

Marie-Christine BUREAU
Emmanuelle MARCHAL

Incertitudes et médiations au cœur du marché du travail

RÉSUMÉ

Partant du constat d'une remise en question périodique de la façon dont s'organisent les médiations sur le marché du travail, nous mettons en perspective les orientations actuelles avec les théories économiques et sociologiques ainsi que des observations sur les interventions concrètes des intermédiaires. Plusieurs modèles d'action s'offrent à eux, entre lesquels oscillent leurs interventions. Le rapprochement des travaux réalisés sur les marchés institutionnels, sur les réseaux et sur la qualité du travail permet de souligner l'importance que revêt la réduction des incertitudes dans l'activité de médiation et l'intérêt de formuler des jugements au plus près des situations de travail. Or, l'évolution récente des conditions de fonctionnement du marché du travail conduit les intermédiaires à formuler de plus en plus de « préjugements » sur les candidats à l'emploi. Les politiques actuelles contribuent à nourrir cette tendance, ce qui n'est pas sans conséquence sur la qualité des appariements et risque de renforcer l'exclusion professionnelle.

Des places de grève à l'Internet en passant par les bureaux de placement, les petites annonces ou les agences de travail temporaire, une grande variété de dispositifs a été mise en place au cours du temps pour organiser les médiations sur le marché du travail. La mise en relation des offreurs et demandeurs a constitué, surtout à partir du XIX^e siècle, un enjeu permanent entre le patronat, la puissance publique gouvernementale ou municipale et les organisations de salariés (Rose, 1984). Tout récemment, encore, l'accord interprofessionnel du 11 janvier 2008 sur la modernisation du marché du travail revient sur cette question, prévoyant de généraliser un accompagnement personnalisé, « sur mesure », des demandeurs d'emploi, et faisant appel à des opérateurs aussi bien privés que publics. Cet accord s'inscrit dans un vaste mouvement de réformes (1) conduisant à remodeler profondément les conditions dans lesquelles se déroulent les interventions des intermédiaires sur le

(1) Citons pêle-mêle : la création du PARE-PAP en 2001 et la convention d'assurance chômage de janvier 2006, qui visent à renforcer la mise en place de parcours personnalisés pour les chômeurs ; la loi du 18 janvier 2005, qui met fin au monopole du service

public de placement ; la convention tripartite État, ANPE et Unedic du 5 mai 2006, qui ouvre la possibilité de recourir à des organismes privés pour le placement d'allocataires en difficulté ; la loi du 13 février 2008, qui organise la fusion entre l'ANPE et le réseau des Assedic.

marché du travail. Afin d'augmenter leur efficacité en délivrant les services les mieux adaptés aux besoins des candidats à l'emploi, ces derniers font l'objet d'un tri initial (Benarrosh, 2000) fondé sur un diagnostic préalable. L'évaluation porte sur leur « distance à l'emploi » et permet de spécialiser les intermédiaires selon qu'ils travaillent sur des populations très ou moyennement éloignées de l'emploi, voire directement « employables ». Les prestations des opérateurs sont focalisées sur la réparation de « défauts ponctuels de compétences » des demandeurs d'emploi en vue de les adapter rapidement à des emplois prédéfinis (Grivel, George et Méda, 2007).

Ainsi se dessine un modèle de médiation sur le marché du travail qui mérite d'être interrogé et mis en perspective, à la lumière des théories économiques et sociologiques, mais aussi des leçons de l'Histoire comme des observations récentes sur les activités des intermédiaires. Quelles sont les conséquences et les risques de ce mode d'intervention sur le fonctionnement des marchés du travail ? Comment apprécier l'opportunité et la qualité d'une forme de médiation ?

Mettant à contribution l'économie et la sociologie, nous allons voir que ces disciplines justifient de façon très diverse le rôle des intermédiaires. Cette diversité peut être source d'embarras ; néanmoins, la palette des rôles possibles leur ouvre des marges de manœuvre importantes pour valoriser les populations en difficulté, participer à la structuration des marchés ou à l'émergence des offres. Cette hypothèse se nourrit de nombreux travaux montrant que les activités des intermédiaires contribuent à façonner le marché du travail (Baron *et al.*, 1995a ; Simonin, 1995) et ont des incidences sur l'évolution et la structure du chômage (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997 ; Bessy et Eymard-Duvernay, 1997 ; Eymard-Duvernay, 2001 ; Bessy *et al.*, 2001). Passer par tel canal de recrutement (par une annonce ou par une relation, par un cabinet généraliste ou spécialiste), utiliser tel outil ou telle méthode (présenter un CV ou téléphoner, passer un test plutôt qu'un entretien) conduit à retenir et valoriser des personnes différentes dans chaque cas (2). Ces travaux mettent l'accent sur les formats dans lesquels circule l'information (Thévenot, 1997) et le rôle des intermédiaires dans les mises en forme des compétences requises et présentées de part et d'autre du marché. Ils font apparaître l'importance des jugements opérés en préalable aux transactions pour lever les incertitudes.

Les incertitudes sur la qualité des biens échangés se situent au cœur des préoccupations de la sociologie économique, qui s'attache à décrire la diversité des dispositifs destinés à équiper le jugement des consommateurs et à supprimer l'embarras des choix (Karpik, 1989, 2007 ; Cochoy, 1999, 2002 ;

(2) L'activité de médiation sur le marché du travail pouvant revêtir des contenus variés, la notion même de médiation et d'intermédiaire reste fluctuante. Nous verrons qu'elle peut renvoyer à une activité spécialisée prise en charge par des formateurs, des agents

d'insertion ou des recruteurs, ou être assumée par tout à chacun. Elle peut requérir la mise en place de dispositifs ou ne réclamer que l'engagement des personnes, nécessiter des actions de très court terme ou, au contraire, un accompagnement sur la durée.

Cochoy et Dubuisson, 2000 ; Dubuisson et Neuville, 2003). Sur le marché du travail, les enjeux sont particulièrement graves dans la mesure où les jugements affectent directement des personnes et contribuent, de ce fait, à la hiérarchisation sociale, voire à des processus d'exclusion plus ou moins durables.

Nous montrerons dans une première partie que les fonctions imparties aux intermédiaires varient avec la conception du marché du travail véhiculée par les théories. Les attentes à leur égard sont de nature différente selon que l'on se représente le marché du travail comme un tout unifié ou que l'on reconnaît sa fragmentation en divers sous-marchés. Dans une deuxième partie, nous mettrons à contribution les apports récents de la sociologie économique et de l'économie des conventions qui attribuent un rôle particulier aux intermédiaires et aux dispositifs de médiation : celui de limiter les incertitudes pour permettre les transactions sur les marchés. La troisième partie sera centrée sur les activités concrètes de médiation. Nous verrons que les tensions auxquelles sont soumis les intermédiaires s'éclairent à la lumière de la diversité des rôles qui leur sont impartis. Les conditions actuelles de fonctionnement du marché du travail les amènent à formuler de plus en plus de « préjugements », ce que les impératifs actuels des politiques publiques ne font que renforcer. À partir des limites de chaque modèle théorique de médiation sur le marché du travail, nous serons en mesure de porter un regard critique sur celui que les pouvoirs publics cherchent actuellement à mettre en œuvre.

De la circulation de l'information à l'expertise

Historiquement, le rôle attribué aux intermédiaires du placement peut être lu comme tendu entre deux objectifs contradictoires : celui de garantir les qualités de la main-d'œuvre sur des marchés circonscrits à des localités ou à des professions ; celui de favoriser la libre circulation de la main-d'œuvre et la multiplication des appariements sur un marché le plus étendu possible.

Après avoir montré que l'utopie d'un marché étendu resurgit périodiquement alors même que la réalité lui résiste, nous prendrons appui sur les théories économiques pour éclairer les contradictions auxquelles sont soumis les intermédiaires. En effet, si l'on conçoit le marché du travail comme un tout unifié, il revient avant tout aux intermédiaires d'assurer une bonne circulation de l'information, tandis que, si le marché est fragmenté en différents sous-marchés, il leur faut plutôt exercer une expertise.

Les leçons de l'Histoire

Le besoin de médiations sur le marché du travail s'affirme avec le déclin progressif des corporations et le développement des villes, qui laissent une main-d'œuvre libérée de tous liens familiaux, seigneuriaux ou corporatifs

(Gaudemar, 1979). Dans les villes, les « bureaux des pauvres » distribuent des secours mais jouent aussi un rôle de contrôle et emploient les personnes valides à des travaux d'utilité publique. En 1628, Théophraste Renaudot, auteur du *Traité des pauvres*, crée, dans l'île de la Cité à Paris, un bureau d'adresses et de rencontre considéré comme le premier bureau de placement moderne (Balzani, 2001). Il est aussi le fondateur de *La Gazette*, dans laquelle paraissent les premières petites annonces, d'abord utilisées pour recruter des domestiques dans les grandes villes. À la Révolution française, la loi Le Chapelier inscrit dans les textes l'utopie d'un marché du travail unifié dans lequel les travailleurs, d'un côté, les employeurs, de l'autre, se trouvent déliés de toute appartenance à des organisations susceptibles de défendre leurs intérêts : en interdisant toute forme d'organisation sur une base professionnelle, la loi s'oppose de fait à toute intermédiation spécialisée.

Au milieu du XIX^e siècle, Molinari franchit une étape supplémentaire en imaginant un marché du travail étendu au niveau mondial. À la fois déterritorialisé et non spécialisé, son centre serait situé à Constantinople, ancien marché mondial des esclaves. Considérant que le travail est une marchandise comme une autre, il estime que l'ouvrier ne doit pas avoir à cumuler les fonctions de producteur et de marchand de travail. La libération des travailleurs passe par leur mobilité. Molinari théorise alors le rôle d'institutions intermédiaires nécessaires au fonctionnement de ce marché : ce sont des « bourses du travail » qui, à l'instar des places financières, ont pour objet de favoriser la circulation du travail au sein du marché mondial, en orientant la main-d'œuvre vers les lieux et les métiers où les salaires et les conditions d'existence sont les plus attractifs (Centi, 1989).

Mais les résistances à ces tentatives d'unification du marché restent importantes. Abrogée en 1872, la loi Le Chapelier n'empêchera pas la formation d'organisations ouvrières clandestines. Et les Bourses du travail qui voient le jour à la fin du XIX^e siècle ne correspondent en rien au projet de Molinari. Subventionnées et hébergées par les municipalités, elles sont en fait contrôlées par les syndicats locaux. D'un côté, les offices de placement agissent quasi exclusivement pour des emplois du tertiaire, de l'autre, les syndicats et les Bourses du travail tentent, avec un succès limité, de contrôler l'accès aux emplois dans certains métiers, tels l'alimentation, les livres, la teinture, la comptabilité ou la coiffure (Rose, 1984). Les médiations restent donc à la fois spécialisées par profession et localisées, ce qui permet d'entretenir des relations de proximité avec les deux parties du marché (voir encadré). Elles génèrent et accompagnent aussi une forte segmentation du marché, comme l'ont montré par ailleurs les travaux sur les ouvrières parisiennes du début du XX^e siècle (Omnès, 1997). À cette même époque, une autre tentative d'unification du marché du travail a lieu en Grande-Bretagne : c'est le projet de Beveridge, qui cherche à organiser le marché du travail industriel national (1909) en prenant appui sur les *labour exchanges*. Ces organismes auront en particulier pour fonction de réduire les surplus locaux de main-d'œuvre en les transférant vers d'autres bassins d'emploi : pour ce faire, ils disposeront de

statistiques sur l'ensemble du marché, centralisées et redistribuées par une instance nationale.

**Extrait d'un débat parlementaire
sur la proposition de supprimer les bureaux de placement en 1894**

« J'ai voulu me rendre compte par moi-même du fonctionnement des bureaux de placement. Il n'est pas aussi simple qu'on le croit.

Ils ne constituent pas une institution mécanique : ils ne se bornent pas à avoir des registres, sur lesquels les demandes et les offres sont inscrites ; ils ont encore des dossiers personnels. Ils connaissent les gens qui viennent leur demander des emplois ou leur en offrir. Ils savent, par exemple, que tel ouvrier, que tel employé a un caractère violent ; tel patron, qui peut être un très brave homme, a également un caractère violent. Aussi, ils se garderont de mettre ces deux violences en contact.

Les bureaux de placement ont des dossiers personnels. Ils savent que tel individu est frappé de telle tare et ils ne le placent pas. Ils savent également que certains individus ne restent jamais dans les places qu'on leur procure ; que d'autres [...] »

Yves Guyot, *Revue politique et parlementaire*, juillet 1894, pp. 53-60.

En France, la création de l'Agence nationale pour l'emploi, en 1967, peut aussi être interprétée comme un projet d'unification du marché. Des analogies ont d'ailleurs été relevées entre les fonctions attribuées aux *labour exchanges* et celles dévolues aux agences (Larquier, 2000). L'ANPE va-t-elle enfin réaliser le rêve d'un marché unifié, libéré du jeu des intérêts particuliers patronaux et syndicaux, cette fois sous l'égide de l'État ? À nouveau, la réalité résiste. Malgré le monopole légal attribué à l'ANPE, celle-ci ne contrôle qu'une partie des appariements. Des agences de travail temporaire et des cabinets de recrutement se sont imposés progressivement à partir des années 1950, tandis que la publication d'offres d'emploi continuait à se déployer dans la presse. Dans les années 1980, de nouveaux acteurs émergent aussi au niveau local. Engagés dans les politiques d'insertion, fortement ancrés dans des territoires, ils établissent avec l'Agence des relations de coopération/concurrence.

Enfin, la migration du marché du travail vers Internet a, elle aussi, été vue comme une voie susceptible de multiplier et d'accélérer les appariements à l'échelle mondiale. Cette utopie rejoint celle de certains économistes : les nouvelles technologies apparaissent comme le moyen de réaliser enfin le rêve néoclassique grâce à la réduction des coûts de transaction associés à la recherche d'information (Mellet, 2004). En effet, comme nous allons le voir dans la partie suivante, la théorie néoclassique formalise précisément l'utopie d'un marché du travail unifié sous l'égide d'une sorte de commissaire-priseur.

Accroître l'efficacité d'un marché unifié...

Dans le cadre de la théorie néoclassique, l'intervention d'un intermédiaire n'est justifiée que s'il peut contribuer à accroître l'efficacité et la fluidité du marché du travail. Différents travaux, partant d'hypothèses sur l'information imparfaite, sur la rationalité limitée des agents et sur les coûts de transaction, peuvent être mobilisés pour expliquer le recours à des intermédiaires sur le marché du travail.

Le premier obstacle au bon fonctionnement du marché concerne l'accès à l'information. Celle-ci circule imparfaitement sur le marché du travail, comme l'ont montré les travaux de Stigler (1962) sur la dispersion des salaires. La recherche d'informations présente un coût important lié au caractère ponctuel des démarches effectuées par offreurs et demandeurs. Les intermédiaires, et en particulier les agences privées, sont considérés dans ce cadre comme des acteurs capables d'accumuler un capital informationnel difficilement accessible aux uns et aux autres. D'où leur positionnement sur des créneaux pour lesquels la recherche d'information est particulièrement difficile.

L'accès à l'information ne suffit pas : encore faut-il pouvoir la trier et lui donner sens. Larquier (1997) (3) a pu montrer que, sous certaines conditions (en particulier, un marché ouvert à date fixe et régulière), les individus sont impuissants à se coordonner sur le marché : une telle coordination requiert l'intervention d'une institution capable de centraliser et de traiter toute l'information sur les préférences des individus recherchant une affectation. Dans ce cas, l'intervention de l'intermédiaire est indispensable au fonctionnement du marché mais elle se limite à une opération technique de coordination programmée. Toutes les opérations d'évaluation, tant des candidats que des postes, sont effectuées ailleurs. Plus généralement, si l'on admet de surcroît que les capacités cognitives de chaque individu sont limitées (selon l'hypothèse de rationalité limitée formulée par Simon), on peut justifier le recours à des intermédiaires par leur capacité à centraliser et exploiter l'information disponible.

La théorie des coûts de transaction élargit la notion de coût de la simple recherche d'information à l'ensemble des coûts de négociation, d'exécution des contrats, voire de renégociation en cas de conflit (Williamson, 1985). Ces coûts ne sont pas seulement liés à l'imperfection de l'information mais aussi au comportement des agents, caractérisé à la fois par leur rationalité limitée et leur opportunisme. La question discutée dans ce cadre est de savoir à quelles conditions les appariements doivent relever d'une coordination par le marché ou par l'entreprise (Bessy et Larquier, 2001) et si la première justifie le recours à un tiers. On s'attend ici à ce que l'intermédiaire décharge

(3) L'auteur se place ici dans le cadre d'un marché régi par appariement, c'est-à-dire un marché où les agents cherchent à établir des relations durables comme c'est le cas pour la recherche d'un conjoint.

l'employeur des coûts et risques attachés à la fonction de recrutement, à l'instar de ce que proposent les entreprises de travail temporaire.

Dans ces différentes théories, l'action des intermédiaires vise à huiler les rouages du marché, à faire circuler l'information pour multiplier les possibilités de connexion entre offres et demandes. À l'inverse, on sera amené à considérer qu'un « mauvais » intermédiaire est celui qui s'interpose entre l'offre et la demande, modifiant l'équilibre naturel du marché ou contribuant à le segmenter. Les travaux de Godechot (2006) soulignent en ce sens que les enquêtes menées par les cabinets de conseil en rémunération ont des effets déstabilisants et inflationnistes, qu'elles conduisent au cloisonnement du marché du travail financier en créant une multitude de micromarchés. La chasse de têtes a été analysée en des termes semblables, comme participant à la segmentation du marché (Gautié, Godechot et Sorignet, 2005).

Et pourtant, la segmentation du marché du travail présente aussi des avantages. Les faibles performances des sites généralistes installés sur Internet en témoignent (Bessy et Marchal, 2006). On peut attribuer ce résultat à la difficulté de trouver des repères universels de coordination qui soient compréhensibles à distance par les partenaires du recrutement. Les échecs de coordination restent fréquents et le recours à des mots-clés ne permet pas toujours de s'accorder. La création de sites spécialisés sur des marchés « professionnels » vise à contrer la dispersion des repères ou leur trop grande généralité, liées à l'extension excessive du marché du travail (Mellet, 2006). Et le nouveau média s'avère plus efficace lorsque les sites se spécialisent dans certains créneaux, comme celui des commerciaux, des informaticiens ou des secrétaires, en mettant en place des repères spécialisés mieux à même de rendre compte des qualités présentées de part et d'autre du marché que les repères universels.

Cet exemple montre que la question n'est pas tant d'accroître les flux d'information et de multiplier les prises de contact (recherche extensive) que de trier les informations pertinentes pour ne pas se laisser submerger par elles (Neuville, 2001 ; Fondeur, 2006). Rees (1966) souligne en ce sens la nécessité d'approfondir les investigations sur un nombre limité de cas qui en valent la peine (recherche intensive). On touche ici aux limites d'une conception purement technique du rôle dévolu aux intermédiaires. Les mises en relation sur le marché du travail ne supposent pas seulement de manipuler de l'information, mais bien d'exercer une expertise. Celle-ci s'avère plus pertinente lorsqu'elle s'exerce sur des marchés circonscrits à des localités, des professions ou des entreprises que lorsqu'elle doit couvrir l'ensemble du marché du travail.

... Ou exercer une expertise sur des marchés circonscrits

Par rapport à l'utopie du marché unifié, la théorie des marchés institutionnels (Kerr, [1954], 1977) met en évidence la « balkanisation » des marchés concrets régis par des règles plus ou moins formelles qui fixent les relations

entre les parties (4). Ces règles dessinent ce que l'on va appeler tantôt des marchés professionnels ou des marchés de métiers, des marchés locaux ou des marchés internes. Les règles institutionnelles peuvent être élaborées par des organisations d'employeurs, des politiques d'emploi ou d'entreprises, des syndicats de salariés ou d'indépendants, des conventions collectives, etc. Elles sont d'autant mieux implantées qu'elles ont été négociées. Les marchés se « ferment » (Paradeise, 1988) (sur les métiers, professions, firmes, secteurs d'activité, des localités) là où les compétences ne préexistent pas sur *le marché*, avec l'objectif de prendre en charge la formation de la main-d'œuvre et son attachement. Par-delà les questions de formation, c'est l'ensemble des conditions de recrutement, d'emploi, de promotion, de travail, de mobilité et de sortie du marché qui est régulé et stabilisé dans des lois, règlements et conventions qui délimitent leurs conditions de validité. L'idée d'une fermeture des marchés sur toutes sortes de corporatismes confère de ce fait un rôle important aux activités de régulation et de négociation entre travailleurs et entrepreneurs (Segrestin, 1985).

Dans le cadre des marchés internes (Doeringer et Piore, 1971), l'accent est mis sur la qualification spécifique des salariés par opposition aux qualifications générales qui ont cours sur le marché externe. La stabilisation de la main-d'œuvre, la promotion interne et la rémunération à l'ancienneté sont alors préférées aux recrutements, jugés coûteux et aléatoires, sur un marché externe privé de règles et de repères fiables : l'évaluation des candidats « internes » est considérée comme autrement plus facile, puisque leurs compétences et comportements sont observables, ainsi que les subtilités de leur personnalité (5).

Mais quelle place réservent ces théories aux intermédiaires du marché ? C'est à eux, par exemple, que revient la tâche de contrôler les « ports » d'entrée des marchés, en décidant de leur degré d'ouverture/fermeture. De « mauvais » intermédiaires sont tentés de fermer les marchés à des fins corporatistes, empêchant tout ajustement aux besoins exprimés sur le marché des produits et services. Ils peuvent aussi multiplier les épreuves et critères de sélection à l'entrée des marchés pour éliminer les outsiders. Ce risque est réel : il invite à s'interroger sur la façon dont sont régulés les échanges aux portes et à l'extérieur des marchés fermés et à la place qu'y occupent les institutions. Celle-ci a été soulignée, notamment dans les travaux sur l'effet sociétal. Des institutions placées « au-dessus » des marchés balkanisés contribuent à stabiliser et organiser les relations. Par exemple, en Grande-Bretagne

(4) Pour Kerr, les marchés institutionnels sont ceux qui échappent aux « caprices » des uns et des autres, leur fonctionnement étant régi par des règles plus ou moins formelles qui fixent les relations entre les parties. Le rôle des institutions sur ces marchés est d'éviter les jugements singuliers et les préjugés des petits patrons comme ceux des employés.

(5) On peut noter ici que les critères de

personnalité et le comportement des salariés sur les marchés internes sont considérés comme faisant partie intégrante de leurs compétences spécifiques (voir Doeringer et Piore, 1971, p. 16 et p. 31), alors que ce ne semble pas être le cas dans le cadre des marchés professionnels. De son côté, Kerr récuse formellement cette idée.

et en Allemagne, la régulation des métiers se fait largement à l'extérieur de l'entreprise (Marsden, 1989). En France, l'Éducation nationale fournit des signaux importants dans la régulation du fonctionnement du marché du travail, en délivrant des diplômes dont elle certifie la valeur.

L'un des apports des travaux sur les marchés institutionnels est d'insister sur l'importance de la qualification de la main-d'œuvre, en lien avec celle des produits et des technologies. Qu'elle soit considérée comme transférable (dans les marchés professionnels) ou non (marchés internes), la qualification n'est plus une donnée préétablie, ni une boîte noire comme elle l'est dans la théorie économique standard. C'est un processus de long terme qui nécessite apprentissage et contrôle de la part des pairs ou d'organisations collectives. La fermeture des marchés va de pair avec l'intégration des intermédiaires au sein des milieux de travail, la valorisation de l'expérience, la mise en œuvre d'évaluations contextuelles, prenant en compte des repères eux-mêmes spécifiques pouvant réclamer l'emploi d'un langage et de modes de classement particuliers comme c'est le cas dans la fonction publique, et plus encore chez les militaires (Saglio, 2002). Les travaux menés sur des segments de marchés ou des professions mettent tous en évidence, d'une façon ou d'une autre, le rôle joué par des dispositifs et des épreuves d'évaluation spécifiques. Que l'on s'intéresse au book des photographes (Bessy, 1997), aux auditions que les chorégraphes font passer aux danseurs (Sorignet, 2004) ou aux évaluations des enseignants par leurs pairs (Musselin, 2005), les jugements semblent gagner en pertinence lorsqu'ils ne sont pas formulés en toute généralité mais arrimés à une expertise professionnelle.

Réduire les incertitudes : de la confiance interpersonnelle aux dispositifs de jugement

L'existence de médiations spécialisées ne suffit pourtant pas à rendre compte de l'ensemble des mises en relation sur le marché du travail. Nous avons vu que celles-ci étaient particulièrement difficiles à effectuer aux portes des marchés fermés. Comment évaluer un demandeur d'emploi dépourvu de qualification spécifique ? Comment formuler une offre d'emploi lorsque le contenu même de cet emploi est appelé à évoluer avec les innovations technologiques et la transformation de l'environnement économique ?

La sociologie des réseaux fournit des éléments de réponse à ces questions. Son apport est de montrer le rôle décisif de la confiance pour sécuriser les transactions et favoriser l'embauche. Nous montrerons d'abord comment Granovetter explicite l'importance primordiale des relations interpersonnelles sur le marché du travail mais aussi leurs limites. Nous verrons ensuite, à partir des résultats d'une enquête française, que les réseaux se révèlent particulièrement efficaces sur certains marchés, mais que la rencontre entre offreurs et demandeurs exige de fait une pluralité de canaux. Nous en concluons que la

confiance ne transite pas seulement par les relations mais aussi par une grande variété de dispositifs.

Des réseaux pour mettre en relation

De nombreuses mises en relation s'effectuent grâce à des médiations informelles, spontanées, occasionnelles sur le marché du travail. Cela tient, nous dit Granovetter (1974), à la qualité de l'information procurée à celui qui va postuler : que ce soit sur l'ambiance de travail, le caractère du patron ou la situation économique de l'entreprise. La qualité de cette information rejaillit également sur la qualité des emplois trouvés : ceux qui ont trouvé par contacts sont davantage satisfaits et mieux rémunérés que les autres et disposent davantage d'emplois créés sur mesure. L'existence de tels emplois mérite réflexion. Elle indique clairement qu'offres et demandes ne préexistent pas nécessairement à la rencontre. Il y a un certain nombre de « quasi-chercheurs », de la même façon qu'il y a des « quasi-emplois » qui ne sont pas clairement créés et à pourvoir, mais peuvent l'être si une occasion se présente. Ainsi donc la mobilité sur le marché du travail n'est pas nécessairement précédée d'une période de recherche d'emploi. L'initiative de la recherche émane souvent de contacts et non de la personne qui va changer d'emploi. Et, dans bon nombre de cas, l'objet initial de la prise de contact est étranger à la recherche d'emploi : en se faisant conduire par un chauffeur de taxi, en prenant un pot dans un bar, en déjeunant avec un ex-collègue.

La représentation du marché du travail qui en découle n'est pas stabilisée, le « marché » pouvant émerger à la faveur des rencontres interpersonnelles. Ce sont donc ces réseaux de relations interpersonnelles qui donnent de l'épaisseur au marché. L'activité des chasseurs de têtes s'inscrit bien dans cette logique : dans un ouvrage qui leur est consacré, Finlay et Coverdill (2002) montrent que les chasseurs de têtes peuvent combler les « trous structuraux » qui cloisonnent les réseaux (en référence aux travaux de Ronald Burt), de façon à générer des appariements qui ne se seraient pas effectués sans eux.

Dans les travaux de Granovetter (1974, 2000), les intermédiaires englobent tous ceux qui établissent des liens entre offreurs et demandeurs potentiels, y compris lorsque ceux-ci et ceux-là ne cherchent pas de travail ni de candidat, y compris lorsque le moment auquel s'établit le lien ne coïncide pas avec celui où ce lien sera activé pour établir une relation d'emploi. Chacun peut être l'intermédiaire d'une telle relation, à la limite sans le savoir. Pourtant, tout le monde n'a pas des chances égales de bénéficier de ces intermédiations. Cette possibilité dépend étroitement de la force des liens faibles, autrement dit de l'importance du réseau de connaissances professionnelles que les individus accumulent au cours de leur carrière. Plus un individu a acquis de contacts « bien placés » au cours de son expérience professionnelle, plus il a de chances de trouver de « bons » emplois. En revanche, si un individu demeure isolé, socialement ou professionnellement, il risque de se trouver relégué dans

le chômage de longue durée ou maintenu dans un emploi peu satisfaisant. Les débuts de carrière, avec leurs aléas, jouent alors un rôle exorbitant pour le devenir professionnel des personnes. Cet écueil, relevé par l'auteur lui-même, pose des questions importantes du point de vue des politiques publiques.

Comment en effet lutter contre les phénomènes de discrimination et d'exclusion dès lors que ceux-ci s'autorenforcent ? Granovetter déclare en ce sens que tous ceux qui sont sous-représentés dans la structure des emplois sont désavantagés (6). Le jeu du don/contre-don fonctionne au sein de groupes sociaux en général homogènes. En ce sens, il contribue fortement à la reproduction sociale (on fournit une occasion d'emploi à quelqu'un en supposant que cette personne – ou un autre membre du groupe – renverra l'ascenseur). On voit ici comment peuvent se former des cliques ou des réseaux fermés sur eux-mêmes, avec des intermédiaires qui ne se font plus médiateurs mais « faiseurs », capturant les relations à leur profit ou instaurant des passe-droits (Boltanski et Chiapello, 1999). À l'opposé de ces phénomènes, certains intermédiaires s'efforcent de créer de nouveaux liens incluant les chômeurs dépourvus d'un carnet d'adresses. C'est ce qu'ont montré, en particulier, les travaux sur les réseaux locaux pour l'insertion (Baron *et al.*, 1995b). Les expériences de parrainage, même si elles présentent plusieurs facettes (soutien individualisé, aide technique à la recherche d'emploi), utilisent pour partie la « contagion de la valeur », qui confère à la personne recommandée une part de la valeur reconnue à celui qui le recommande : l'efficacité des réseaux pour l'insertion exige donc un engagement durable de personnes dont la valeur est reconnue dans les milieux professionnels (7).

Une connaissance, fondée sur l'expérience, et qui s'apparente à une évaluation non formalisée, peut donc être mobilisée avec succès dans les processus d'appariement. Mais elle peut aussi être dénoncée sur le mode du « piston ». Cette double face des liens explique à la fois leur efficacité et le soupçon d'iniquité qui pèse sur les recrutements « par relation », en l'absence de dispositifs de jugement légitimes.

À côté des réseaux, une pluralité de canaux

Seul le tiers des recrutements effectués est imputé à des réseaux de relations. Les résultats d'une enquête réalisée auprès de plus de 4 000 entreprises ayant recruté en 2005 (Bessy et Marchal, 2009) montrent que de nombreux autres canaux sont nécessaires au bon fonctionnement du marché et que les réseaux occupent une place spécifique. Ce mode d'embauche est

(6) « *Members of any group suffering an unusual degree of unemployment or underemployment have the problem that friends will be disproportionately un, or under-employed, and thus in a poor position to offer job information.* » (Granovetter, 1974, p. 136).

(7) Très volatil, ce phénomène est à double tranchant et la crédibilité des acteurs de l'insertion peut sans cesse être altérée par le fait qu'ils travaillent avec des populations stigmatisées.

particulièrement adapté aux petites entreprises. En outre, il permet de recruter de façon privilégiée des ouvriers non qualifiés et des plus de 50 ans.

Part des recrutements imputés à chaque canal (en %)

Via des candidatures spontanées	Via le marché de placement 41,7			Via le réseau 32,6			Autre	Total
	Interméd. public	Autre interméd.	Annonces	Relat. prof.	Relat. perso.	Réembauches		
23,4	18,6	10,8	12,3	13,9	8,9	9,8	2,3	100

Source : Dares, Enquête OFER, 2005.

Un tiers des recrutements est attribué par les entreprises à des réseaux de relations, que ces relations aient un caractère personnel ou professionnel. On peut aussi y joindre les réembauches qui concernent les personnes ayant effectué des stages, des contrats à durée déterminée ou des missions d'intérim et que l'entreprise rappelle. Par ailleurs, plus de quatre recrutements sur dix sont imputés au marché du placement, c'est-à-dire à des intermédiaires publics ou privés ou à des annonces d'offres d'emploi, tandis que le quart des embauches a fait suite à des candidatures spontanées. La diversité des canaux se retrouve dans toutes les enquêtes menées à l'étranger, mais avec des répartitions différentes selon les pays. À titre d'exemple, le poids des relations est encore plus net en Espagne, où ce sont plus de la moitié des embauches qui leur sont attribuées, tandis que les recrutements par annonces dominent sur les marchés anglo-saxons.

Toutes les entreprises ne prennent pas appui sur des réseaux pour recruter. D'après les résultats de l'enquête française, la taille des établissements joue un rôle déterminant, opposant les plus petits, qui ont un recours privilégié à leur réseau, aux plus grands, dont la visibilité sur le marché du travail permet d'attirer de multiples candidatures spontanées parmi lesquelles sont effectués les choix. Les entreprises qui passent par le marché du placement disposent d'un certain temps pour recruter et mettent en place des procédures d'évaluation formalisées des candidats (en passant par des tris de candidatures, des entretiens, des tests, etc.), tandis que le réseau permet d'embaucher rapidement des candidats, souvent connus par un membre ou un autre de l'entreprise. Mais ce ne sont pas non plus les mêmes types d'emplois à pourvoir dans les différents cas de figure : le réseau est particulièrement favorable (8) aux recrutements à durée déterminée, aux temps partiels, aux ouvriers non qualifiés, tandis que le marché du placement est plus propice à l'embauche en CDI et à temps complet, et permet de bénéficier d'aides publiques.

Finalement, ce n'est pas non plus la même population qui est touchée par ces différents modes de recrutement. Nous avons vu que les anciens stagiaires étaient plus souvent placés grâce au réseau. Ce n'est pas le cas des chômeurs, qui trouvent plus souvent leur emploi via le marché (et plus particulièrement

(8) Nous commentons ici une analyse menée « toutes choses égales par ailleurs » dont on peut voir les résultats détaillés dans Bessy et Marchal (2009).

grâce aux agences publiques) ou par candidatures spontanées, ni des débutants, qui n'ont pas suffisamment de relations sur lesquelles prendre appui. Les réseaux, en revanche, sont favorables au placement des plus de 50 ans, qui trouvent par ce moyen l'occasion de valoriser oralement la richesse de leur expérience alors qu'il est beaucoup plus difficile de le faire dans des CV.

Le marché du travail s'avère donc fortement segmenté, certaines formes de médiation convenant mieux à certaines entreprises et certains candidats. L'une des raisons de cette diversité des besoins tient à l'inégalité des ressources dont disposent les unes comme les autres. Mais elle tient aussi aux modes de jugement associés à chaque canal : les conditions dans lesquelles sont jugés les candidats, le déroulement des recrutements, les supports qui permettent d'évaluer et d'attester les compétences diffèrent fortement d'un canal à l'autre (Marchal et Rieucan, 2009). Une telle diversité indique que les transactions sur le marché du travail peuvent être sécurisées par d'autres moyens que les réseaux de relations.

Des dispositifs pour réduire les incertitudes

La nature de ce qui circule dans les réseaux n'est pas vraiment élucidée par Granovetter (1974), comme si toute forme de jugement était alors suspendue (9). De fait, les réseaux ne réduisent que partiellement les incertitudes dans la mesure où ils ne permettent pas de déterminer les propriétés et la valeur de ce qui est échangé. D'autres travaux mettent en évidence la variété des dispositifs de jugement qui peuvent être mobilisés pour réduire l'incertitude qualitative.

La question de la qualité du travail est posée en économie à partir des années 1980, d'abord par transposition de travaux sur la qualité des produits (Eymard-Duverney, 1986). Les recherches d'Akerlof, Spence et Stiglitz (2001), en particulier, s'intéressaient à des situations où la qualité n'est pas homogène, montrant que, dans ce cas, l'équilibre walrasien n'est pas toujours atteint. Dans de telles situations, l'équilibre ne peut être sauvé qu'en posant une « hypothèse de nomenclature » (Benetti et Cartelier, 1980) : la nomenclature définit des classes homogènes au sein desquelles le problème de la qualité ne se pose plus. Sur le marché du travail, la construction de codes et nomenclatures socioprofessionnelles, les opérations de classement effectuées à des degrés divers par les intermédiaires peuvent s'interpréter comme une tentative de restaurer des classes de qualité homogène, l'efficacité de ces codes dépendant évidemment de leur capacité à faire accord sur l'homogénéité de chaque classe. Les intermédiaires procèdent alors en opérant des mises en équivalence, comme le font les agents de l'ANPE lorsqu'ils mobilisent le répertoire des métiers (le code ROME) pour réaliser des appariements.

(9) Dans son ouvrage, Granovetter nous en dit davantage sur ce que le candidat apprend avant de postuler que sur la façon dont il est lui-même évalué par la personne qui va

l'embaucher. Une enquête auprès des employeurs aurait sans doute donné un autre aperçu sur ces questions.

Une façon opposée de résoudre le problème consiste à admettre que chaque transaction est singulière et fait l'objet d'un monopole : le bien échangé est un produit individualisé dont la qualité a été préalablement ajustée à son destinataire (Callon, 2002). Il existe ainsi toute une série de médiations qui permettent d'attacher un acheteur à un vendeur. Si l'on applique cette théorie au marché du travail, on s'intéressera aux intermédiations nécessaires pour qu'un candidat soit reconnu comme le « bon » candidat par son employeur. L'exemple des chasseurs de têtes s'apparente assez bien à ce cas de figure lorsqu'ils s'efforcent d'apparier au mieux les caractéristiques les plus singulières de l'employeur et du candidat. La notion d'appariement reprend également cette notion de singularité de la rencontre : le marché du travail devient le lieu où se forment des relations d'emploi, où s'apparient des travailleurs et des emplois (Jovanovic, 1984 ; Larquier, 1997), la qualité d'une relation d'emploi n'étant spécifique ni au travailleur ni au poste, mais à l'appariement des deux.

L'expérience ordinaire se situe en général entre ces deux extrêmes. D'un côté, les nomenclatures ne suffisent pas à supprimer l'incertitude, mais, de l'autre, l'appariement relève rarement de la singularité pure. Des opérations de mise en forme, des repères conventionnels, des dispositifs de coordination permettent de préparer les médiations et de réduire les incertitudes sans les éliminer complètement.

Depuis les travaux pionniers de Eymard-Duvernay (1986), plusieurs approches théoriques s'intéressent au processus de qualification des biens, le situant au cœur de l'organisation et de l'évolution des marchés. Cette question est centrale dans une économie de la qualité valorisant les singularités des produits (Karpik, 1989, 2007). Le caractère multidimensionnel et incertain de certains produits augmente d'autant les probabilités d'abus de confiance. Pour fonctionner, le marché des singularités est nécessairement équipé de dispositifs de jugement personnels et impersonnels : des réseaux, mais aussi des « appellations » (certifications, titres et marques), « cicérones » (critiques et guides), « classements » (hiérarchies établies par les diplômes, prix et récompenses) et « confluences » (techniques de présentations). Comme cela est clairement affirmé à propos du marché des produits, il n'y a pas d'échange possible sans jugement, et pas de jugement sans dispositif (Dubuisson-Quellier et Neuville, 2003). De son côté, Hatchuel (1995) appelle « prescripteurs » des personnages qui interviennent sur les marchés pour aider le demandeur à choisir ce qui est bon pour lui. Le prescripteur peut apporter des informations factuelles, proposer des schémas d'action et des stratégies d'usage, en portant des jugements sur la qualité des biens. Il dispose d'un réel pouvoir d'action puisqu'il limite certains échanges et en suscite d'autres qui ne se produiraient pas « naturellement » (10). Pour Eymard-Duvernay et Marchal (1997), les

(10) On peut penser aux médecins mais aussi aux critiques d'art, aux associations de consommateurs, et plus généralement aux experts. Sur le marché du travail, un cabinet de

recrutement peut être vu comme prescripteur auprès des employeurs, un conseiller (ANPE ou mission locale) comme prescripteur auprès des demandeurs d'emploi.

acteurs du marché du travail effectuent des opérations de qualification et d'évaluation en prenant appui sur différentes conventions légitimes de qualité du travail. Par exemple, on pourra évaluer un candidat soit en fonction de règles professionnelles générales, soit en mesurant des aptitudes individuelles, soit en se fondant sur son intuition en situation d'interaction, soit encore en s'appuyant sur la réputation de la personne au sein d'un réseau de relations communes. Cette approche permet d'appréhender la compétence, tout comme l'employabilité, comme des notions construites pouvant être définies de plusieurs manières et avec des conséquences différentes en termes de structure du chômage de longue durée : en fonction des conventions adoptées, ce ne sont pas les mêmes candidats, en effet, qui se trouvent exclus ou valorisés lors des procédures de sélection.

La mise en doute du caractère évident et substantiel de ce qui fait la qualité des offres et des demandes accroît de façon importante la responsabilité des intermédiaires. Dans ces conditions, les appariements ne réclament plus d'effectuer des opérations routinières de mise en correspondance, mais d'élaborer des jugements dont la qualité peut elle-même être mise en doute. Les incertitudes s'accroissent encore si l'enjeu n'est plus de prendre des décisions en matière de carrière, promotion, formation ou mobilité (11), et qu'il engage la possibilité de sortir ou non du chômage.

Les embarras des intermédiaires

La diversité des fonctions imparties aux intermédiaires, mise en évidence dans les parties précédentes, fait apparaître nombre de contradictions possibles entre différents modèles d'action. Comment l'intermédiaire peut-il à la fois se faire discret pour ne pas perturber le libre jeu de la concurrence entre offres et demandes, et contribuer à leur définition pour réaliser des appariements bien ajustés ? Doit-il prendre appui sur des critères strictement professionnels ou admettre que les relations interpersonnelles offrent les meilleures garanties d'une intégration durable ? Faut-il professionnaliser la fonction d'intermédiaire ou laisser à chacun le soin de tisser les liens pour assurer sa propre embauche ? Les « gens de métier » sont-ils les seuls à pouvoir apprécier la valeur d'un offreur de travail, ou celui-ci peut-il être évalué de l'extérieur, par un spécialiste de l'évaluation ?

Ces questions se posent à tous les intermédiaires. Les observations montrent que chaque type d'intermédiaire n'a pas une seule façon de procéder pour mettre en relation candidats et employeurs ou évaluer leurs propositions ; chacun d'eux dispose d'une certaine marge de manœuvre pour appairer

(11) Comme c'est le cas de la plupart des travaux menés sur les marchés internes ou professionnels et sur les réseaux. Rappelons que la question de Granovetter, par exemple,

est centrée sur la mobilité de cadres managers et professionnels, et non sur la situation de chômeurs à la recherche d'un emploi.

les offres et les demandes en intervenant plus ou moins sur la définition des unes et des autres. Or, cette marge de manœuvre tend à se réduire : en effet, les conditions dans lesquelles s'opèrent les mises en relation sur le marché ont beaucoup évolué durant les dernières décennies, instaurant progressivement une phase préalable de présélection des candidats sur la base de jugements détachés des situations de travail.

Mettre en correspondance ou négocier ?

L'intermédiation telle quelle est décrite par le modèle néoclassique élude le problème de définition de la qualité des offres et demandes qui se présentent comme déjà définies à l'intermédiaire chargé de les mettre en correspondance. *A contrario*, la prise en compte de l'incertitude sur la qualité conduit à mettre en valeur la contribution des intermédiaires dans ce domaine. De fait, l'activité des intermédiaires, comme celle des recruteurs, est prise en tension entre plusieurs façons de procéder (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). C'est un peu comme si les uns et les autres passaient sans cesse d'un univers certain à un univers incertain. Lorsqu'il se place dans un régime de « planification » des compétences, le recruteur opère à distance de ses partenaires pour considérer que les compétences sont préétablies, stables et mesurables. Placé dans un régime de « négociation », il entretient des relations de proximité avec les employeurs et/ou les candidats, pour admettre que les compétences sont imprévisibles et déformables suivant les contextes. Les compétences apparaissent alors comme un résultat de l'appariement et non comme un préalable (12). Une exploration de la littérature sur ces questions montre que ces deux façons d'apparier ne sont propres à aucun intermédiaire, qu'il soit public ou privé, mais peuvent être adoptées par chacun d'eux dans des situations différentes, comme nous allons le voir.

Les agents du service public de l'emploi sont souvent opposés selon ce point de vue aux intermédiaires de l'insertion (Simonin, 1995 ; Meyer, 1998). En effet, les premiers sont contraints d'agir dans un cadre où tout est planifié.

(12) Ces deux conceptions de la compétence renvoient à l'opposition faite en économie entre compétences générales et spécifiques. Si les premières sont réputées transposables d'un milieu à l'autre, c'est parce que l'on considère qu'elles ne se déforment pas suivant les contextes, contrairement aux secondes. On peut aussi considérer que tout travail est spécifique, que la compétence résulte de l'interaction de personnalités et ne réclame pas les mêmes qualités d'une équipe à l'autre (Doeringer et Piore, 1971, p. 16). D'un point de vue sociologique, la première conception est davantage traitée par les courants les plus « classiques » de la discipline, qui admettent volontiers que

les individus sont dotés de propriétés stables (leur profession, sexe, âge, niveau de diplôme ou de salaire) qui permettent d'anticiper et de prédire leurs comportements quelles que soient les situations. Une sociologie plus « interactionniste » (l'ethnométhodologie s'accorde également avec cette posture) mettra l'accent au contraire sur l'importance des ajustements en situation. Dans ces courants, on ne considère plus la compétence comme préétablie, mais comme étant « située », « négociée », ou « distribuée » entre les acteurs qui cherchent à se coordonner. Les compétences émergent des interactions.

Ils doivent gérer une masse considérable de dossiers et recevoir les candidats durant un temps minuté. Les prestations peuvent être standardisées grâce à l'enregistrement des demandes sur des supports informatiques. Très différente est la situation des intermédiaires de l'insertion qui ont la possibilité de nouer des relations de long terme avec les entreprises et les personnes (jeunes, travailleurs handicapés, chômeurs de longue durée) dont ils s'occupent et qu'ils suivent individuellement : il faut pouvoir travailler avec la personne sur son projet professionnel et l'épauler dans sa recherche d'emploi pour lui révéler autant qu'aux employeurs des compétences qu'elle ne valorise pas spontanément (Baron *et al.*, 1995a). Les acteurs de l'insertion peuvent en effet agir de différentes façons sur les épreuves du marché du travail (Bureau, Nivolle et Shapiro, 2005) :

- jouer de leur crédibilité pour présenter un seul candidat, lui permettant ainsi d'éviter l'épreuve de sélection et faire porter l'entretien d'embauche davantage sur les caractéristiques du poste que sur celles du chercheur d'emploi (13),
- aménager des épreuves au plus près des situations de travail : proposer des ateliers de simulation ou des mises en situation, négocier des aménagements de concours ou accompagner des procédures de validation des acquis de l'expérience,
- négocier certains aspects du poste et des conditions de travail,
- accompagner la relation d'emploi à ses débuts, en particulier lors de la période d'essai.

Ces modes d'intervention tentent de réaliser une co-construction de l'offre et de la demande, qui génère moins d'exclusion que l'affectation des demandeurs d'emploi à des postes prédéfinis. Ils reprennent ainsi, avec une moindre ambition, l'objectif donné par Bertrand Schwartz à la mission Nouvelles qualifications (1989) : faire émerger de nouveaux métiers, au cœur des situations de travail, par l'action conjuguée des employeurs et des salariés, avec l'appui d'acteurs intervenant comme tiers.

Pourtant, l'analyse de l'activité des uns et des autres amène à nuancer l'opposition entre professionnels du placement et de l'insertion. Si les intermédiaires de l'insertion sont très attachés à valoriser les qualifications singulières des personnes, ils sont rarement en position de force pour faire valoir celles-ci auprès des employeurs, et peuvent donc se trouver contraints de relayer les offres définies par ces derniers en leur fournissant des salariés « clés en main » (Baron *et al.*, 1995a). Symétriquement, des travaux menés auprès des agents du Service public de l'emploi ont montré qu'ils ne se contentaient pas d'enregistrer les demandes des entreprises et d'appliquer des règles prescrites (Lizé, 1997). Les agents du service public de l'emploi négocient aussi avec les chômeurs leur identité sans s'inscrire nécessairement en surplomb par rapport à eux (Demazière, 1992). Pour rendre justice à la

(13) C'est ce que préconise, par exemple, la méthode IOD (Intervention sur l'offre et la demande), développée par l'association Transfer (Bordeaux). Voir, à ce sujet, Castra (2003) et Salognon (2007).

complexité de l'activité des conseillers ANPE, il est nécessaire de distinguer différentes figures de l'intermédiation (Delfini et Demazière, 2000).

L'histoire de l'ANPE témoigne des débats incessants sur la meilleure stratégie à suivre vis-à-vis des employeurs comme vis-à-vis des demandeurs d'emploi pour remplir sa mission. À l'origine, la création du Service public de l'emploi visait à corriger les rapports de force locaux entre ouvriers et employeurs. Elle privilégiait clairement l'activité de placement, service rendu aux demandeurs d'emploi, par rapport à l'aide au recrutement, service rendu aux employeurs, ces deux notions étant d'ailleurs clairement distinguées au plan juridique (Rousseau, 1990). Ce faisant, en gardant ses distances avec les employeurs, l'intermédiaire public ne se privait-il pas de la capacité de négocier avec eux ? Récemment, le rapport Boulanger (2008) revient sur ce choix en affirmant qu'il est possible de concilier les deux objectifs de service aux employeurs d'une part, aux demandeurs d'emploi de l'autre. Mais, d'un point de vue pragmatique, cette orientation, loin d'accroître la capacité à négocier des offres, peut présenter un nouveau risque : celui d'une soumission accrue aux exigences des employeurs. L'équilibre reste difficile à trouver.

La tension entre les deux modes d'intermédiation qui consistent soit à mettre en correspondance, soit à négocier affecte de la même façon les intermédiaires privés. Ainsi, les agences d'intérim sont *a priori* équipées pour mettre en relation des offres et des demandes déjà formatées. Elles privilégient le recours à des candidats opérationnels dont les compétences sont dûment mesurées à l'aide de tests et de référentiels de compétences. Les sites Internet mis en place par certaines d'entre elles permettent d'optimiser cette façon de travailler en offrant la possibilité de décomposer et coder l'ensemble des compétences présentées de part et d'autre du marché pour traiter et automatiser les mises en correspondances (Mellet, 2004). *A contrario*, le chasseur de têtes travaille à la détection des caractéristiques les plus singulières des partenaires, valorisant volontiers son rôle d'alchimiste attentif au « fit » qui doit naître de la rencontre entre l'employeur et le candidat qu'il présente l'un à l'autre (Finlay et Coverdill, 2002). Pour autant, les chasseurs de têtes ne sont pas complètement démunis au moment d'aborder une nouvelle mission. Des bases de données (candidathèques) permettent d'engranger les candidatures rejetées en d'autres occasions. Certains chasseurs semblent même donner davantage leurs chances à des « clones » qu'à des candidats au parcours singulier (Gautié, Godechot et Sorignet, 2005). Inversement, toutes les entreprises de travail temporaires n'opèrent pas sur la base de procédés industrialisés. Celles qui sont indépendantes et bien implantées localement peuvent réaliser des appariements sur mesure avec des entreprises et des intérimaires qu'elles connaissent bien, sur la base d'une confiance mutuelle, sans en passer par des définitions formelles de profils (Turquet, 1997).

Une façon de dissiper les incertitudes qui résultent de la diversité des points de vue portés sur les offres et demandes consiste à s'équiper de nombreux outils destinés à stabiliser le jugement. Les supports informatiques pour les agents de l'ANPE, tests, référentiels de compétences, sites Internet et candidathèques, permettent d'appareiller les mises en relation et de faciliter la

coordination entre les différents acteurs impliqués. Leur présence signale l'activation d'un régime dans lequel les compétences sont planifiées et les partenaires mis à distance. Ceux-ci ne sont présents que par le biais de représentants qui permettent, comme c'est le cas lorsque sont diffusés annonces et CV sur Internet, de faire circuler au loin les offres et les demandes. Les formes d'expression des compétences les plus standard sont alors privilégiées à d'autres, comme le montre l'analyse du travail des sites emploi sur Internet (*job boards*) en charge de réaliser des appariements électroniques. De telles intermédiations dévalorisent du même coup les compétences qui ne rentrent pas dans les formats préétablis (Marchal, Mellet et Rieucan, 2007).

La multiplication des outils, surtout lorsqu'ils sont destinés à équiper des épreuves d'évaluation pour donner la mesure des compétences, permet de déléster l'intermédiaire de la charge du jugement. Ce désengagement est lourd de conséquence. L'utilisation de tests lors des recrutements et la création d'épreuves d'évaluation de toutes sortes ont pour effet d'extraire celle-ci du contexte dans lequel les compétences sont mises en œuvre et de priver les personnes de la possibilité de discuter et de se valoriser elles-mêmes (Bureau et Marchal, 2005). Ce que l'intermédiaire cherche à gagner en certitude, les offreurs et demandeurs ne risquent-ils pas de le perdre sur ce même registre ? C'est là une autre tension inhérente aux opérations d'appariement.

Lorsque les « préjugements » s'imposent sur le marché du travail

La marge de manœuvre dont disposaient les intermédiaires à la fin des années 1980 semble se rétracter de plus en plus, les obligeant à formuler des jugements de plus en plus tôt et de plus en plus déconnectés des situations de travail. On pense en particulier au déclin des marchés de métiers et de l'« expertise catégorielle » (Larquier, 2000), mais aussi à la multiplication des critères de sélection telle qu'elle apparaît dans les annonces d'offres d'emploi. La banalisation des mesures de l'employabilité participe elle aussi de ce même mouvement. En effet, elle vise à évaluer une distance à l'emploi en toute généralité, sans tenir compte de la diversité des situations de travail auxquelles les personnes pourraient être confrontées.

Les travaux sur la segmentation et la fermeture des marchés du travail ont amplement démontré l'enjeu que représente la mise en contexte du jugement. C'est en faisant valoir leur expertise sur ce qui fait la qualité du travail et les déterminants de cette qualité que les syndicats ouvriers et professionnels se sont imposés comme partenaires légitimes dans les mises en relation sur certains métiers. Avec l'affaiblissement des marchés organisés, s'affaiblit aussi le contrôle exercé sur les processus d'évaluation et de sélection. Cela ne signifie pas qu'ils n'obéissent à aucune règle, mais que cette régulation n'est plus contrôlée ou négociée collectivement. Elle fait intervenir de nouveaux intermédiaires, non plus spécialistes d'une profession ou d'une organisation (comme c'est le cas dans le cadre des marchés fermés), mais spécialistes des ressources humaines. Le développement de ces nouvelles formes d'intermédiation présente un risque important : celui d'un

« décrochage » des critères de sélection qui ont cours sur le marché externe, y compris à l'entrée des organisations, par rapport aux besoins de ces dernières. Le sentiment d'arbitraire qu'éprouvent parfois les recruteurs résulte précisément d'une désarticulation entre ces deux contextes d'évaluation (Eymard-Duverney et Marchal, 2000).

Cette désarticulation peut se lire dans les annonces d'offres d'emploi où se multiplient les critères de sélection, comme le montre leur analyse sur une période de quarante ans (Marchal et Torny, 2003). Telles qu'elles sont écrites dans les années 1960, les propositions d'emploi sont très succinctes : un titre d'emploi évoque le métier pour lequel on recrute, parfois même la simple mention de « jeune fille » ou « jeune homme » suffit à caractériser l'offre ; on peut y trouver aussi une demande d'expérience (« serveur expérimenté ») ou de qualités morales (« sérieux », « honnête », « travailleur ») et la présentation de références ; suit une adresse à laquelle se rendre pour faire montre de tout cela. En prélevant tous les dix ans un nouveau corpus d'annonces dans la presse écrite, on voit celles-ci prendre de l'épaisseur en accumulant des informations pour décrire l'entreprise et surtout les profils de candidats recherchés : aux exigences de formation qui finissent par être formulées dans les deux tiers des annonces françaises prélevées en 2000, s'ajoutent l'exigence de posséder des expériences pointues acquises dans tel domaine, durant tant d'années au contact de tel type de clientèle, mais aussi des critères de personnalité, l'injonction de parler couramment une langue, de maîtriser tel langage informatique, etc. Au total, plusieurs de ces exigences sont cumulées dans la majorité des annonces, témoignant d'un élargissement et d'une hausse constante des demandes formulées à l'égard des candidats.

Ces évolutions rendent compte de l'instauration d'une étape de présélection en amont de la rencontre entre l'employeur et les candidats qui retarde toute possibilité de négocier la définition des tâches, les conditions de travail ou le mode d'acquisition des compétences requises. La présélection se déroule en deux temps : le lecteur prend d'abord appui sur le profil décrit pour apprécier ses chances d'être sélectionné et, dans un second temps, un recruteur opère un tri sur dossier des candidats, pour déterminer ceux qu'il vaut la peine de rencontrer. Cette double sélection produit de l'exclusion, alors même qu'elle est entachée de fortes incertitudes. Les dossiers de candidatures à envoyer (CV, lettre de motivation, photo, attestations, prétentions salariales) ne sont pas forcément de bons représentants des compétences : celles-ci gagneraient parfois à être racontées et discutées pour être mises en valeur. Les repères mobilisés dans les opérations de tri sont nécessairement succincts, voire discriminatoires, et fortement déconnectés des situations de travail (14). Ce qui est en question ici, c'est le format dans lequel circule l'information : la sélection à distance a pour effet d'augmenter le degré de généralité des

(14) Les pratiques discriminatoires, comme l'ont montré les travaux sur la discrimination statistique, peuvent résulter de l'« ignorance » du recruteur qui cherche à la contourner : à défaut de pouvoir évaluer correctement une

candidature, il s'appuie sur des caractéristiques aisément repérables (âge, sexe, communauté d'origine, quartier d'habitation, etc.) auxquelles il attribue, par croyance, tel ou tel type de comportement professionnel.

repères actionnés alors que le signalement des compétences les plus spécifiques ou des parcours atypiques réclame une mise en présence.

Une étape supplémentaire a été franchie avec la « migration » des annonces sur Internet. L'activité des *job boards*, qui mettent en place des médiations électroniques, n'est pas sans conséquence. Ces nouveaux intermédiaires contribuent à formater les offres et les demandes en retenant, autant que faire se peut, les critères les plus standard. Rubriques et répertoires sont des points de passage obligés pour réduire le langage potentiellement infini de la compétence. Les moteurs de recherche échouent le plus souvent dans leur fonction d'appariement lorsque ceux-ci s'effectuent sur la base de mots-clés choisis librement. Les plus efficaces fonctionnent comme des fourches caudines, en aiguillant les appariements sur des repères étroits et quantifiables : bac + x années d'études plutôt que le nom d'une école d'ingénieur bien connue localement, tant d'années d'expérience et telle tranche d'âge (Marchal, Mellet et Rieucan, 2007).

Les acteurs locaux de l'insertion (structures de l'économie sociale, missions locales et PAIO, services Emploi des communes, groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification, etc.) qui se sont engagés, depuis le début des années 1980, dans la lutte contre le chômage de longue durée et la précarité de masse sont confrontés de plein fouet aux effets de ces évolutions. En effet, les demandeurs d'emploi auprès desquels ils interviennent sont aussi ceux qui ne bénéficient pas des protections attachées aux marchés fermés et qui ne passent pas la barre des critères de sélection les plus standard : jeunes sortis sans qualification du système scolaire, salariés rejetés de secteurs d'activité en déclin, travailleurs aux trajectoires professionnelles marquées par la précarité ou par des interruptions d'emploi, etc.

La notion d'employabilité qui s'est peu à peu imposée dans le langage de l'insertion renforce la décontextualisation des conditions dans lesquelles s'effectue la sélection : appliquées aux personnes, elle gomme l'existence de situations professionnelles différenciées. L'usage des termes « éloigné de l'emploi » *versus* « près de l'emploi », même s'il introduit une vision plus dynamique en supposant la possibilité d'un « parcours d'insertion », entérine une vision totalement abstraite de ce qu'est l'emploi. Faute de prises suffisantes sur les milieux professionnels, de nombreux acteurs de l'insertion privilégient ainsi l'action sur la personne, engagent les demandeurs d'emploi dans un travail de transformation d'eux-mêmes, s'efforçant de remédier aux « troubles de l'employabilité » qu'ils estiment avoir diagnostiqués (Oriane, 2005). Ce faisant, ils risquent d'enfermer les personnes dans une image négative d'elles-mêmes : en privilégiant les explications qui accentuent le poids de l'acteur par rapport au poids de son environnement, on tend à attribuer aux personnes la responsabilité exclusive de leurs défaillances (Castra, 2003).

En France, la perspective actuelle pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi est, conformément aux orientations européennes, de recourir plus largement à des opérateurs privés (ou à des organismes à but non lucratif), sous la responsabilité de l'État. Des débats récurrents portent sur le partage

des rôles entre les différents acteurs ainsi que sur le mode de rémunération des sous-traitants (Simonin, 2004). Un aspect inquiétant de cette perspective concerne le profilage des demandeurs d'emploi. Pour éviter les risques d'écroulement, le montant de la rémunération des opérateurs doit en effet tenir compte de la difficulté de la tâche. Or, les méthodes de profilage permettent de rationaliser la catégorisation des demandeurs d'emploi selon le degré de difficulté estimé de leur placement. Ce raisonnement gestionnaire imparable ne doit pas masquer un autre aspect de la réalité : le profilage revient à détacher l'évaluation de tout contexte professionnel, ce qui aggrave dangereusement la dissymétrie de la relation. Son efficacité même est controversée, comme l'ont montré les expériences menées dans d'autres pays européens, la valeur prédictive du profilage ne s'avérant pas supérieure à l'expertise propre des agents (George, 2007). À cet égard, les frontières entre intermédiaires publics et privés s'estompent : plus que le statut lui-même, c'est le mode d'évaluation et de financement des opérateurs qui détermine leurs pratiques de sélection et d'appariement. Le jugement qu'ils portent sur les candidatures, avec toutes les conséquences que celui-ci entraîne, dépendra directement de la façon dont eux-mêmes sont évalués dans le cadre de leur activité. La connaissance de ces effets en chaîne apparaît donc essentielle pour mener à bien une politique conséquente de modernisation du marché du travail.

*
* *

La mise à contribution de différents courants, aussi bien économiques que sociologiques, permet de porter un regard original sur la position, le rôle et l'action des intermédiaires du marché du travail, mais aussi d'accéder à une meilleure compréhension des tensions auxquelles ils sont soumis. Le rapprochement de travaux menés sur les marchés institutionnels, sur la qualité du travail et sur les réseaux fait apparaître l'intérêt d'une formulation des jugements dans le contexte des situations de travail, pour limiter les incertitudes qui entourent les évaluations de la qualité du travail. Juger les qualités de l'offre et de la demande indépendamment de tout contexte et de tout processus d'appariement présente deux risques combinés : celui de mal évaluer et celui de brider les mouvements sur le marché du travail. La mise en perspective de nombreux travaux empiriques montre que ni les intermédiaires privés, ni les intermédiaires publics n'échappent à ce double risque. Pire encore, on observe que les « préjugements » tendent de plus en plus à s'imposer sur le marché du travail. Pourtant, c'est en retardant les jugements, en les distribuant au sein des milieux professionnels et en les plaçant au plus près des situations de travail que l'on peut réaliser les appariements les plus fins, voire enclencher une dynamique de création d'emplois.

Ces résultats permettent de porter un regard critique sur le modèle de médiation actuellement privilégié par les pouvoirs publics. En effet, celui-ci repose sur une mesure préalable de l'employabilité, tandis que les prestations offertes visent à accélérer le retour à l'emploi en ajustant les qualités des

candidats aux exigences des employeurs. Leur intervention consiste davantage à anticiper les besoins des employeurs qu'à négocier avec eux, alors même que la définition des offres s'accompagne d'une marge de manœuvre importante. À condition d'admettre que toute expertise appelle un ancrage dans des réseaux locaux et professionnels, n'y a-t-il pas là un champ d'intervention possible pour les intermédiaires du marché du travail ?

Marie-Christine BUREAU

*Laboratoire interdisciplinaire pour la sociologie économique (Lise)
Cnam-Cnrs
55, rue Turbigo – 75003 Paris*

marie-christine.bureau@cnam.fr

Emmanuelle MARCHAL

*Centre de sociologie des organisations (Cso)
Cnrs-Sciences Po
19, rue Amélie – 75007 Paris*

e.marchal@cso.cnrs.fr

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Akerlof G., Spence M., Stiglitz J.**, 2001. – « L'asymétrie d'information au cœur de la nouvelle microéconomie », *Problèmes économiques*, 2734, pp. 19-24.
- Balzani B.**, 2001. – « Du Bureau des pauvres à l'industrie du placement des travailleurs : un héritage controversé pour les associations intermédiaires », communication aux Huitièmes journées de sociologie du travail, 21-23 juin, Aix-en-Provence.
- Baron C., Bureau M.-C., Leymarie C., Nivolle P.**, 1995a. – « L'action des intermédiaires : animation du marché local du travail, mobilisation de la main-d'œuvre, médiation sociale » dans *Les politiques publiques d'emploi et leurs acteurs : des repères pour l'évaluation*, Paris, Presses Universitaires de France (Cahiers du CEE, 34), pp. 171-197.
- 1995b. – « La construction de réseaux locaux pour l'insertion et la qualification : l'exemple d'un GEIQ : des partenariats actifs : entreprises-branches-organismes » dans *Les politiques publiques d'emploi et leurs acteurs : des repères pour l'évaluation*, Paris, Presses Universitaires de France (Cahiers du CEE, 34), pp. 213-233.
- Benarrosh Y.**, 2000. – « Tri des chômeurs : le nécessaire consensus des acteurs de l'emploi », *Travail et emploi*, 81, pp. 9-26.
- Benetti C., Cartelier J.**, 1980. – *Marchands, salariat et capitalistes*, Paris, Maspéro.
- Bessy C.**, 1997. – « Les marchés du travail des photographes : les organisations intermédiaires du marché du travail » dans *Les intermédiaires du marché du travail*, Paris, Presses Universitaires de France (Cahiers du CEE, 36), pp. 235-282.
- Bessy C., Eymard-Duvernay F.**, 1997. – « Introduction » dans *Les intermédiaires du marché du travail*, Paris, Presses Universitaires de France (Cahiers du CEE, 36).
- Bessy C., Eymard-Duvernay F., Larquier G. (de), Marchal E.** (éds.), 2001. – *Des marchés du travail équitables ? Approche comparative France/Royaume-Uni*, Bruxelles, Peter Lang.
- Bessy C., Larquier G. (de)**, 2001. – « IT professional wanted (€ 2500 + benefits)/Entreprise recherche diplômé grande école » dans **C. Bessy et al.** (dirs.), *Des marchés du travail équitables ? Approche comparative France/Royaume-Uni*, Bruxelles, Peter Lang.

- Bessy C., Marchal E.**, 2006. – « La mobilisation d'Internet pour recruter : aux limites de la sélection à distance » dans **Y. Fondeur** (coord.), *La revue de l'Ires*, 52, numéro spécial « Internet, recrutement et recherche d'emploi », pp. 11-39.
- 2009. – « Le rôle des réseaux et du marché dans les recrutements. Enquête auprès des entreprises », *Revue française de socio-économie*, 3, pp. 121-146.
- Boltanski L., Chiapello È.**, 1999. – *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.
- Boulanger J.-M.**, 2008. – *Contribution à la préparation de la convention tripartite entre l'État, l'Unedic et la nouvelle institution créée par la loi du 13 février 2008*, Paris, ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.
- Bureau M.-C., Marchal É.**, 2005. – « Introduction » dans **M.-C. Bureau, E. Marchal** (éds.), *Au risque de l'évaluation : la mise en jeu de la valeur du travail et des personnes*, Lille, Presses du Septentrion, pp. 11-24.
- Bureau M.-C., Nivolle P., Shapiro R.**, 2005. – « Une seconde chance pour les jeunes ? » dans **M.-C. Bureau, E. Marchal** (éds.), *Au risque de l'évaluation : la mise en jeu de la valeur du travail et des personnes*, Lille, Presses du Septentrion, pp. 149-171.
- Callon M.**, 2002. – « Pour en finir avec les incertitudes ? », dossier-débat « La qualité », *Sociologie du travail*, 44, 2, pp. 255-287.
- Castra D.**, 2003. – *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Centi C.**, 1989. – « Les leçons d'un échec : Molinari et le marché du travail », *Économie et sociétés*, 10, pp. 31-75.
- Cochoy F.**, 1999. – « De l'embaras du choix au conditionnement du marché », *Cahiers internationaux de sociologie*, 106, pp. 145-173.
- 2002. – *Une sociologie du packaging ou l'âne de Buridan face au marché*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Cochoy F., Dubuisson S.**, 2000. – *Sociologie du travail*, 42, 3, numéro spécial « Les professionnels du marché : vers une sociologie du travail marchand ».
- Demazière D.**, 1992. – « La négociation des identités des chômeurs de longue durée », *Revue française de sociologie*, 33, 3, pp. 335-363.
- Delfini C., Demazière D.**, 2000. – « Le traitement de l'offre d'emploi à l'ANPE : diversité des logiques d'intermédiation », *Travail et emploi*, 81, pp. 27-40.
- Doeringer P. B., Piore J. M.**, 1971. – *Internal labour markets and manpower analysis*, Lexington (MA), D. C. Heath and Company.
- Dubuisson-Quellier S., Neuville J.-P.** (dirs.), 2003. – *Juger pour échanger*, Paris, Msh-Inra.
- Eymard-Duvernay F.**, 1986. – « La qualification des produits » dans **R. Salais, L. Thévenot** (éds.), *Le travail. Marchés, règles, conventions*, Paris, Économica/Insee, pp. 239-247.
- 2001. – « Principes de justice, chômage et exclusion : approfondissements théoriques » dans **C. Bessy et al.** (éds.), *Des marchés du travail équitables ? Approche comparative France/Royaume-Uni*, Bruxelles, Peter Lang, pp. 271-297.
- Eymard-Duvernay F., Marchal E.**, 1997. – *Façons de recruter : le jugement des compétences sur le marché du travail*, Paris, Métailié.
- 2000. – « Qui calcule trop finit par déraisonner : les experts du marché du travail », *Sociologie du travail*, 42, 3, pp. 411-432.
- Finlay W., Coverdill J. E.**, 2002. – *Headhunters, matching in the labor market*, Ithaca (NY), Cornell University Press.
- Fondeur Y.**, 2006. – « Internet, recrutement et recherche d'emploi : une introduction », *La revue de l'Ires*, 52, pp. 3-10.
- Gaudemar J.-P. (de)**, 1979. – *La mobilisation générale*, Paris, Éditions du Champ urbain.
- Gautié J., Godechot O., Sorignet P.-E.**, 2005. – « Arrangement institutionnel et fonctionnement du marché du travail. Le cas de la chasse de tête », *Sociologie du travail*, 47, 3, pp. 383-404.
- George N.**, 2007. – « Profiler les chômeurs », *Connaissance de l'emploi*, 44.

- Godechot O.**, 2006. – « Quel est le salaire de marché ? Enquêtes de rémunération et mise en forme du marché du travail dans l'industrie financière », *Genèses*, 63, pp. 108-127.
- Granovetter M.**, 1974. – *Getting a job. A study of contacts and careers*, Cambridge (MA), Harvard University Press.
- 2000. – « Approches sociologiques et économiques de l'analyse du marché du travail. Une conception sociostructurelle » dans **M. Granovetter**, *Le marché autrement. Les réseaux dans l'économie*, Paris, Desclée de Brouwer, pp. 149-191.
- Grivel N., George N., Méda D.**, 2007. – « Les prestations et services d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Comparaisons internationales Suède, Pays-Bas, Royaume-Uni », Noisy-le-Grand, Centre d'Études de l'Emploi (Rapport de recherche du CEE, 41).
- Hatchuel A.**, 1995. – « Les marchés à prescripteurs. Crises de l'échange et genèse sociale » dans **A. Jacob, H. Vérin** (éds.), *L'inscription sociale du marché*, Paris, L'Harmattan, pp. 205-225.
- Jovanovic B.**, 1984. – « Matching, turnover and unemployment », *Journal of political economy*, 92, 1, pp. 108-122.
- Karpik L.**, 1989. – « L'économie de la qualité », *Revue française de sociologie*, 30, 2, pp. 187-210.
- 2007. – *L'économie des singularités*, Paris, Gallimard.
- Kerr C.**, [1954] 1977. – « The balkanisation of labor markets », *Labor market and wage determination*, Berkeley (CA), University of California Press.
- Larquier G. (de)**, 1997. – « Principes des marchés régis par appariement », *Revue économique*, 48, 6, pp. 1409-1438.
- 2000. – « Émergence des services publics de placement et marchés du travail français et britannique au XX^e siècle », *Travail et emploi*, 84, pp. 33-45.
- Lizé L.**, 1997. – « Sélection à l'embauche : comportement des entreprises en relation avec l'ANPE » dans **C. Bessy, F. Eymard-Duvernay** (dirs.), *Les intermédiaires du marché du travail*, Paris, Presses Universitaires de France (Cahiers du CEE, 36), pp. 183-233.
- Marchal E., Mellet K., Rieucan G.**, 2007. – « Job board toolkits : Internet matchmaking and changes in job advertisements », *Human relations*, 60, 7, pp. 1091-1113.
- Marchal E., Rieucan G.**, 2009. – « Formes d'intermédiation et formes de sélection : les contrastes entre annonces et réseaux de relation », *Économie et société*, 30, pp. 3-26.
- Marchal E., Torny D.**, 2003. – « Des petites aux grandes annonces : évolution du marché des offres d'emploi (1960-2000) », *Travail et emploi*, 95, pp. 59-72.
- Marsden D.**, 1989. – *Marchés du travail : limites sociales des nouvelles théories*, Paris, Économica.
- Mellet K.**, 2004. – « L'Internet et le marché du travail. Cadre des interactions et pluralité des formats d'information », *Réseaux*, 22, 125, pp. 113-142.
- 2006. – *Les marchés numériques du travail. L'émergence de nouvelles technologies de la coordination*, thèse pour le doctorat de sciences économiques, Nanterre, Université de Paris X-Nanterre.
- Meyer J.-L.**, 1998. – « Intermédiaires de l'emploi et marché du travail », *Sociologie du travail*, 40, 3, pp. 345-364.
- Musselin C.**, 2005. – *Le marché des universitaires*, Paris, Presses de Sciences Po.
- Neuville J.-P.**, 2001. – « Les bons "tuyaux" du marché de l'emploi : Internet peut-il faire de "l'économie de la qualité" un marché ? », *Sociologie du travail*, 43, 3, pp. 349-368.
- Omnès C.**, 1997. – *Ouvrières parisiennes. Marché du travail et trajectoires professionnelles au 20^e siècle*, Paris, Éditions Ehes.
- Orianne J.-F.**, 2005. – « Troubles de l'employabilité et traitement clinique du chômage : une analyse d'agents d'insertion en action » dans **P. Vielle, P. Pochet, I. Cassiers** (dirs.), *L'État social actif : vers un changement de paradigme ?* Bruxelles, PIE Peter Lang, pp. 179-207.
- Pardeise C.**, 1988. – « Les professions comme marchés du travail fermés », *Sociologie et sociétés*, 20, 2, pp. 9-21.
- Rees A.**, 1966. – « Labor economics : effects of more knowledge. Information networks in labor markets », *American economic review*, 56, 2, pp. 559-566.
- Rose J.**, 1984. – *En quête d'emploi. Formation, chômage, emploi*, Paris, Économica.

- Rousseau Y.**, 1990. – « Conseils en recrutement, chasseurs de têtes, et notion de placement », *Droit social*, 6, pp. 545-557.
- Saglio J.**, 2002. – « Le modèle militaire et la représentation des salariés dans les systèmes français de relations professionnelles » dans **C. Bernier, A. Jobert, H. Rainbird** (dirs), *Formation, relations professionnelles et syndicalisme à l'heure de la société-monde*, Paris, L'Harmattan, Les Presses de l'Université Laval, pp. 169-184.
- Salognon M.**, 2007. – « Reorienting companies' hiring behaviour : an innovative "back to work" method in France », *Work, employment, society*, 21, 4, pp. 713-730.
- Segrestin D.**, 1985. – *Le phénomène corporatiste. Essai sur l'avenir des systèmes professionnels fermés en France*, Paris, Fayard.
- Simonin B.**, 1995. – « Introduction » dans *Les politiques publiques d'emploi et leurs acteurs : des repères pour l'évaluation*, Paris, Presses Universitaires de France (Cahiers du CEE, 34), pp. VII-XXVI.
- 2004. – « Politique de l'emploi : trois réformes à l'étranger », *Connaissance de l'emploi*, 3.
- Sorignet P.-E.**, 2004. – « Un processus de recrutement sur un marché du travail artistique : le cas de l'audition en danse contemporaine », *Genèses*, 57, pp. 64-88.
- Stigler G. J.**, 1962. – « Information in the labor market », *Journal of political economy*, 70, 2, pp. 94-105.
- Thévenot L.**, 1997. – « Un gouvernement par les normes : pratiques et politiques des formats d'information » dans **B. Conein, L. Thévenot** (dirs.), *Cognition et information en société*, Paris, Éditions Ehes (Raisons pratiques, 8), pp. 205-241.
- Turquet P.**, 1997. – « L'entreprise de travail temporaire : un intermédiaire local sur le marché du travail. Enquête auprès des agences d'intérim du bassin de Rennes » dans **C. Bessy, F. Eymard-Duvernay** (éds.), *Les intermédiaires du marché du travail*, Paris, Presses Universitaires de France (Cahiers du CEE, 36), pp. 143-182.
- Williamson O. E.**, 1985. – *The economic institutions of capitalism*, New York (NY), The Free Press.