>

<http://www.senat.fr/dossier-legislatif/pjl04-343.html>

<http://www.senat.fr/rap/r06-359/r06-35927.html>