



HAL
open science

La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation

Didier Demazière, Emmanuelle Marchal

► **To cite this version:**

Didier Demazière, Emmanuelle Marchal. La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation. Travail et Emploi, 2018, 155-156, pp.5-30. 10.4000/travailemploi.8583. hal-02612578

HAL Id: hal-02612578

<https://sciencespo.hal.science/hal-02612578>

Submitted on 26 Oct 2022

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

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



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation

Didier Demazière, Sciences Po, Centre de sociologie des organisations (CSO), CNRS, Paris, France

Emmanuelle Marchal, Sciences Po, Centre de sociologie des organisations (CSO), CNRS, Paris, France

In : Travail et Emploi, 2018, 155-156. pp. 5-29

DOI : <https://doi.org/10.4000/travailemploi.8583>

URL : <http://journals.openedition.org/travailemploi/8583>

Non qualifié, travail non qualifié, salariés non qualifiés, main d'œuvre non qualifiée, emplois non qualifiés, chômeurs non qualifiés, jeunes non qualifiés. La liste est longue des usages de cette expression, qui circule dans l'espace public où elle semble frappée du sceau de l'évidence. Elle alimente nombre de discours portant sur le travail contemporain : annonces de la montée en gamme des compétences et de la disparition du travail non qualifié (les nouvelles technologies le balayeraient à terme), identification de celui-ci comme source d'un chômage persistant (les chômeurs compteraient trop de non qualifiés), effritement des qualifications avec le développement de la polyvalence (nombre de métiers seraient frappés de déqualification), etc. La diffusion de cette thématique de la non qualification justifie que l'on fasse retour sur cette question (Méda & Vennat, 2005 ; Rose, 2012).

La perspective privilégiée dans ce dossier est tracée autour d'une question centrale : par quels processus le travail est-il non qualifié, comment certaines activités et certains travailleurs sont-ils considérés comme non qualifiés ou traités comme tels ? Ces questions ne reçoivent pas de réponses générales ou invariantes, car le phénomène de la « non qualification » a des limites différentes d'un pays à l'autre, évolue avec le temps, se déplace entre les secteurs d'activité, touche des populations diverses. Ces variations indiquent que le travail non qualifié ne peut être rabattu sur un ensemble de traits intrinsèques ou de propriétés stables. Les impasses de l'approche substantielle sont d'ailleurs bien connues. Un argument majeur repose sur la critique de l'équation 'non qualification = absence de qualités'. Il a été déployé dans plusieurs directions : un travail qui n'exigerait aucune qualité n'aurait aucune utilité et donc n'existerait pas, de sorte que toutes les formes de travail impliquent la mobilisation de qualités ; tout travailleur est dépositaire de qualités accumulées à travers sa formation et ses expériences qu'il actualise dans le cours de son activité ; tout processus de recrutement compte des opérations de sélection qui sont adossées à des procédures et critères visant à repérer des qualités chez les candidats, etc. Et pourtant l'expression « non qualifié » est une catégorie pertinente. Pertinente quand on la considère comme le résultat de processus d'attribution, dont nous proposons l'exploration.

Car il ne s'agit pas seulement de soutenir que tout poste de travail et tout travailleur mettent en jeu un nombre minimal de qualités ou de compétences, mais plutôt de considérer le travail non qualifié comme la résultante d'un déficit de leur reconnaissance et de leur valorisation. Il incorpore un voir comme, un compter pour : ce qui est non qualifié c'est ce qui est vu comme tel, ce qui est compté pour tel. Cette posture théorique, déjà expérimentée ailleurs (Jany-Catrice, 2007 ; Chauvin, 2010), n'est pas relativiste pour autant. Car si l'expression non qualifié est désormais admise et retenue comme pertinente pour rendre compte d'évolutions contemporaines du travail, c'est parce qu'elle est adossée à des conventions sociales ; des conventions de perception, de mesure, de valorisation, qui sont suffisamment cristallisées et stabilisées pour qu'elles fassent sens, circulent et organisent des rapports sociaux de travail. Ces conventions ne couvrent pas de manière uniforme le spectre des emplois et des postes. Ainsi dans nombre de secteurs industriels, des conventions collectives ont fixé des classifications professionnelles ouvrières. Et celles-ci délimitent la frontière entre des emplois d'ouvrier professionnel ou qualifié, correspondant à des métiers dont l'exercice exige une

formation et un apprentissage, et des emplois d'ouvrier spécialisé et de manœuvre ne nécessitant aucune formation ou au plus une adaptation rudimentaire. Mais ces catégories n'ont pas d'équivalent dans l'archipel des employés où la différenciation entre qualifié et non qualifié est plus flottante, alors même que s'y développe le travail non qualifié¹. De manière convergente, la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles distingue les ouvriers « qualifiés » et « non qualifiés » (à l'échelle des 24 postes) mais n'introduit pas ce critère pour les employés (Desrosières & Thévenot, 1988).

Toutefois, dans une visée opératoire pour notre perspective d'analyse, nous pouvons appréhender la non qualification comme un phénomène de faible valorisation du travail, caractérisé par l'occupation de positions basses dans les hiérarchies des emplois et des rémunérations. De fait, elle est souvent combinée, du moins dans le contexte actuel de croissance de la flexibilité et de fragilisation de la relation d'emploi, avec une distance à la norme de l'emploi stable. La minoration statutaire contribue à la non qualification et la renforce, dès lors que la qualification du travail n'est pas réduite à l'inscription dans des classifications professionnelles mais s'entend plus largement comme la configuration d'une place dans les systèmes d'emploi. Les modes de (dé-)valorisation et de (non-)reconnaissance de cette place sont multiples et peuvent être déclinés en termes de protection statutaire, d'accès à des droits sociaux, de pénibilité du travail, de niveau de rémunération, de flexibilité temporelle, d'intensité des cadences, et de contraintes de toutes sortes.

De tels constats nous incitent à sortir du cadre des organisations ou des secteurs d'activité où les classifications professionnelles sont codifiées et fixent des limites stabilisées entre ce qui est alors désigné comme les emplois qualifiés et les emplois non qualifiés. Privilégiant une perspective dynamique, nous nous intéressons à ce qui peut porter atteinte à la reconnaissance des qualifications, y compris lorsque l'on est au chômage, simple candidat à l'emploi, intérimaire ou employé. Une telle perspective permet de rendre compte de la multiplicité des parties prenantes engagées dans les processus de (non)reconnaissance : salariés, employeurs, recruteurs, collègues, syndicats, entreprises, intermédiaires publics ou privés, etc. Elle permet également de pointer la malléabilité et la fragilité des qualifications, qui sont questionnées, mises en cause ou négociées, en de nombreuses occasions.

Qu'est-ce qui contribue à fragiliser la reconnaissance des qualifications, à freiner les mécanismes de conversion des qualités en valeurs ? Sans prétendre dresser un panorama complet de tels freins, le choix des textes réunis dans ce dossier vise à examiner ce qui contribue à faire échouer les processus de reconnaissance de la valeur du travail dans des activités variées : l'aide à domicile pour laquelle François-Xavier Devetter et Emmanuelle Puissant dégagent un faisceau de mécanismes économiques contribuant à maintenir les emplois dans les catégories non qualifiées ; l'hôtellerie-restauration où Sylvie Monchatre montre comment sont investies les opérations de recrutement visant à pourvoir des postes non qualifiés ; le commerce où Pauline Grimaud étudie comment l'extension du travail dominical contribue à redéfinir les qualifications des employés ; la logistique où Lucas Tranchant examine comment le recours à l'intérim de masse est un vecteur de « disqualification professionnelle » ; et dans une perspective non sectorielle, le rôle de Pôle Emploi dans la

¹ Ce constat est lui-même dépendant de conventions de mesure. Et les débats sur la mesure se sont concentrés sur la catégorie des employés, plusieurs conventions ayant été proposées. L'une met l'accent sur le niveau de salaire et la durée de la formation (Burnod & Chenu, 2001), ce qui conduit à associer la non-qualification à des propriétés caractérisant les salariés, en l'espèce ceux qui sont « peu diplômés et peu payés ». Une autre retient le critère d'adéquation entre le contenu de la profession et les spécialités de formation des actifs qui exercent ce métier (Chardon, 2001 ; Amossé & Chardon, 2006).

définition des qualifications des demandeurs d'emploi que met en évidence Hadrien Clouet. De fait, la fabrication de la non qualification se nourrit de nombreux éléments : profusion d'offres de travail, réduction du périmètre des conventions collectives, faiblesse des organisations syndicales, fragilité de la professionnalisation d'activités émergentes, abondance d'une caractéristique productive, reconfiguration des organisations du travail, forte rotation de la main d'œuvre, etc.

Dans les développements qui suivent, nous nous appuyons sur les textes du dossier pour prêter attention aux enjeux qui prennent place en amont, sur le marché du travail, puis aux portes des entreprises et enfin à l'intérieur de celles-ci. Nous dégagons ainsi différents processus de fabrication du travail non qualifié en soulignant comment sont fragilisés : des demandeurs d'emplois face aux opportunités d'emploi ; des candidats face aux recruteurs ; des travailleurs précaires face aux employeurs.

Le terreau du développement d'un marché du travail non qualifié

L'abondance ou la rareté de la main d'œuvre disponible et mobilisable pour effectuer une activité donnée sont des facteurs contribuant à la (dé)qualification de celle-ci. La sociologie des professions a amplement montré comment des groupes professionnels cherchent à contrôler leur marché du travail en établissant des barrières à l'entrée qui remplissent deux fonctions principales : s'assurer que les prétendants ont suivi un cursus de formation les préparant à la pratique professionnelle et contingerer les effectifs des nouveaux entrants de manière à préserver une rareté relative (Abbott, 1988). En ce sens la maîtrise de la démographie professionnelle, entendue comme le contrôle du nombre de travailleurs pouvant prétendre exercer une activité est un levier majeur de la qualification. Elle permet d'accroître leur légitimité sociale, de gagner en reconnaissance, et d'améliorer leurs revenus (Demazière & Gadéa, 2009). A l'inverse, l'absence d'une telle maîtrise, et plus encore la fabrication d'une main d'œuvre potentielle abondante, sont des conditions favorables à une non qualification.

De telles conditions sont réunies dans les activités de services à domicile, comme nous allons le voir. La croyance en l'existence de potentialités d'emploi dans telle ou telle activité se décline à son tour dans le travail quotidien des agents de Pôle emploi, qui orientent une partie des demandeurs d'emploi vers les gisements repérés. Elle est relayée également par les employeurs qui créent des conditions propices à une mise en concurrence des candidats, en engrangeant des candidatures de manière excédentaire pour faire face à des demandes souvent imprévisibles, partielles ou saisonnières. Nous verrons ensuite que les conditions de la rencontre entre les offres et les demandes sont fortement affectées par ce mode de fonctionnement. Marquées par des asymétries d'information, elles ne permettent pas de prendre réellement en compte les besoins de la main d'œuvre dont la position se trouve fragilisée.

La constitution de réserves de main d'œuvre

Le secteur des services à domicile, au cœur du texte de François-Xavier Devetter et Emmanuelle Puissant, fournit un exemple éclairant de la manière dont se constituent des réserves de main d'œuvre. Dans ce secteur réputé en tension, où les employeurs connaîtraient des difficultés permanentes de recrutement, des mesures sont prises pour cibler différentes populations en vue d'alimenter des viviers de candidatures. L'objectif est de s'adresser à des catégories de main d'œuvre peu mobilisées afin de les mettre au travail, en particulier des

mères de familles et des femmes immigrées susceptibles de prendre ou de reprendre une activité abandonnée pour élever leurs enfants. La main d'œuvre immigrée est directement pressentie pour cette activité, avec l'idée qu'elle pourra y exprimer ses compétences « naturelles » à s'occuper des personnes âgées. Les arguments visant à attirer des postulants sont aussi traduits en actions de communication, comme lorsque les entreprises du secteur font témoigner des salariés qui vantent la possibilité de concilier un tel travail avec leurs contraintes familiales. Ces objectifs visant à mobiliser une main d'œuvre latente, pour des emplois à horaires discontinus, sont relayés par des politiques publiques soutenant le développement des services à la personne : via le revenu de solidarité active qui facilite les cumuls d'aides et de revenus d'activités à temps partiel², via le financement de permis de conduire ou via les exonérations de charges sociales et fiscales consenties aux employeurs.

Ces services présentent de fortes spécificités, en particulier parce qu'ils ont été constitués en instrument des politiques sociales et des politiques d'emploi (Devetter & al., 2009). Mais la constitution de viviers de main d'œuvre ne se limite pas à cette activité. Elle se retrouve à chaque fois qu'interviennent des prestataires de service et dans les secteurs où le *turnover* et les besoins sont élevés. Elle peut prendre appui sur la mobilisation de réseaux ethniques comme cela a été observé dans le bâtiment (Jounin, 2004) ou le maraîchage (Décosse, 2012), sur l'appel à l'État en vue de pouvoir recruter des immigrés sans-papiers dans l'hôtellerie et la restauration (Barron & al., 2011), et plus loin dans le temps, sur l'importation de main d'œuvre immigrée depuis les territoires coloniaux (Morice & Potot, 2010). La capacité des entreprises à produire l'abondance de main d'œuvre est le signe d'un déséquilibre marqué des rapports sociaux de production, son pendant étant l'incapacité de la main d'œuvre ainsi visée à mobiliser des ressources collectives pour contrecarrer ces stratégies. Le contexte global, marqué en France par un chômage important et durable constitue à cet égard un facteur favorable à la non qualification, à laquelle l'armée de réserve (Marx, 1867) est particulièrement exposée. Poussant plus loin encore le raisonnement, on peut se demander si l'annonce périodique de « pénuries de main d'œuvre », notamment dans le secteur de la restauration, ne correspond pas à une stratégie patronale destinée à entretenir l'appel de la main d'œuvre dans ce secteur. Le fait est que c'est là où le *turnover* est le plus élevé et où les conditions de travail sont marquées par de fortes fluctuations que de telles pénuries sont soulignées par les employeurs et leurs représentants qui se plaignent de difficultés de recrutement (Zune, 2014).

Dans ce contexte, les intermédiaires de l'emploi contribuent à orienter une partie des demandeurs d'emploi vers ces supposés gisements d'emplois, abondant ainsi les réservoirs de main d'œuvre. Sur ce point, le texte d'Hadrien Clouet apporte de nombreux éléments, à partir de l'observation ethnographique des interactions entre conseillers à l'emploi et demandeurs d'emploi. Il montre comment les entretiens d'inscription et de suivi sont des moments de discussion et de réglage des qualités des demandeurs d'emploi et partant des aspirations et prétentions qu'ils peuvent légitimement nourrir. Les caractéristiques de leurs profils apparaissent malléables, ajustées dans l'échange et révisées dans l'enregistrement informatique. Et cela permet alors de configurer les offres d'emploi pouvant correspondre aux propriétés répertoriées des demandeurs, à ce qu'ils recherchent, à ce qu'ils peuvent prétendre, à ce qu'ils sont disposés à accepter. Un enjeu de ces entretiens est de rapprocher demandes et offres, ce qui passe souvent par une redéfinition des qualités des demandeurs en vue de les

² Des travaux montrent néanmoins que « l'attraction » des employeurs pour les bénéficiaires du RSA est très limitée. Les employeurs accordent la priorité à la motivation des candidats qui doivent supporter des conditions de travail difficiles et ne se tournent pas volontiers vers ce type de main d'œuvre jugée inemployable (Béraud & al. 2015).

ajuster aux opportunités disponibles³. Hadrien Clouet analyse finement tout ce qui peut amener les demandeurs d'emploi à accepter des propositions d'emploi de moindre qualité que ce qu'ils envisageaient. Entre les formatages inhérents au logiciel et aux algorithmes d'appariement, les pressions que subissent les conseillers, leur conviction d'avoir affaire à des demandes difficiles à satisfaire, la tendance à réévaluer et dévaloriser parfois les parcours entachés de périodes de chômage, de nombreux facteurs conduisent à opérer des réajustements dans un sens ou dans un autre. Ces analyses montrent ainsi comment les conseillers contribuent à la régulation des qualifications.

Les mobilités entre emplois qui passent par le chômage sont moins des occasions de promotion que le signal de la fragilité de la position du demandeur d'emploi. Des travaux portant sur des carrières affectées par le chômage montrent que la plupart du temps, les changements de métiers ne sont pas des choix délibérés, mais résultent de l'urgence de la situation et de l'obligation de travailler. Le chômeur accepte de changer parce qu'il ne peut faire autrement. Or, ce sont tout particulièrement les ouvriers et les employés non qualifiés qui sont concernés par ces mobilités professionnelles contraintes (Matus & Prokovas, 2014 ; Flamand, 2016), comme si l'expérience acquise dans un type de métier ne pouvait être valorisée dans un autre emploi du même type. Cependant, toutes les personnes qui occupent à un moment ou à un autre des emplois non qualifiés ne sont pas logées à la même enseigne. Le niveau de diplôme opère un départage parmi les jeunes⁴, entre ceux pour qui les emplois non qualifiés représentent des portes d'entrée sur des marchés internes et ceux dont le niveau de formation est trop faible pour envisager un parcours ascendant (Amossé & al., 2011). Selon ce point de vue, les activités d'aide à domicile, d'employés de maison ou de nettoyage, sont considérées comme des « activités enfermantes », dont les personnes sortent très difficilement (Estrade, 2008 : 35)

Des conditions de rencontre marquées par de fortes asymétries

Dans ces situations, les conditions de la rencontre entre la main d'œuvre et les employeurs ne laissent pas de place à des processus de reconnaissance et génèrent de fortes asymétries, pour des raisons que nous allons chercher à élucider en prenant appui sur les résultats de l'enquête Ofer 2016⁵. Ceux-ci confirment tout d'abord la forte spécificité des modes de recherche de la main d'œuvre non qualifiée dans le domaine des services à domicile. Les gestionnaires de services privés, publics ou associatifs multiplient les initiatives en prospectant tout azimut des candidats. A cette fin, ils mobilisent, dans des proportions supérieures à la moyenne, tous les modes de *sourcing* à leur disposition : l'exploration des candidatures spontanées, la diffusion d'annonces en direct ou via Pôle emploi, la présence dans des salons de l'emploi, la consultation des fichiers gérés en propre ou sur internet. Cette sur-sollicitation permet d'entretenir des viviers de candidatures pour faire face à des demandes imprévues d'aide à domicile et de garder une marge de manœuvre pour opérer une sélection au sein de ces

³ Ces constats rejoignent d'autres travaux montrant la malléabilité des qualifications de la main d'œuvre. Car celles-ci se prêtent en effet à de nombreuses définitions comme le montrent les multiples conseils diffusés sur internet, où l'on incite les demandeurs d'emploi à se présenter en des termes correspondant aux offres d'emploi pour être repéré par les moteurs de recherche (Marchal, 2015).

⁴ Les jeunes sont particulièrement concernés par l'instabilité des contrats sur des emplois non qualifiés, avec des taux de transition élevés vers le chômage, vers les temps partiels et vers les contrats courts. Mais la situation des seniors s'est récemment dégradée, et ils sont de plus en plus touchés par ces phénomènes d'instabilité (Picart, 2014).

⁵ Nous tenons à remercier tout particulièrement Marie-Sophie Dumont, ingénieur en production et méthodologie d'enquête au CSO, qui a opéré tous les traitements statistiques que nous présentons ici.

viviers. C'est donc une spécificité du recrutement dans ce secteur où la concurrence est renforcée par les pratiques des recruteurs.

L'enquête Offre d'emploi et recrutement 2016

L'enquête Offre d'emploi et recrutement (Ofer) a été menée par la Dares auprès de 8510 établissements ayant recruté entre septembre et décembre 2015. L'interrogation porte sur leur dernier nouveau recrutement, effectué en CDI ou en CDD de plus d'un mois entre le 1er septembre et le 30 novembre 2015. Un recrutement est considéré comme « nouveau » dès lors que la personne recrutée a quitté l'établissement depuis au moins six mois et n'a pas été embauchée dans le même établissement entre septembre 2013 et août 2015. Le champ de l'enquête couvre l'ensemble des établissements d'au moins un salarié du secteur concurrentiel non agricole. Pour prendre connaissance des choix méthodologiques effectués et des principaux résultats de cette enquête, nous renvoyons le lecteur à la première publication de la DARES (Bergeat et Rémy, 2017). Deux autres publications ont suivi, l'une portant sur les recrutements en CDD (Rémy, 2017) et l'autre sur la mobilisation d'internet (Bergeat et al., 2018).

Pour les besoins spécifiques de cette introduction, nous avons centré l'exploration statistique sur les 3396 opérations de recrutement (soit près de 40% du total des interrogations de Ofer 2016) qui ont concerné des ouvriers et des employés non qualifiés. Pour prendre en compte l'hétérogénéité des conditions d'embauche interne à cette population, nous avons également isolé 5 sous-populations suffisamment nombreuses et bien représentées pour faire l'objet de traitements particuliers. Soit :

- **Les employés du commerce (N=730)** Vendeur alimentaire, magasiniers, employés libre-service, caissiers, télévendeurs
- **Les employés de l'hôtellerie et de la restauration (N=618)** : Serveur, commis de salle, barman, équipier, aide cuisine, employés hôtellerie
- **Les employés des services à domicile (N=276)** : Aides à domicile, assistantes maternelles, gardiennes enfant, employés de maison, gardiens
- **Les nettoyeurs (N=302)** : Agents de propreté, de service, d'entretien, de ménage, de nettoyage, bureaux, locaux
- **Les ouvriers du bâtiment (N=501)** : Manœuvre ou aide couvreur (gros œuvre), aides électricien, menuisier ou peintre (petit œuvre)

La production d'une telle concurrence s'observe également dans des secteurs qui recourent à l'intérim⁶, les agences de travail temporaire constituant d'abondants fichiers de candidatures. Si l'on se place du point de vue du postulant, l'obtention d'une inscription dans une agence ne garantit pas celle d'un emploi et se double d'une attente de mission pour laquelle les inscrits se trouvent en compétition. Ce qui a été décrit à propos de journaliers de Chicago (Chauvin, 2010) se retrouve pour accéder aux entrepôts de la logistique, analysés par Lucas Tranchant. Les candidats à l'intérim sont maintenus dans l'attente de missions qui leur sont souvent vitales. Ils sont soumis au pouvoir de convocation des agences dont ils ne peuvent s'éloigner sans risquer de laisser passer des opportunités. Il s'agit non seulement de se manifester auprès des agences pour réaffirmer en permanence sa disponibilité, mais aussi de répondre positivement lorsqu'une mission est proposée. Même si celle-ci ne dure que quelques heures, il vaut mieux l'accepter pour ne pas être considéré comme un « mauvais » candidat et risquer de ne plus recevoir de propositions. Les convocations par SMS renforcent l'impression d'être

⁶ L'enquête Ofer ne permet pas de faire apparaître le rôle de l'intérim, seuls les recrutements dans les emplois salariés étant pris en compte.

en compétition et l'exigence de disponibilité immédiate, d'autant qu'il s'agit souvent de textos collectifs et impersonnels (Rosini, 2012).

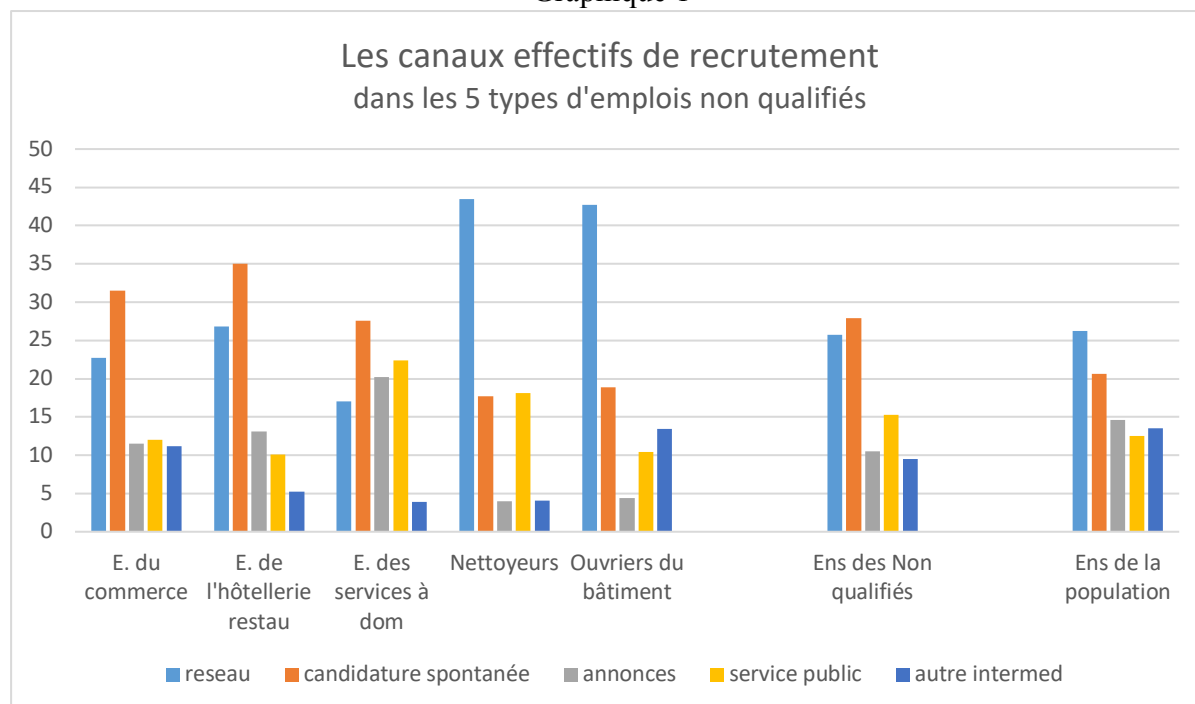
Ce que l'on observe pour les intérimaires, à savoir la nécessité d'accepter des missions dont on ne connaît ni le lieu, ni la durée, ni le contenu, est courant dans l'accès à des emplois de faible niveau de qualification. Comme nous venons de le voir, les candidats ne choisissent pas réellement les emplois pour lesquels ils postulent lorsqu'interviennent des agences d'emploi ou des prestataires de service. L'information est capturée par les intermédiaires qui affectent la main d'œuvre là où se trouvent les besoins. Même lorsque des annonces sont publiées, comme c'est le cas dans le domaine des services à domicile⁷, il s'agit plutôt d'appels à des candidatures spontanées, d'offres génériques ne comportant qu'un intitulé d'emploi, sans descriptif des conditions d'emploi et de travail proposées. De ce fait, la plupart des candidats aux emplois non qualifiés postulent « en aveugle », dans les lieux où ils sont sélectionnés, sans choisir l'emploi qui correspond le mieux à leurs attentes en termes de distance au domicile ou de répartition du temps de travail. De telles pratiques ne peuvent qu'alimenter le *turnover* sur ces emplois.

Selon les données de l'enquête Ofer, le moyen le plus efficace pour pourvoir des emplois non qualifiés est la candidature spontanée (graphique 1). C'est là une caractéristique que l'on ne retrouve pas dans l'accès aux emplois qualifiés, aux professions intermédiaires ou aux emplois de cadres (Bergeat et Rémy, 2017). Il revient donc aux postulants aux emplois de faible qualification de pressentir l'employeur, de tenter leur chance, sans avoir l'assurance de l'existence d'une opportunité d'emploi dans leurs cordes. Cette tendance cache en fait de fortes disparités d'un type d'emploi à l'autre. Trois grands modes de recrutement peuvent être distingués dans le domaine du travail non qualifié.

- Le premier est typique des emplois du commerce et de l'hôtellerie-restauration, où les candidats se présentent souvent en personne dans des boutiques, des cafés ou des hôtels pour déposer leur CV. Cette démarche est un signal de motivation pour l'employeur, qui y trouve aussi l'occasion d'évaluer la manière dont le candidat se présente ou s'exprime. Le même phénomène a été relevé dans la grande distribution (Rieucan & Salognon, 2013).
- Dans le domaine des emplois à domicile où des intermédiaires s'interposent entre candidats et employeurs, nous avons vu que ces derniers multiplient les démarches pour alimenter leurs viviers. De ce fait, les canaux qui vont permettre de recruter sont assez variés : en plus des candidatures spontanées qui y jouent un rôle comme ailleurs, on peut noter que Pôle emploi est le deuxième canal pourvoyeur de main d'œuvre dans ce secteur et que les recrutements par annonces y sont très supérieurs à la moyenne.
- Le dernier mode de recrutement est caractéristique des emplois d'ouvriers non qualifiés du bâtiment et du nettoyage pour lesquels les relations jouent un rôle déterminant. Plus de quatre emplois sur dix y sont pourvus par des réseaux, écrasant le rôle des autres canaux et des annonces en particulier qui s'avèrent très peu usités. Une différence cependant entre ouvriers concerne le recrutement des nettoyeurs, qui passe plus souvent par Pôle emploi, tandis que des intermédiaires plus spécialisés interviennent dans le bâtiment, comme les écoles de formation où sont parfois directement recrutés les jeunes candidats en tant qu'apprentis.

⁷ Les annonces qui figurent dans les vitrines des agences d'emploi concernent plus souvent des emplois réclamant des qualifications précises.

Graphique 1



Source OFER, DARES, 2016.

Champ : ensemble des nouveaux recrutements en CDI ou CDD de plus d'un mois dans les établissements d'au moins un salarié du secteur concurrentiel ; France entière (voir encadré)

L'urgence des recrutements est également un trait caractéristique des conditions d'embauche du personnel non qualifié. D'après Ofer, cette urgence est particulièrement marquée pour les employés des services à domicile et pour les nettoyeurs : dans les deux cas, plus de quatre embauches sur dix doivent pouvoir être conclues en moins d'une semaine⁸. Il faut trouver une solution rapide pour une personne dépendante qui se réinstalle chez elle, ou remplacer au pied levé des employés ou des ouvriers qui ne se présentent pas à leur travail. On mesure ici l'importance des renoncements à travailler dans les conditions offertes qui sont à la source des *turnovers* dans ces secteurs, mais aussi celle des arrêts de travail et des problèmes de santé. En effet, le nombre d'accidents du travail dans la branche des « activités de santé, nettoyage et travail temporaire » où sont classés les services à domicile est particulièrement élevé. Il a augmenté globalement de 17,7% entre 2001 et 2015, mais de 81% pour les femmes tandis qu'il baissait de 28,4% pour les hommes. Sur la même période et dans le même groupe d'activité, le nombre d'accidents de trajets a augmenté de 43,3% pour les femmes (Chappert & Therry, 2017). Ailleurs, il s'agit de faire face à des besoins saisonniers, comme dans les emplois de l'hôtellerie-restauration où trois recrutements sur dix se font également en urgence.

De tels délais ne sont pas propices à négocier quoi que ce soit au moment de l'embauche. Les besoins spécifiques des candidats, en particulier, peuvent difficilement être pris en compte. Un dernier indice de leur faible capacité de négociation concerne les prétentions salariales. La demande de prétentions ou de précision sur le salaire actuel de la part d'une entreprise qui recrute vise à tester si elle pourra satisfaire la demande du candidat, ou à apprécier si, compte tenu de la valeur de ce dernier, elle aurait avantage à le rejeter ou à s'aligner sur les

⁸ A titre de comparaison, la proportion de recrutements à réaliser en moins d'une semaine s'élève à 18% pour l'ensemble des recrutements.

prétentions en question. Cette demande suppose donc l'existence d'une marge de négociation d'un côté ou de l'autre. D'après l'enquête Ofer, 38% des entreprises, en moyenne, demandent à leurs candidats de fournir leurs prétentions, mais ce taux tombe à 27% lorsqu'il s'agit de recruter du personnel non qualifié. Il est particulièrement faible dans l'hôtellerie-restauration et pour embaucher des nettoyeurs (24%), tandis qu'il remonte pour les ouvriers non qualifiés du bâtiment qui peuvent bénéficier de primes ou d'indemnités ajustées à chaque situation.

Une sélection focalisée sur des critères étrangers à la qualification

Que les recrutements s'effectuent en urgence n'empêche pas de rejeter des candidatures et d'opérer une sélection drastique de la main d'œuvre. Cela conduit à s'intéresser aux qualités recherchées par les employeurs et à la manière dont ils s'y prennent pour les repérer sans pour autant les rétribuer. Il a déjà été abondamment souligné que tous les postes de travail, y compris ceux qui correspondent aux tâches apparemment les plus simples, requièrent des savoirs techniques et des compétences implicites (Rose, 2012). C'est donc l'invisibilité des compétences, et non leur absence, qui nourrit la désignation du travail non qualifié⁹.

Deux explications sont généralement avancées pour rendre compte de la manière dont cette dévalorisation des compétences est légitimée dans les discours. La première insiste sur la naturalisation et la banalisation de compétences qui sont renvoyées à des savoir-être et à des propriétés extraprofessionnelles. Cette naturalisation est typique de métiers fortement féminisés (Guichard-Claudic & al., 2008), des activités de care (Cresson & Gadrey, 2004), et plus généralement des activités dites relationnelles (Jany-Catrice, 2007 ; Le Feuvre & al., 2012). Elle conduit à assigner les femmes à des tâches reliées au travail domestique en se fondant sur la croyance qu'elles sont douées pour ces emplois (Scrinzi, 2013). De la même façon, les catégories ethniques sont mobilisées pour justifier l'affectation des hommes dans tel métier du bâtiment (Jounin, 2004). La littérature féministe insiste en ce sens sur la manière dont les rapports de genre et les rapports racisés (Kergoat, 2010 ; Scrinzi, 2013) sous-tendent l'attribution des emplois, la division du travail et l'absence de valorisation des tâches concernées. Ce peut être aussi une invisibilisation des compétences mobilisées dans le travail qui soutient la dévalorisation de celui-ci et des travailleurs ; une invisibilisation de compétences difficiles à énumérer, caractériser, formaliser (Dussuet, 2016). Cela est avancé à propos des services à domicile qui ont été historiquement externalisés de la sphère domestique vers la sphère publique et sont essentiellement occupés par des femmes. N'étant pas objectivables, les compétences ne pourraient être enseignées à l'école pour être sanctionnées par des diplômes, ni faire l'objet d'apprentissages explicites.

Au-delà de ces constats, il convient d'observer ce que la sélection de la main d'œuvre non qualifiée valorise, néglige ou écarte. La littérature insiste en effet sur le caractère « informel » des recrutements qui serait une pratique répandue pour ce type de main d'œuvre. Mais une lecture transversale des articles qui composent ce dossier et les résultats de l'enquête Ofer permettent de nuancer largement cette idée, en repérant les mécanismes à l'œuvre dans la sélection. En effet, celle-ci ne disparaît pas quand il s'agit de mobiliser du travail ou des travailleurs non qualifiés, mais se déplace vers des qualités qui sont sources de différenciations non qualifiantes. Trois dimensions de cette sélection sont explorées :

⁹ Elle peut se doubler d'une invisibilisation du travail et des personnes. C'est le cas par exemple pour les nettoyeurs, dont la présence est considérée comme embarrassante dans les crèches, les hôpitaux ou les bureaux. Mais elle n'empêche pas le contrôle des tâches, assimilées à des tâches domestiques que les travailleurs des entreprises clientes s'arrogent facilement le droit d'évaluer (Reyssat, 2016).

l'invalidation des qualifications certifiées, et en particulier des diplômes ; la diversité des exigences formulées à l'égard des candidats ; les conditions dans lesquelles la sélection se déroule.

Minoration des compétences certifiées et des diplômes

La détention de qualités certifiées par un titre scolaire ne garantit pas la reconnaissance d'une qualification ni même la simple validation de qualités valorisables dans les mondes du travail. En effet, les qualités acquises peuvent faire l'objet de négociation, ajustement, invalidation, comme le montre le texte d'Hadrien Clouet à partir de l'analyse des interactions au guichet de Pôle Emploi. Y sont produits des « jugements d'utilité » comme des « jugements d'inutilité » consistant à prendre en compte, ou non, des qualités qui peuvent être pourtant attestées, et à choisir de les enregistrer, ou non, dans l'application informatique qui renseigne les profils des demandeurs d'emploi. A un pôle, l'expérience accumulée peut être convertie par le conseiller en l'équivalent fonctionnel d'un titre. A l'autre pôle, la valeur d'un diplôme peut être discutée jusqu'à l'invalidation en fonction de l'appréciation de son ancienneté, de son lieu d'acquisition et du parcours professionnel postérieur à son obtention. Ce processus de déqualification, au sens d'effacement d'une qualité acquise, est légitimé par l'argument selon lequel la qualification peut faire obstacle à la sortie du chômage. L'objectif est de réviser à la baisse les qualités du demandeur pour provoquer une hausse potentielle du nombre d'offres d'emploi lui correspondant. Ces négociations produisent des conditions favorables à la non qualification ou à la minoration de celle-ci¹⁰.

Le diplôme semble jouer un rôle ambivalent dans l'accès aux emplois non qualifiés. D'après les résultats de l'enquête Ofer, les recruteurs sont souvent peu disposés à y accorder de l'importance. En effet, à la question de savoir s'ils considèrent que le diplôme de la personne recrutée est ajusté à leur besoin, la moitié des recruteurs répondent qu'ils n'avaient pas d'attente à ce sujet lorsqu'il s'agit de personnel non qualifié (pour 35% en moyenne). Cette indifférence varie toutefois nettement avec le type d'emploi. Elle est plus importante pour les employés de l'hôtellerie-restauration (57%) et se révèle particulièrement forte au moment du recrutement des nettoyeurs (69%). Lucas Tranchant remarque de son côté que le diplôme ne joue aucun rôle dans la sélection des intérimaires de la logistique.

Mais il n'en va pas de même dans les emplois à domicile, où il semble être considéré comme un signal de compétence. D'après Ofer, c'est dans ces emplois que se trouvent le plus souvent des titulaires de CAP ou équivalent (27% pour 18% en moyenne pour les non qualifiés) ou même des diplômés du supérieur (19% pour 13% en moyenne). Ces résultats ne ressortent pas lorsque l'on s'intéresse au profil des personnes qui travaillent dans le secteur depuis longtemps. Deux hypothèses peuvent être formulées à ce sujet : il s'agirait de femmes diplômées opérant des reconversions après des interruptions de carrière, ou plus encore, de femmes immigrées qui ne parviennent pas à faire valider un titre obtenu à l'étranger, dont le recrutement serait en augmentation.

François-Xavier Devetter et Emmanuelle Puissant insistent pour leur part sur le rôle profondément ambivalent que jouent les diplômes dans les emplois à domicile où leur valeur n'est pas pleinement reconnue. Et pourtant, la professionnalisation du secteur est soutenue par

¹⁰ De telles négociations pointent aussi vers la révision des contours de l'emploi convenable (Freysinet, 2000 ; Lavitry, 2012), la réduction des exigences en matière de salaire, de métier, d'horaire, de contrat, étant soutenue par une discussion sur la valeur des qualités acquises, ou plus exactement sur les possibilités de les valoriser sur le marché du travail.

les pouvoirs publics qui encouragent aussi le recours à la VAE (Validation des acquis de l'expérience). Mais les auteurs précisent que pour augmenter leurs chances d'être recrutées, certaines diplômées ont tendance à s'en cacher pour ne pas renchérir le coût de l'embauche. En effet les diplômes restent facultatifs mais sont partiellement reconnus dans les conventions collectives des associations, tandis qu'ils n'ont aucune valeur dans les entreprises à but lucratif ni dans les centres d'action sociale. Dans les procédures d'agrément des assistantes maternelles, on relève également que rien n'oblige les candidats à présenter des diplômes (Vozari, 2014). Il n'empêche : les femmes diplômées, que leur diplôme soit en lien ou non avec l'activité, sont nettement plus souvent agréées que les autres, comme si leurs études offraient plus de garanties que les autres critères (taille du logement, respect des règles de sécurité ou d'hygiène). Et les ressources scolaires sont aussi valorisées au moment de l'embauche des aides à domicile, sans pour autant être rétribuées. Nous trouvons ici un élément supplémentaire venant accréditer l'hypothèse d'une montée en charge des diplômés dans le secteur.

La recherche de qualités ajustées aux situations de travail

Quelles attentes formulent les employeurs à l'égard de la main d'œuvre recherchée ? L'absence de qualification des postes de travail pourrait laisser penser que ces attentes pointent vers des qualités génériques, non spécifiques. Pourtant, même les exigences les plus communes et répandues ne forment pas un tout homogène. La disponibilité par exemple, est une qualité particulièrement recherchée pour faire face aux demandes des clients, que ce soit dans la logistique, l'hôtellerie-restauration, l'action sociale, la distribution ou le commerce. Elle est en phase avec l'urgence des recrutements, l'importance des *turnover*, le recours à des contrats courts et à l'intérim. Elle fait partie des questions prioritaires soumises aux candidats qui fréquentent les salons de recrutement dédiés à la main d'œuvre peu ou pas qualifiée (Marchal et al., 2017). Mais ce que montrent les textes de ce dossier, c'est que la diversité des activités prises en charge réclame des qualités ajustées à leurs conditions d'exercice. Le terme même de disponibilité recouvre des exigences différentes d'une activité à l'autre, et selon qu'il s'agit d'intérimaires ou de salariés, de temps partiels ou de saisonniers.

La disponibilité temporelle est au cœur du texte de Pauline Grimaud qui insiste sur le fait qu'elle ne donne pas lieu à une reconnaissance matérielle ou symbolique dans les emplois du commerce. Elle passe par l'acceptation d'horaires décalés et variables d'un jour à l'autre ou d'une semaine à l'autre, s'étirant le soir, occupant potentiellement les samedis, dimanches et jours fériés. Être disponible dans les emplois non qualifiés du secteur, c'est aussi accepter de ne pas avoir d'emprise sur son temps libre¹¹. Il s'agit donc d'un critère déterminant au moment de l'embauche, conduisant à privilégier les étudiants pour travailler à temps partiel ou le weekend. Le succès des étudiants se retrouve dans d'autres secteurs pour les mêmes raisons : dans la distribution (Rieucan & Salognon, 2013) ou dans l'hôtellerie-restauration traité par Sylvie Montchatre, tout particulièrement lorsqu'il s'agit d'emplois saisonniers¹². Dans la logistique, Lucas Tranchant souligne lui aussi que la disponibilité est un critère premier pour évaluer l'employabilité des candidats qui se présentent dans les agences d'intérim. Mais il s'agit là d'une disponibilité immédiate, recouvrant à la fois la capacité à se

¹¹ La disponibilité produit ensuite des effets tout au long de la relation d'emploi pour évaluer les salariés dont les promotions sont conditionnées par leur capacité à accepter des horaires flexibles. Par ricochet, un défaut de disponibilité peut conduire à dévaloriser la main d'œuvre permanente, désignée par son manque de flexibilité.

¹² Au moment de leur recrutement, un bon tiers des personnes (en moyenne) sont en formation ou inactives. Cette proportion s'élève à 44% lors du recrutement des employés non qualifiés du commerce et à 55% dans l'hôtellerie-restauration.

libérer dans l'instant même où une mission est proposée, y compris la nuit, et une capacité à se déplacer pour se rendre sur les lieux de travail d'affectation, ce qui suppose de posséder un véhicule. La disponibilité dont doivent faire preuve les aides à domicile recouvre encore une autre réalité, puisqu'il s'agit de se tenir prêt à répondre à des demandes très variables de la part des employeurs, et d'accepter de faire un travail différent mais ajusté à chaque foyer. L'exigence de disponibilité est structurelle dans les services relationnels, où elle prend des formes particulièrement contraignantes pour les salariées à temps partiel et où elle est accentuée par une exigence latente de dévouement difficilement répressible ou contrôlable (Jany-Catrice, 2007).

A chaque métier aussi, correspondent des qualités différentes qu'il faut pouvoir déceler au moment de l'embauche, comme le fameux sourire que l'on s'attend à voir sur les lèvres des hôtesses d'accueil (Schütz, 2018). Sylvie Monchatre insiste sur l'importance des qualités physiques et morales dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. L'apparence et la tenue vestimentaire, contrôlés sur une photo ou lors du dépôt de CV, semblent jouer un rôle majeur pour ces emplois exposés au regard de la clientèle¹³. La jeunesse offre des garanties de ce point de vue, parce qu'elle contient la promesse de posséder énergie et résistance. Du côté des qualités morales, c'est plutôt la fidélité qui est recherchée, afin de limiter les coûts du *turnover*. Et les trajectoires sont étudiées à l'aune de cette variable, en interrogeant les candidats sur de possibles instabilités et en cherchant à jauger leurs aptitudes à devenir des « obligés », pour reprendre les termes de l'auteur. Dans la logistique, la résistance physique importe beaucoup. Mais Lucas Tranchant montre que bien d'autres critères sont aussi pris en compte au moment de l'inscription de l'intérimaire. Le questionnement porte sur l'expérience, la détention du Caces (certificat d'aptitude à la conduite en sécurité : le permis cariste) ou la possession d'un véhicule. S'y ajoute une attention aiguisée à l'allure de celui qui ouvre la porte de l'agence. Ce repérage est censé permettre d'opérer un tri entre ceux qui sont motivés et ceux qui ne le sont pas, ceux qui paraissent « mollassons » ou prêts à accepter des pénibilités. Mais la sélection ne s'arrête pas là. Elle peut s'accompagner de tests et se double systématiquement de la mise à l'épreuve de la disponibilité du candidat à l'occasion de chaque convocation, comme nous l'avons vu. Elle se prolonge ensuite durant chaque mission, où c'est alors la mesure de la productivité de l'intérimaire qui prend le relais. Et c'est à partir de cet étalon que se décide finalement son maintien et son rappel pour d'autres missions. Cette sélection en différentes étapes signale l'existence de recrutements routiniers et équipés, faisant intervenir des tests et des professionnels qui cherchent à gagner en efficacité. De telles caractéristiques se retrouvent dans le secteur des services à domicile où les employées subissent de nombreux contrôles préalables à leur embauche.

Les conditions de la sélection

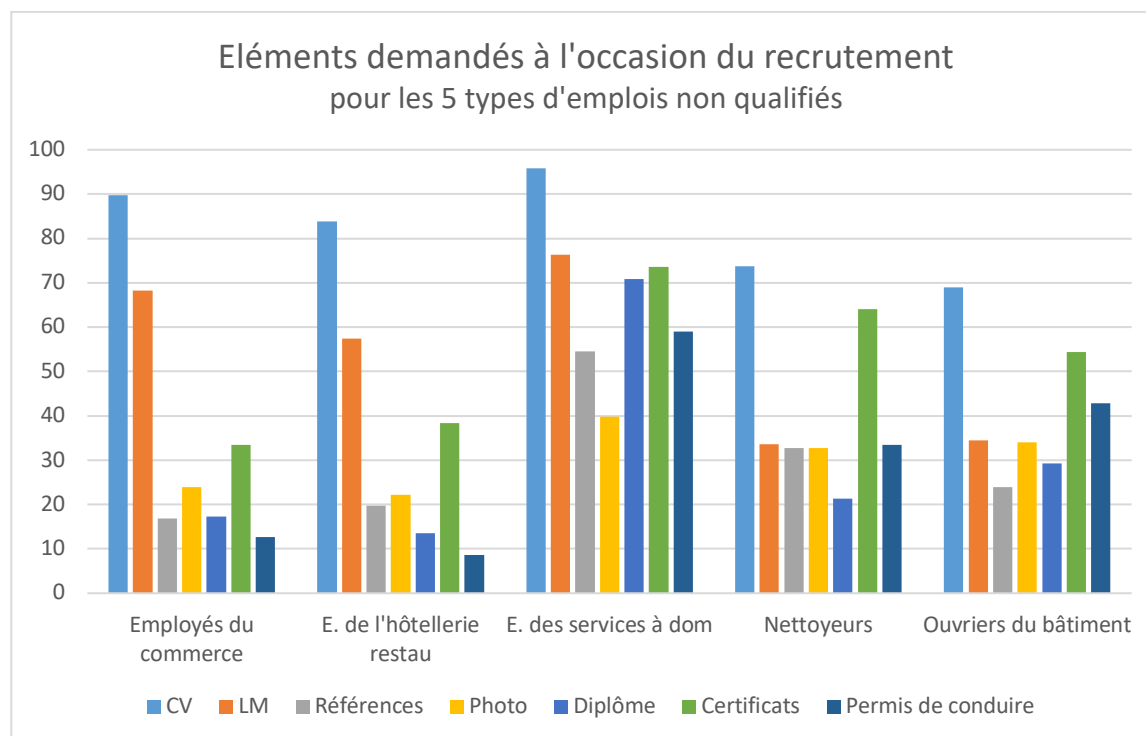
L'attention portée à des qualités peu codifiées, souvent désignées sous les termes de « savoir être » ou de « soft skills », est déterminante en l'absence de qualités formalisées (*hard skills* si l'on peut dire) de sorte qu'elle est un enjeu particulièrement saillant dans le cas du travail non qualifié. La confrontation aux difficultés afférentes à leur détection, a débouché sur le développement de modes de recrutement qui visent à détourner l'attention que les recruteurs portent aux CV écrits : MRS (Méthode de Recrutement par Simulation), IOD (Intervention sur l'Offre et la demande), CV Vidéo ou questionnaires (Marchal, 2015). Mais tous les recruteurs ne sont pas disposés à faire de tels investissements. En effet, les pratiques de

¹³ Notons que les pratiques de sélection sont cohérentes avec les critères à déceler. L'apparence peut se contrôler de plusieurs manières et notamment au moment de l'entretien comme c'est le cas sur les postes d'accueil où elle joue un rôle déterminant (Hidri Neys & Remichi, 2015).

recrutement varie grandement avec les types d'entreprises qui recrutent, en termes de taille et de secteurs, et les moyens consacrés à cette activité (Marchal et Rieucan, 2010). Elles varient également avec le niveau de qualification du personnel à recruter : les employeurs étant davantage disposés à investir pour recruter des cadres ou pourvoir des emplois à durée indéterminée. Pourtant les modes de sélection sont loin d'être uniformes lorsqu'il s'agit de pourvoir des emplois non qualifiés.

Les résultats de l'enquête Ofer laissent apparaître un premier mode de sélection, particulier aux emplois de l'aide à domicile (comme aux intérimaires dont on rappelle qu'ils ne sont pas pris en compte dans cette enquête) : il consiste à ouvrir *en amont* toutes les possibilités d'attirer une main d'œuvre abondante, pour opérer une sélection drastique *en aval*. Nous avons vu en effet que les prestataires de services à domicile constituent des viviers de candidatures, alimentés par toutes sortes de canaux sollicités en parallèle, pour faire face à des demandes imprévues. Les candidates¹⁴ potentielles sont donc nombreuses, mais moins souvent introduites par des réseaux qu'ailleurs, ce qui nécessite de contrôler rigoureusement leurs qualités et leurs compétences (Graphique 2). Rien ne semble laissé de côté, puisque leur sont demandés, outre un CV et une lettre de motivation (LM) comme pour un recrutement standard, des références dans des proportions très supérieures à la moyenne des recrues, qu'elles soient qualifiées ou non. On leur demande également fréquemment de fournir une photo, des diplômes et des certificats (titre de séjour, pièce d'identité, carte vitale, certificat médical). Ceux-ci sont très demandés en effet dans les emplois qui comportent une forte proportion de main d'œuvre d'origine immigrée, ce qui est le cas des emplois à domicile, mais aussi des nettoyeurs et des ouvriers du bâtiment.

Graphique 2



Source OFER, DARES, 2016.

¹⁴ Nous sommes tentés d'utiliser le genre féminin pluriel pour ces emplois qui ont donné lieu au recrutement de femmes dans 96% des cas.

Champ : ensemble des nouveaux recrutements en CDI ou CDD de plus d'un mois dans les établissements d'au moins un salarié du secteur concurrentiel ; France entière

Lecture : dans 90% des recrutements des employés du commerce non qualifiés, il est demandé de fournir un CV.

Parallèlement, il s'agit de s'assurer que les employées à domicile (comme les ouvriers du bâtiment) ont bien un permis de conduire valide pour pouvoir se déplacer au domicile des personnes (ou sur les chantiers). En plus de ces éléments à fournir, les candidates passent des tests de connaissance ou d'intelligence (41% pour 13% en moyenne) et des tests de lecture, d'écriture ou de calcul (52% pour 19% en moyenne). L'objectif est de s'assurer qu'elles sauront se servir des produits et appareils ménagers ou lire les modes d'emploi et qu'elles auront les réactions adaptées dans d'éventuelles situations d'urgence. Il faut également contrôler leur capacité à respecter des consignes de sécurité et d'hygiène. Mais ce n'est pas tout : des tests de situations de travail sont également organisés dans 64% des recrutements des employées des services à domicile (pour 20% en moyenne), afin de mesurer leur productivité attendue dans les tâches ménagères. Ainsi, la sélection à l'entrée sur ce type d'emplois peut être particulièrement consistante.

Dans d'autres types d'emplois non qualifiés elle n'est pas moins forte, mais elle s'effectue différemment. Un autre mode de sélection consiste à miser davantage sur les réseaux de relation. Rappelons à ce sujet que leur rôle diffère fortement selon les secteurs et qu'il est très prononcé dans la recherche d'ouvriers non qualifiés (dans le nettoyage et le bâtiment). Les réseaux contribuent à réguler les flux de candidatures et à présélectionner la main d'œuvre, ce qui allège le coût de la sélection des postulants par la suite. Il s'agit souvent de réseaux d'immigrés, mobilisés par le personnel en place, qui fonctionnent comme cautionnement des qualités des futurs embauchés dont ils se portent garants. Ces mécanismes entretiennent des ségrégations à caractère ethnique, tout en étant pourvoyeurs d'une main d'œuvre souvent mobile et difficile à contacter pour les employeurs, même s'ils ramènent aussi vers les recruteurs des anciens stagiaires ou intérimaires ou travailleurs saisonniers. D'après l'enquête Ofer, la proportion de nouvelles recrues déjà connues par l'employeur s'élève à 35% pour l'ensemble des recrutements, ce qui n'est pas négligeable. Elle est encore plus importante dans le bâtiment où la moitié des ouvriers non qualifiés ne sont pas des inconnus pour l'entreprise qui les recrute. Pour les nettoyeurs aussi cette proportion est forte (42%) tandis que, *a contrario*, elle est particulièrement basse (18%) pour les aides à domicile.

Un autre mode de sélection plus ou moins typique de certains emplois non qualifiés peut être repéré. Il consiste à mettre directement à l'essai les nouvelles recrues sur des postes de travail. De telles pratiques s'observent plus souvent dans les petites structures où le recruteur se trouve seul pour prendre des décisions. Ainsi, 36% des recrues de l'hôtellerie-restauration (pour 25% en moyenne) sont mises à l'essai pour confirmer leur sélection. Dans le bâtiment aussi, les mises à l'essai se pratiquent pour contrôler l'attitude au travail ou la productivité des ouvriers, manœuvres ou manutentionnaires (33% des cas), alors que c'est moins courant dans le commerce (23%). Les mises à l'essai sont une manière d'opérer une sélection de la main d'œuvre sur le tas. On peut supposer qu'elles sont également une source d'auto-sélection dans les emplois qui nécessitent peu ou pas d'apprentissage, en mettant le candidat en situation d'éprouver lui-même sa capacité à résister à la pression ambiante dans la restauration rapide par exemple, ou à supporter la dureté physique des conditions de travail.

La fragilité des travailleurs les moins qualifiés dans la division du travail

Nous avons vu que la non qualification est le produit d'opérations multiples qui se déploient largement à distance et en amont des situations et des lieux de travail. Pourtant, ceux-ci sont aussi des espaces de qualification, où tend à s'actualiser et se renforcer la non-reconnaissance, même si, là encore, une certaine variabilité existe. C'est que les travailleurs occupant des postes non qualifiés ont rarement des positions centrales dans les organisations productives, mais sont au contraire repoussés en périphérie. Cette mise aux marges accentue leur non qualification, et cela d'autant plus que les capacités de résistance collective, et plus largement d'action organisée, sont réduites. Nous soulignons d'abord comment les divisions statutaires participent à la mise aux marges des travailleurs non qualifiés, puis montrons que leur fragilité est renforcée par de multiples jeux sur les limites entre qualification et non qualification, développés au cœur de la division du travail.

Divisions statutaires et mises à l'écart

Partant du cas des aides à domicile, dont la diversité des trajectoires est finement analysée (Avril, 2014), Olivier Schwartz remarque combien cette diversité fait obstacle à leur mobilisation : « l'occupation d'un emploi du bas de l'échelle ne garantit jamais, et garantit moins que jamais aujourd'hui, que ceux qui l'occupent vont se constituer en communauté soudée » (Schwartz, 2014 : 283). On sait aussi que la participation syndicale ou politique est faible chez des travailleurs qui ne nourrissent pas de sentiment de leurs propres intérêts et *a fortiori* de sentiment d'appartenance de classe. Si celle-ci est « objectivement consistante, elle apparaît subjectivement éclatée » (Amossé & Chardon, 2006 : 223). En pénétrant au plus près des situations de travail, ce dossier permet d'identifier des mécanismes producteurs de cet éclatement, de cette faible cohésion, en insistant sur des caractéristiques des modes de gestion des travailleurs non qualifiés qui entravent l'émergence de collectifs. Il en résulte des difficultés pour ces travailleurs à conquérir des qualités et à se mobiliser pour leur reconnaissance, mais cela produit aussi une différenciation des attitudes à l'égard du travail et face à l'enjeu de la conquête de qualités.

La faiblesse des conditions favorables à l'intégration dans des collectifs de travail résulte de multiples facteurs, relevant tout autant des statuts d'emploi (avec la flexibilité et le *turnover* comme nous l'avons déjà noté) que des conditions de travail. Souvent ces deux éléments se combinent et se renforcent, comme l'illustre le cas des aides à domicile étudié par François-Xavier Devetter et Emmanuelle Puissant. Les analyses qu'ils esquissent des situations de travail montrent un cumul de facteurs contribuant à maintenir le travail à distance de la qualification, et les travailleurs à distance de la mobilisation pour la qualification : ceux-ci sont dispersés géographiquement et largement isolés dès lors qu'ils travaillent au domicile de particuliers ; ils accomplissent une activité perçue comme proche de tâches domestiques, et à ce titre non rétribuées donc sans guère de valeur ; ils sont souvent embauchés sous le régime de l'emploi direct dans lequel seules comptent dans le calcul de la rémunération les interventions à domicile à l'exclusion de toute autre composante du temps de travail ; ils effectuent un travail qui touche à l'intimité des corps et réclame de la discrétion de sorte qu'il est difficile de mettre en valeur ce dont il est convenu de ne pas parler. Dans ces conditions il apparaît difficile de prendre une part active dans des processus de qualification, tant à l'échelle de la professionnalisation et de la formalisation des savoirs en référentiels ou diplômes (Demazière, 2009) qu'à l'échelle de négociations collectives au niveau des branches ou des entreprises prestataires.

Les divisions statutaires contribuent de la même manière à entraver la cohésion des collectifs de travail, d'autant plus quand elles sont actualisées au cœur des situations de travail, comme le montre l'évocation par les mêmes auteurs du cas des agents d'entretien dans les collèges, où la coexistence d'agents publics et d'agents de sociétés prestataires est réglée par la prescription de cadences de travail spécifiques et la différenciation catégorielle des salles de pause. Les journaliers de Chicago sont eux aussi considérés comme des « salariés périphériques » qui ne disposent ni des mêmes droits que les autres, ni des mêmes protections, ni des mêmes possibilités de circuler dans les locaux des entreprises où ils travaillent (Chauvin, 2010). Le poids des statuts d'emploi dans la régulation des relations de travail quotidiennes est bien mis en évidence dans le cas d'entreprises de logistique qui font un appel massif à l'intérim. Le texte de Lucas Tranchant montre qu'alors l'intérim n'est pas constitué comme une antichambre du contrat (Faure-Guichard & Fournier, 2001) mais qu'il instaure une catégorie spécifique de travailleurs. Cette spécificité excède de beaucoup le statut, puisque les intérimaires subissent une surintensité du travail et sont affectés aux tâches les plus pénibles, les plus dévalorisées, les plus difficiles au regard des objectifs de productivité à atteindre. Ils occupent des postes non qualifiés, dont les propriétés sont encore dégradées dans le procès de division du travail. Cette gestion différenciée des prescriptions n'épargne pas les permanents, puisque ceux-ci n'ont pas un traitement uniforme, les meilleures tâches étant affectées prioritairement à ceux qui sont considérés comme les plus loyaux, selon un mécanisme répandu de rétribution différentielle, matérielle ou symbolique, des engagements au travail (Bigi & al., 2015).

Les jeux sur les limites de la (non-)qualification

Les mécanismes de division du travail et des travailleurs traversent la nébuleuse de la non qualification, et ne sont pas limités à tracer la frontière entre qualifiés et non qualifiés. Ils peuvent d'ailleurs être observés dans des secteurs relativement indifférenciés du point de vue de la qualification des postes de travail, comme celui du commerce où la distinction entre employés qualifiés et non qualifiés n'est pas opérante. Partant de ce constat, Pauline Grimaud met en évidence dans son texte des mécanismes de différenciation dans un monde du travail tellement plat que les écarts de salaires entre employés sont limités. Son étude montre comment l'extension du travail dominical introduit de nouvelles divisions parmi les employés, et redéfinit les termes dans lesquels se posent la qualification du travail. La gestion du développement du travail dominical s'organise dans deux directions : le recrutement d'employés pour le week end, qui forment des « équipes d'appoint » distinctes des employés classiques et le recours à ces derniers sur la base du volontariat. Les conséquences sur la qualification sont multiples. Chez les employés classiques, et leurs représentants syndicaux, émerge un sentiment de déqualification et de dégradation du métier, nourri par le fait que les employés d'appoint ont des caractéristiques sociales spécifiques (étudiants, jeunes sans diplôme, seniors, etc.) qui sont généralement associées aux « petits boulots » occasionnels et à un travail de faible valeur (Béduwé & Giret, 2004 ; Pinto, 2014). L'émergence d'autres catégories de main d'œuvre, qui ont un autre rapport au travail, plus alimentaire et instrumental, participe ainsi à la dévalorisation du travail. Par ailleurs, les employés classiques sont désormais distribués en deux catégories : ceux qui ont accepté le travail dominical et les autres. Ils accomplissent des tâches comparables, mais se différencient au plan salarial, compte tenu des majorations sensibles associées au travail dominical et du caractère plat des carrières salariales : dès lors le travail du dimanche place *de facto* en haut de la pyramide des salaires, ce qui en fait un nouveau principe de qualification salariale. L'extension du travail dominical introduit ainsi de nouvelles divisions et dévalorisations : dévalorisation des permanents du fait du recrutement de salariés atypiques ordinairement affectés à des emplois

sans qualification, dévalorisation des permanents ne travaillant pas le dimanche au regard de ceux qui le font. Cela renforce la division et la concurrence, en faisant émerger dans un monde du travail relativement indifférencié et valorisant les savoir-faire de vendeurs spécialisés des hiérarchies fondées sur le salaire et la flexibilité, annonciatrices d'une potentielle redéfinition de la qualification et de la non qualification.

Le développement de la polyvalence est un autre moyen de déplacer les coordonnées de la qualification du travail, en introduisant des jeux multiples entre contenu des tâches et désignation des postes. Dans certains cas cela conduit à une interchangeabilité des travailleurs, qui annihile toute perspective de qualification. Ainsi, dans les supermarchés alimentaires *low cost* la « succession (des activités) est toujours incertaine et changeante » (Gardes, 2018 : 5). La polyvalence y est poussée à un degré élevé d'intensité. Les salariés circulent d'une activité à l'autre au cours de la journée de manière à éviter tout temps mort, et se voient attribuer un secteur (produit frais, sec ou entretien) chaque matin, en sorte qu'ils prennent en charge tous les rayons à tour de rôle. Ils commencent leur journée par des tâches de manutention en s'interrompant selon un ordre déterminé lorsque des clients passent en caisse, et ils contribuent non seulement au travail de mise en rayon mais aussi au nettoyage des sols, tout en restant constamment disponibles aux demandes de la clientèle. Dans une telle organisation du travail, la notion même de poste disparaît, les salariés partagent les pénibilités par roulement et peuvent être facilement comparés et remplacés au regard de leur niveau de productivité. Plus, les hiérarchies entre employés sont aplaties ce qui réduit considérablement les potentialités de carrière puisque la seule option promotionnelle possible est le passage dans l'encadrement.

Les jeux sur la division du travail sont infinis. Ainsi, dans son texte Sylvie Monchatre décrit comment dans certains segments du secteur de l'hôtellerie-restauration certaines tâches sont redistribuées afin de faire face à des pénuries potentielles de main d'œuvre : par exemple la plonge (ou le nettoyage), qui est une activité dévalorisée, et souvent dévolue à une main d'œuvre infériorisée et sans qualité, peut être affectée à des employés qualifiés tels les cuisiniers afin de répondre à des difficultés de recrutement. L'introduction de la polyvalence répond à des enjeux différents selon les contextes de travail, mais elle n'est pas sans implication sur le processus de qualification. Dans la logistique étudiée par Lucas Tranchant ces jeux se déploient sur un terrain balisé par deux couples : l'un relatif aux statuts et à la qualification des personnes différencie permanents et intérimaires, l'autre relatif aux postes et à la qualification du travail différencie caristes et préparateurs de commande. Les deux premiers termes (permanents et caristes) sont qualifiés au regard des seconds (intérimaires et préparateurs) qui ne le sont pas, mais la division du travail est plus complexe que cette partition. Des intérimaires missionnés comme caristes effectuent aussi des tâches de préparateur, ce qui représente une déqualification (dans le rapport entre le poste, mais aussi la personne car pour être recruté comme cariste il faut détenir le permis correspondant, et les tâches). Inversement des permanents recrutés comme préparateurs mais ayant obtenu le permis cariste peuvent être partiellement affectés à un poste de cariste, ce qui représente une autre forme de non qualification (dans le décalage inversé cette fois entre le poste, qui nominalement ne change pas, et les tâches). Cette dernière pratique contribue aussi à attiser la concurrence entre préparateurs permanents pour accéder à des tâches de cariste et éventuellement changer de poste. Ces multiples déplacements montrent combien les salariés ont peu de prise sur le processus de reconnaissance des qualifications : ils sont réduits, à partir de positions différentes, à subir des jeux qui entretiennent et renforcent des formes, multiples, de non qualification.

* * *

Les contributions réunies dans ce dossier soulignent que la fabrication du travail non qualifié se joue à plusieurs niveaux. Elle se décline au plus près des situations de travail où les qualités des travailleurs sont mises à l'épreuve à travers la gestion des tâches et des postes ou la recomposition de la division du travail. Mais elle s'observe aussi en amont, dans les opérations de recrutement et d'affectation au cours desquelles les qualités des candidats sont scrutées, évaluées, négligées, minorées et, ce faisant, sont produites à travers leur prise en compte ou leur ignorance. Elle se décline enfin à une échelle plus large, sur les marchés du travail, là où les entreprises en quête de main d'œuvre ainsi que les intermédiaires publics et privés de l'emploi développent des pratiques et mobilisent des outils multiples pour configurer les qualités des actifs cherchant un poste.

Prendre appui sur la sociologie des professions et des marchés permet d'enrichir les analyses qui saisissent la dynamique de la qualification à l'intérieur des organisations et sur les lieux de travail. Pour prolonger ce dossier, il faudrait systématiser l'exploration de ces différents niveaux et analyser comment ils s'articulent selon les métiers ou les secteurs. Cela permettrait de saisir toute l'amplitude de la fabrication du travail non qualifié et la variété des mécanismes qui contribuent à son développement actuellement. Ainsi, dans les cas où les éléments propices à la dévalorisation des compétences se retrouvent à tous les niveaux, les processus de déqualification à l'œuvre sont particulièrement puissants et difficiles à enrayer. Cet aspect a été bien étudié à propos de l'aide à domicile qui rencontre de lourds obstacles à sa professionnalisation. Mais l'on aurait tort d'en tirer des enseignements généraux car de tels obstacles ne se retrouvent pas réunis dans d'autres activités. La comparaison des conditions de recrutement des cinq populations étudiées (employés du commerce, de l'hôtellerie-restauration, des services à domicile, nettoyeurs et ouvriers du bâtiment), toutes non qualifiées, laisse apparaître de fortes variations et des marges de manœuvre différente d'une population à l'autre. La fabrication du travail non qualifié est donc multiforme, variable selon les secteurs. Mais de manière transversale, il importe à nos yeux d'en rendre compte comme du résultat, jamais entièrement stabilisé, de l'activité des employeurs et des salariés, de leurs représentants, des intermédiaires, des recruteurs, autant d'acteurs qui sont engagés dans les mondes du travail. Une telle perspective permet de ne pas rabattre la qualification et la non qualification ni sur des qualités acquises et accumulées lors des parcours individuels ni sur des qualités requises et attachées à des postes de travail, mais de les concevoir théoriquement et de les saisir empiriquement comme des qualités conquises et valorisées à travers les rapports sociaux à l'œuvre sur les marchés du travail. Elle permet aussi de comprendre pourquoi, dans la période actuelle, la qualification se trouve fragilisée.

Références

- Abbott A. (1988) *The system of professions. An essay on the division of expert labor*, Chicago, University of Chicago Press.
- Amossé T., Chardon O. (2006) Les travailleurs non qualifiés, une nouvelle classe sociale ? *Économie et statistique*, 393-394, 203-229.
- Amossé T. Perraudin C. et Petit H. (2011) « Mobilité et segmentation du marché du travail : quel parcours professionnel après avoir perdu ou quitté son emploi ? *Économie et statistique*, 450, 79-105.
- Avril C. (2014) *Les aides à domiciles. Un autre monde populaire*. Paris, La Dispute.
- Barron P., Bory A., Chauvin S., Jounin N., Tourette L. (2011) *On bosse ici. On reste ici ! La grève des sans-papiers : une aventure inédite*, Paris, La Découverte.

- Bédoué C., Giret J.-F. (2004) Le travail en cours d'études a-t-il une valeur professionnelle ? *Economie et statistique*, 378-379, 55-83.
- Béraud M., Eydoux A., Fériel E. et Higelé J.-P. (2015) « L'instrumentalisation du RSA par les employeurs. Un débat révélateur d'un malentendu sur l'emploi non qualifié », *Les notes de l'Institut Européen du Salariat*, n°37.
- Bergeat M. et Rémy V. (2017), Comment les employeurs recrutent-ils leurs salariés ?, *Dares analyses* n°64.
- Bergeat M., Fondeur Y., Minni C. et Rémy V. (2018), Mobiliser Internet pour recruter : quelles sont les pratiques des employeurs ?, *Dares analyses*, n°32.
- Bigi M., Cousin B., Méda D., Sibaud L., Wieviorka M. (2015) *Travailler au XXIème siècle : des salariés en quête de reconnaissance*, Paris, Robert Laffont.
- Burnod G. Chenu A., (2001) Employés qualifiés et non qualifiés, une proposition d'aménagement de la nomenclature des catégories socioprofessionnelles, *Travail et emploi*, 86,
- Chappert F., Therry P. (2017), *Photographie statistique des accidents de travail, des accidents de trajets et des maladies professionnelles en France selon le sexe, entre 2001 et 2015*. Rapport de l'Anact.
- Chardon O. (2001) Les transformations de l'emploi non qualifié depuis vingt ans, *Insee Première*, 796.
- Chauvin S. (2010), *Les agences de la précarité. Journaliers à Chicago*, Paris, Le Seuil.
- Cresson G., Gadrey N. (2004) Entre famille et métier : le travail *care*, *Nouvelles questions féministes*, 23, 26-41.
- Décosse F. (2012) Maraîchage : « non aux contrats bidon ! », *Plein droit*, 94, 36-40.
- Demazière D. (2009) Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation, *Formation emploi*, 108, 89-99.
- Demazière D., Gadéa C. (dir.) (2009) *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte.
- Desrosières A., Thévenot L. (1988) *Les catégories socioprofessionnelles*, Paris, La Découverte.
- Devetter F.-X., Jany-Catrice F., Ribault T. (2009) *Les services à la personne*, Paris, La Découverte.
- Estrade M.A. (2008), « Une prospective socio-économique du travail et de l'emploi peu qualifié », in INSEE, *L'emploi, nouveaux enjeux* édition 2008.
- Faure-Guichard N., Fournier P. (2001) L'intérim, creuset de main d'œuvre permanente ? *Genèses*, 42, 26-46.
- Flamand J. (2016), « Les transitions professionnelles, révélatrices d'un marché du travail à deux vitesses », *La note d'analyse de France Stratégie*, n°50.
- Freyssinet J. (2000) Plein emploi, droit au travail, emploi convenable, *Revue de l'IRES*, 34, 27-58.
- Gardes S. (2018) Le coût des prix bas. Travailler dans le *hard discount* alimentaire, *Nouvelle revue du travail*, 12, [En ligne].
- Guichard-Claudic Y., Kergoat D., Vilbrod A. (dir.) (2008) *L'inversion du genre. Quand les métiers masculins se conjuguent au féminin... et réciproquement*, Rennes, PUR.
- Hidri Neys O et Remichi Y, « Privé versus Public », Le poids des apparences dans le recrutement du personnel d'accueil », *La nouvelle revue du travail*, 7, [En ligne].
- Jany-Catrice F. (2007), « La dévalorisation des services 'relationnels' dans les pratiques et les conventions dominantes », *L'homme et la société*, 163-164, 15-34.
- Jouin N. (2004) L'ethnicisation en chantiers. Reconstruction des statuts par l'ethnique en milieu de travail, *Revue européenne des migrations internationales*, 20(3), 103-126.

- Kergoat D. (2010), « Le rapport social de sexe. De la reproduction des rapports sociaux à leur subversion », in Bidet-Mordrel A., Les rapports sociaux de sexe, Paris, PUF, 60-75.
- Lavitry L. (2012) Le jugement d'employabilité : un nouveau savoir pour gérer les chômeurs ?, *Sociologies pratiques*, 24, 53-65.
- Le Feuvre N., Benelli N., Rey S. (2012) Relationnels les métiers de service ? *Nouvelles questions féministes*, 31, 4-12.
- Marchal E. (2015), *Les embarras des recruteurs. Enquêtes sur le marché du travail*, Paris, éditions de L'EHESS.
- Marchal E., Remillon D., Rieucan G. (2017) Eprouver le marché du travail dans les salons de l'emploi, *Socio-économie du travail* n°2, *Le marché du travail comme objet de croyances et de représentations*, 101-129.
- Marchal E. et Rieucan G. (2010) *Le recrutement*, Paris, La découverte.
- Marx K. (1867) *Le capital. Livre premier*, Paris, Éditions Sociales (1977).
- Matus M. et Prokovas N. (2014), Du chômage à l'emploi : Une mobilité professionnelle importante et complexe, *Eclairages et statistiques* n°2, Pôle emploi.
- Meda D., Vennat F. (dir.) (2004) *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.
- Morice A., Potot S. (dir.) (2010), *De l'ouvrier immigré au travailleur sans papiers. Les étrangers dans la modernisation du salariat*, Paris, Khartala.
- Picart C. (2014) Une rotation de la main-d'œuvre presque quintuplée en 30 ans : plus qu'un essor des formes particulières d'emploi, un profond changement de leur usage, *Emploi et salaires*, Edition Insee.
- Pinto V. (2014), *A l'école du salariat. Les étudiants et leurs « petits boulots »*, Paris, PUF.
- Remy V (2017), Pourquoi les employeurs choisissent-ils d'embaucher en CDD plutôt qu'en CDI ?, *Dares analyses*, n°70.
- Reyssat F. (2016), Quand espace et objet de travail se confondent. Le cas du nettoyage, *La nouvelle revue du travail*, 9.
- Rieucan G., Salognon M. (2013), Le recrutement dans la grande distribution : des pratiques ajustées ?, *La revue de l'Ires*, 76, 45-69.
- Rose J. (2012) *Qu'est-ce que le travail non qualifié ?*, Paris, La Dispute.
- Rosini P. (2012) « L'appel du travail. Technologies et mobilisations subjective d'intérimaires 'non qualifiés' », *La nouvelle revue du travail*, 1, [En ligne].
- Schütz G. (2018), *Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesse d'accueil*, Paris, La Dispute.
- Schwartz O. (2014) Postface à l'ouvrage de C. Avril, *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*. Paris, La Dispute.
- Scrinzi F. (2013) *Genre, migrations et emplois domestiques en France et en Italie. Construction de la non-qualification et de l'altérité ethnique*, Paris, éditions Petra.
- Vozari A-S. (2014), Recruter de « bonnes » assistantes maternelles. La sélection à l'entrée d'un emploi féminin non qualifié, *Sociétés contemporaines*, 95, 29-54.
- Zune M. (2014) *Éditorial : de quoi les pénuries de main d'œuvre sont-elles le nom*, *Revue Française de Socio-Économie*, 14, 5-14.