

**Rapport de recherche commandité et  
financé par la DARES  
(Mission Animation de la Recherche et  
Sous-Direction Emploi, Marché du travail)**

**“LE TRAVAIL NON QUALIFIE :  
ENJEUX ECONOMIQUES ET SOCIAUX D’UNE CATEGORIE STATISTIQUE”**

*Emploi non qualifié : quel(s) usage(s) pour quels parcours professionnels ?*

***C. Béduwé, B. Fourcade, P. Lemistre, M. Ourtau***

***LIRHE, Université des Sciences Sociales de Toulouse***

**Rapport final**

**15 juillet 2003**

Le questionnement de la DARES "Travail Non Qualifié : Enjeux économiques et sociaux d'une catégorie statistique" intervient dans un contexte marqué par deux mouvements de sens contraire : une reprise de la croissance du nombre des Emplois Non Qualifiés (ENQ) depuis 1994, alors que se poursuit la montée des niveaux de formation et de diplôme de la population active. L'adéquation entre emploi non qualifié et salarié peu formé est en déséquilibre croissant, ce qui se traduit par une part croissante de salariés diplômés occupant des ENQ. Dans la mesure où ces emplois font largement appel à une main d'œuvre jeune, et de ce fait, en moyenne très diplômée (relativement aux générations plus anciennes), ces évolutions auront tendance à s'amplifier.

Avoir un diplôme et occuper un emploi non qualifié pose question dans la mesure où, par définition même de l'emploi non qualifié, celui-ci ne nécessite aucune formation explicite. Les compétences requises pour exercer ces emplois d'exécution sont banales, en ce sens qu'elles sont possédées par le plus grand nombre et qu'elles ne nécessitent ni apprentissage formel ni certification professionnelle. Exercer un ENQ ne requiert au mieux qu'un apprentissage de courte durée relevant d'une simple instruction dans le cadre de l'entreprise. L'ENQ est accessible à tous les travailleurs, sans exigence de diplôme. Dans ce cadre de référence, la présence accrue de diplômés (quel que soit leur niveau de diplôme) au sein de l'ENQ témoigne de désajustements croissants entre classification des postes et qualifications individuelles, surtout chez les plus jeunes, que nous nous proposons d'analyser.

Nous baserons cette analyse sur la notion de "seuil de compétence" pour l'accès à l'emploi qualifié, développée au LIRHE (Bédoué, Espinasse 95, Espinasse, Vincennes 96). Pour l'économiste, le travail est structuré en emplois et l'accès aux emplois est soumis à des règles, des conditions, des comportements, des politiques, des contraintes, des concurrences. L'ensemble de ces éléments détermine, pour chaque emploi qualifié, des conditions d'éligibilité. Pour accéder à cet emploi, l'individu doit être éligible, c'est-à-dire détenir un niveau de compétences supérieur ou égal au minimum "requis" par les employeurs, nommé "seuil de compétences". Les compétences d'un individu sont données par sa formation, explicite et implicite, mais également par tous les savoirs et savoir faire acquis à l'école, au travail ou dans la vie sociale. Cette notion d'éligibilité fondée sur le seuil de compétence assure la cohésion formelle entre l'emploi (défini par son seuil) et les savoir-faire de l'individu au regard de l'emploi auquel il postule.

Les ENQ peuvent se définir comme les emplois qui n'ont pas de seuil de compétence. L'ensemble des actifs a accès à l'ENQ. Cette propriété commune aux ENQ n'exclut pas qu'il existe des conditions d'accès aux différents types d'ENQ (la force pour des travaux de force, le gabarit pour les agents de sécurité, la nationalité française pour certains emplois du secteur public, être femme pour les emplois de garde d'enfant, etc.). Cette définition est compatible avec un élément clé de la définition des ENQ issue de la classification Parodi : la période d'acquisition des compétences spécifiques est de faible durée, et donc d'un faible coût.

Il est cependant clair que les conditions d'accès aux emplois (seuils de compétence) s'inscrivent dans un continuum hiérarchique souvent ambigu dans lequel la limite entre emploi qualifié et non qualifié peut être floue. Admettre comme caractéristique commune aux emplois non qualifiés d'être soumis à une offre latente plus forte (tout le monde y a accès) ne signifie nullement l'inexistence de savoir-faire internes et spécifiques aux figures d'ENQ, et n'empêche pas l'acquisition sur ces emplois d'éléments de compétence éventuellement valorisables par la suite pour accéder à l'emploi qualifié.

Deux séries de questions vont structurer notre étude :

La première série de questions concerne la place qu'occupe un emploi d'ENQ dans les trajectoires individuelles en insistant sur la durée d'occupation d'un tel emploi : s'agit-il d'un emploi durable ou d'un simple emploi de passage ? Quel rôle jouent le diplôme v/s la qualification dans les mobilités professionnelles de sortie de l'ENQ, et notamment dans l'accès à l'emploi qualifié ? Quels rôles jouent-ils également dans les désajustements observés, suivant qu'ils sont temporaires ou durables ? Existe-t-il, lorsque l'emploi d'ENQ s'avère durable, une reconnaissance de ces "carrières"

d'ENQ, et quels en sont les déterminants ? Ces questions cherchent à situer la problématique de l'emploi non qualifié dans la dynamique des carrières individuelles.

La seconde série de questions porte sur la nature de l'emploi non qualifié et sur les conditions de sa mise en oeuvre. Comment évolue le contenu du travail, quel lien entretient-il avec l'emploi qualifié, avec la qualification et le diplôme, quelles sont les règles de gestion des ressources humaines ? L'approche ici est essentiellement centrée sur le versant "poste" de la (non) qualification. Elle s'intéresse aux divers aspects de la construction sociale de l'ENQ analysé sous divers angles : le travail visé (les tâches, les conditions de travail et d'emploi – horaires, contrats –, les salaires), ainsi que sa (dé)valorisation sociale, mais aussi les possibilités de promotion vers l'emploi qualifié ou l'existence de règles d'évolution de salaire, les rapports à la formation et aux diplômes professionnels.

La jonction de ces deux approches, l'une quantitative et individuelle, l'autre portant sur le travail exercé, doit permettre de mieux comprendre "l'usage" que font les individus de ce type d'emploi dans la construction de leur carrière professionnelle, interprétation qui ne peut être dissociée de celle attribuée au "rôle" que l'ENQ est amené à jouer dans l'enchaînement des mobilités professionnelles.

Du point de vue méthodologique, la distinction entre catégories statistiques d'Emploi Qualifié (EQ) et d'Emploi Non Qualifié (ENQ) ne va pas de soi. La nomenclature PCS propose un découpage dans le cas des emplois d'Ouvrier basé sur des grilles de classification du travail négociées par les partenaires sociaux mais elle s'est bien gardée de le faire pour les Employés, univers moins organisé. Du coup la question divise les spécialistes qui ont proposé des partages à posteriori, sur la base d'analyses tenant compte des caractéristiques individuelles des salariés sur ces emplois : niveau de diplôme, salaire [Burnod, Chenu, 2000 ; Bisault, Destival, Goux, 1994] et, dernièrement, relation entre spécialité de formation et spécialité d'emploi [Chardon, 2001]. Tous ces critères reflètent et corroborent la faible valorisation sociale de ces emplois. Nous sommes partis de la distinction entre EQ et ENQ proposée par O. Chardon, parce qu'elle était la plus proche de la notion de compétences sur laquelle nous basons notre analyse.

L'ensemble des ENQ est souvent assimilé à un espace indifférencié, mais force est de constater l'hétérogénéité de cette catégorie ne serait-ce qu'à la lecture des rubriques d'emploi qui la composent et, pour chaque rubrique (PCS), la variété des emplois type (noyau) qu'elle regroupe. L'hétérogénéité de l'ENQ est effectivement double : hétérogénéité interne aux rubriques d'une part (du fait du regroupement de tâches de nature diverses sous une même appellation) et hétérogénéité entre rubriques d'autre part, ne serait ce que parce que les tâches, même proches, s'exercent dans des mondes productifs différents. Ainsi, par exemple, les "nettoyeurs" employés par des sociétés de nettoyage privées (marchandes) ne sont pas soumis aux mêmes règles de fonctionnement, ni aux mêmes perspectives de "carrière" que les Agents de Service des Hôpitaux, eux-mêmes distincts des Agents de Service de la Fonction Publique.

Pour tenter de maîtriser cette hétérogénéité nous avons décidé de travailler sur une sélection de sept "figures" d'ENQ, c'est-à-dire de sept rubriques de la nomenclature des professions (PCS 455), cinq appartenant à la catégorie des Employés, les deux autres relevant de celle des Ouvriers :

#### Liste des "figures" d'ENQ retenues pour l'étude

Code PCS	Sigle utilisé	Appellation générique
5216,52177	(ASFP)	Agents de service de la fonction publique
5222	(ASH)	Agents de service hospitalier
5518	(ELS)	Employés de libre service et grande surface
5611	(SERV)	Serveurs et commis de restaurant ou de café
5631	(ASM)	Assistants maternelles
6792	(MANUT)	Manutentionnaires et ONQ des services d'exploitation des transports
6891	(NET)	Nettoyeurs

Notre choix ne prétend à aucune représentativité de l'ENQ, ni du point de vue statistique, ni du point de vue de l'éventail des tâches : il s'agit avant tout de catégories suffisamment nombreuses pour garantir une certaine fiabilité statistique et pour lesquelles il existait du matériau qualitatif. Il s'agit d'ailleurs principalement de figures appartenant à la catégorie Employé qui nous a semblé nécessiter plus d'investigations, du fait de ses contours plus flous, de son évolution plus récente et, semble-t-il, moins bien connue. Nous avons fait attention à prendre des emplois du public et du privé, relevant des trois grandes fonctions que sont le nettoyage, la manutention et le service.

Le rapport est constitué de trois chapitres : les deux premiers sont consacrés à la première série de questions, le troisième à la seconde.

Le premier chapitre est consacré à l'étude de la mobilité à l'issue de l'emploi non qualifié chez les jeunes débutants. L'emploi non qualifié constitue effectivement une catégorie d'emploi d'accueil pour les jeunes en quête d'insertion professionnelle, ce qui n'est pas sans contradiction avec leur niveau de formation et de diplôme, nettement plus élevé que celui de la population dans son ensemble. L'analyse porte sur les trajectoires professionnelles de ces jeunes ayant occupé une de ces 7 figures d'ENQ en début de vie active : combien de temps y restent-ils, et pour ceux qui en sortent, quelles sont leurs mobilités à l'issue de ce passage? Le rôle du niveau de diplôme est une variable déterminante pour interpréter ces mobilités.

Le second chapitre prolonge ces résultats dans deux directions : d'une part en étudiant le rôle du diplôme versus l'expérience dans les mobilités vers l'EQ en cours de vie active, et d'autre part en analysant le rôle de ces deux critères (diplôme, expérience) dans la formation des salaires déclarés pour chaque figure.

Cet ensemble de résultats quantitatifs permet de confronter les figures entre elles, et de tirer quelques conclusions sur leurs rôles respectifs dans la construction des trajectoires individuelles. Les données utilisées sont celles de l'enquête Génération 92 du CEREQ<sup>1</sup> et celles des séries d'enquêtes sur l'emploi de l'Insee de 1982 à 2002.

Le troisième chapitre est consacré à l'analyse de l'emploi, du travail au sein de chaque figure et plus précisément sur les rapports qu'entretient chacune avec la qualification : rapports issus de leur construction sociale mais aussi de la manière dont "elles" articulent gestion des postes et gestion des personnes. Des monographies ont été conduites pour chaque figure, à partir de matériaux bibliographiques.

Chaque chapitre contient des données de cadrage sur les 7 figures, en rapport avec l'approche traitée. Ainsi le premier chapitre dresse une comparaison des 7 figures en matière d'accueil fait aux jeunes. Ce cadrage est donné en évolution sur les 20 dernières années, ce qui permet de situer les données de l'enquête d'insertion professionnelle (92-97) dans la dynamique des figures. Le second fournit des données sur les niveaux de salaire de chacune des figures ainsi que sur les taux de promotion et les filières de promotion pour chacune d'elle. Enfin le chapitre 3, démarre chacune des monographies par un rapide portrait statistique sur les données d'âge et de diplôme en évolution.

Le rapport se termine par une conclusion constituée d'une synthèse de ces travaux et d'une liste de questions autour de l'ENQ qui sont pour nous des pistes de réflexion auquel ce travail nous a conduits.

---

<sup>1</sup> Les données de l'Enquête Génération 98 n'étaient pas disponibles au moment de la signature du contrat avec la DARES. Quelques vérifications de base permettent cependant d'affirmer que les résultats présentés ont une valeur très structurelle et que les conclusions concernant l'ENQ chez les jeunes auraient été très voisines si l'on avait utilisé l'enquête Génération 98. En revanche il est évident qu'il existe des effets de conjoncture entre les deux enquêtes (croissance de l'ENQ, reprise économique et hausse du niveau de formation des sortants) qui pourraient faire l'objet d'une nouvelle analyse.



## CHAPITRE 1 - L'emploi non qualifié dans les trajectoires professionnelles de jeunes débutants

L'emploi non qualifié, de catégorie ouvrier ou employé, fait largement appel aux catégories de main d'oeuvre jeune, puisque 26% des actifs occupant ces emplois ont moins de 30 ans (Chardon, 2001). De fait, ce type d'emploi constitue une catégorie d'accueil pour les jeunes sortants du système de formation à la recherche d'un premier emploi. Un jeune sur deux (47%) sorti du système éducatif, scolaire ou universitaire, en 1992, a occupé au moins un emploi non qualifié au cours de ses 5 premières années de vie professionnelle<sup>2</sup>. Il s'agit de "vrais" emplois et non pas de boulots d'étudiant ou de stages ou de travaux saisonniers ... ce qui veut dire que l'insertion professionnelle via l'emploi non qualifié concerne un jeune sur deux, ce qui est, dans l'absolu, considérable.

Le constat est d'autant plus troublant qu'il concerne des jeunes de tous niveaux de formation et de diplôme : en effet, seule une minorité de ces jeunes ayant transité par l'ENQ (20%) n'avait aucun diplôme tandis que 40% d'entre eux avaient au moins le Bac. C'est dire qu'il n'existe pas de relation biunivoque entre le fait d'être non diplômé et l'insertion sur un emploi non qualifié puisque certains jeunes munis d'une formation et d'un diplôme, y compris de niveau élevé, transitent par ce type d'emploi.

La question posée est alors celle du temps passé par les jeunes dans ce type d'emploi au regard de leur qualification : emploi de passage pour les diplômés qui rattrapent vite un niveau d'emploi conforme à leur qualification et emploi durable pour les autres, c'est-à-dire ceux qui n'ont pas ou très peu de formation explicite ? En effet le passage d'un diplômé par l'ENQ peut s'interpréter comme un déclassement très provisoire, le jeune mettant quelque temps à faire valoir ses compétences (on éligibilité) à des emplois plus qualifiés. A l'opposé, l'insertion professionnelle des jeunes n'ayant acquis aucune certification ou qualification au sein du système scolaire ne peut se faire que sur ce type d'emploi puisqu'ils ne sont pas éligibles aux autres emplois.

On va voir que la problématique de l'emploi non qualifié chez les débutants ne peut se résumer à cette dichotomie : certains jeunes, munis d'un diplôme, sont toujours ENQ au bout de cinq ans et, fait plus rare mais observable, il existe des mobilités vers l'EQ de jeunes pourtant sans diplôme. Mais la plupart des jeunes sans qualification se trouvent écartés de l'accès à l'emploi non qualifié et donc de l'emploi tout court. La diversité des trajectoires professionnelles construites autour de l'emploi non qualifié est donc forte. Posséder un diplôme est une condition nécessaire pour en sortir mais certainement pas suffisante.

La diversité des trajectoires professionnelles de jeunes qui ont occupé un ENQ, à quelque moment que ce soit au cours de leurs 5 premières années de vie professionnelle, tient à la fois au moment où ils prennent ce type d'emploi, à la durée pendant laquelle il est tenu et au(x) mobilités professionnelles qui le précèdent ou lui succèdent. Cette diversité des trajectoires professionnelles "autour" de l'ENQ montre que ce type d'emploi peut être amené à jouer plusieurs rôles dans l'insertion des jeunes ; ces rôles renvoient au fait que les jeunes se saisissent de l'emploi non qualifié avec des objectifs et des projets professionnels différents. Cela tient évidemment à la nature de leur bagage

---

<sup>2</sup> Toutes les données statistiques de ce chapitre proviennent de l'exploitation de l'enquête Génération 92 du Céreq, les données de l'Enquête Génération 98 n'étant pas encore disponibles au moment de la signature du contrat avec la DARES. Quelques vérifications de base permettent cependant d'affirmer que les résultats présentés ont une valeur très structurelle et que les conclusions de ce chapitre concernant la structure et la typologie des trajectoires obtenues pour les jeunes ayant transité par l'ENQ auraient été très voisines si l'on avait utilisé l'enquête Génération 98.

En revanche il existe entre les deux enquêtes une évolution de conjoncture tout à fait notable qui a provoqué d'une part une insertion plus facile pour l'ensemble de la cohorte, y compris pour les moins diplômés d'entre eux (Céreq Bref 2001) mais également une croissance de l'ENQ (Chardon 2001), et donc un surcroît de places offertes aux jeunes sortants. Le résultat de ces deux effets contraires est cependant une légère diminution des "transitions" par l'ENQ au cours des trois premières années de vie professionnelle. Mais il est difficile de voir dans ce résultat un pur effet de conjoncture tant la part des jeunes peu ou pas diplômés a baissé entre les deux enquêtes (-4% de jeunes de niveau VI et V bis, et -2% de jeunes de niveau V). L'analyse en évolution est donc délicate et demandera un vrai travail complémentaire.

scolaire mais également à la manière dont ils envisagent le passage par un emploi non qualifié dans leur parcours. Force est de constater, au travers de certains indicateurs d'opinion et de satisfaction, que la perception qu'ont les jeunes de leur diplôme et du niveau d'emploi auquel ils peuvent prétendre n'est pas toujours en accord avec la théorie.

Une autre explication des rôles joués par l'ENQ dans les trajectoires de débutants tient à l'hétérogénéité même de la catégorie statistique des Emplois non qualifiés (ENQ). Les différentes figures d'emploi regroupées sous ce terme, selon leur degré de valorisation sociale, selon qu'elles peuvent ou non s'inscrire dans des filières de qualification au sein de champs professionnels précis (Hôtellerie, santé, ...) offrent des possibilités de mobilités professionnelles, d'accès à la qualification, de promotion, assez différentes. Cette hétérogénéité repose fondamentalement sur la diversité des tâches qui bien que présentant certaines proximités (nettoyage, manutention, service) sont exercées dans des mondes productifs différents<sup>3</sup>. Ceci a des incidences non seulement sur la nature du travail lui-même, ses représentations, son acceptabilité, etc., mais aussi sur les conditions dans lesquelles il s'exerce, sur les conditions dans lesquelles il est géré par l'entreprise, et sur sa capacité à donner des éléments de compétence.

Les données utilisées pour analyser les trajectoires des débutants passés par l'ENQ sont celles de l'enquête Génération 92 du CEREQ. Comme dans chacune des parties de ce travail, l'analyse porte sur les 7 figures d'emploi non qualifié présentées au chapitre précédent : Agents de service de la fonction publique (AS FP, 5216,5217), Agents de service hospitalier (ASH 5222), Employés de libre service (ELS 5518), Serveurs et commis de restaurant (SERV 5611), Assistantes maternelles (ASM 5631), Manutentionnaires et ONQ des services d'exploitation des transports (MANUT 6792), Nettoyeurs (NET 6891). Elles accueillent un effectif suffisant de jeunes débutants pour pouvoir être analysées séparément avec quelque significativité.

Ce chapitre est divisé en 3 parties : Après quelques statistiques générales sur la place des jeunes dans ces figures et les caractéristiques des jeunes qui les occupent (1.), on procédera à des analyses séparées de chacune des figures (2.) avant de les confronter et d'en tirer des enseignements plus généraux (3.).

### **1.1. Sept figures d'Emploi Non Qualifié pour rendre compte de l'accueil réservé aux jeunes**

Il paraît important de caractériser rapidement les 7 figures retenues en termes de recours aux jeunes, notamment sur la période 92-97 où on analysera ensuite leur insertion. L'analyse qui suit repose sur des données des Enquêtes Emploi de l'Insee (cf. graphes 1 à 6 suivants).

Il existe une nette hiérarchie des figures en termes de niveau d'études<sup>4</sup> des individus qui les occupent (graphe 1). Cette hiérarchie s'est maintenue et amplifiée depuis 20 ans. Les ELS ont le niveau d'études moyen le plus élevé, de l'ordre de 12.5 années tandis que les Nettoyeurs sont toujours les moins diplômés avec 10 années seulement. Cet écart de 2.5 ans a doublé en 20 ans, différenciant aujourd'hui nettement les figures entre elles. Ceci peut, en partie s'expliquer par les différences d'âge entre figures : les ELS, Serveur et Manutentionnaire, sont aujourd'hui plus "jeunes" de près de 10 ans en moyenne du fait d'une majorité (50% environ) de moins de 30 ans parmi eux (graphe2). Cette entrée massive de jeunes, globalement de plus en plus diplômés, fait "monter le niveau de formation moyen" des actifs de ces figures et maintient un âge moyen relativement plus faible. En revanche, les ASM et les ASH "vieillissent" globalement de 2 ou 3 ans, du fait d'un recours de plus en plus faible aux jeunes (graphe3).

Ces emplois non qualifiés sont de toute évidence soumis à un fort effet d'offre éducative [Bédoué, Espinasse, 96], aucune donnée technologique ne pouvant expliquer une telle généralisation des besoins en compétences de ces emplois.

<sup>3</sup> Cf. chapitre 3 de B. FOURCADE et M. OURTAU.

<sup>4</sup> i.e. il s'agit du nombre moyen d'années d'études ( Age de fin d'études - 6 )

On note une assez grande stabilité du pourcentage de femmes au sein de chacune de ces figures sur longue période (graphe 4). Des fluctuations existent, annuelles, notamment chez les ELS et les Nettoyeurs. A l'exception des Manutentionnaires, ce sont des emplois plutôt féminisés, mais seules les ASM sont exclusivement composées de femmes. Trois figures peuvent être considérées comme mixtes, les Serveurs, les ELS et les Nettoyeurs.

Les 7 figures connaissent des évolutions d'effectifs globalement en hausse : la progression est spectaculaire chez ASM qui font plus que tripler leurs effectifs en 20 ans, elle est importante chez les ELS, les NET et les Serveurs (graphe 5). A l'inverse les ASH ont des effectifs quasi stables voire décroissants. Il n'y a donc pas de corrélation claire entre une hausse des effectifs et le recours plus important aux jeunes. Ce qui montre que le recours aux jeunes est plus structurel que conjoncturel. La baisse quasi générale des moins de 30 ans au sein de toutes les figures est à mettre sur le compte de l'allongement des études et des retards pris de ce fait à l'entrée dans la vie active.

La période 92-97, période d'observation des jeunes de l'enquête du Céreq, correspond à un accroissement général des effectifs, sauf pour les Manutentionnaires. En revanche il est spectaculaire chez les ASM et chez les ELS.

#### **Variation d'effectifs sur la période 92-97**

Figure	ASFP	ASH	ELS	SERV	ASM	MANU	NETT
Variation absolue d'effectif	37592	27266	40493	17738	189628	-4395	9104
Variation relative d'effectifs 92-97	+8,9	+10,0	+37,1	+6,9	+35,5	-2,4	+2,6

Source : Enquêtes Emploi Insee, traitement Lirhe

Deux groupes semblent donc d'entrée se distinguer :

#### ***Les serveurs de café restaurant, les employés de libre service et les manutentionnaires.***

Ces trois figures ont en commun d'être occupées par des individus plus jeunes et plus diplômés que ceux du deuxième groupe. Ce sont également les figures les moins féminisées des sept. Ces emplois sont souvent pris en début de vie active, du moins relativement aux autres figures (graphe 6), mais seront quittés par la suite. C'est une première indication concernant le rôle plutôt temporaire de ces emplois dans la vie de ceux qui les occupent (au moins pour certains).

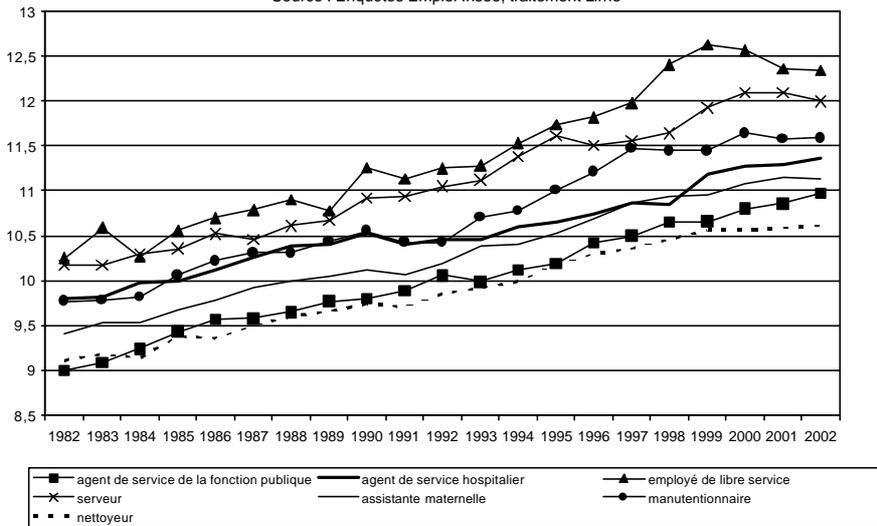
#### ***Les Agents de service de la fonction publique, les agents de service de l'hôpital, les assistantes maternelles et les nettoyeurs.***

Ces quatre figures sont occupées par des individus plus âgés et moins diplômés que les précédentes. Les femmes dominent largement. Il s'agit de figures où les entrées dans les 20 premières années de la vie active sont plus nombreuses que les sorties (graphe 6) ce qui semble indiquer un rôle plus permanent dans la vie des individus.

**GRAPHE 1**

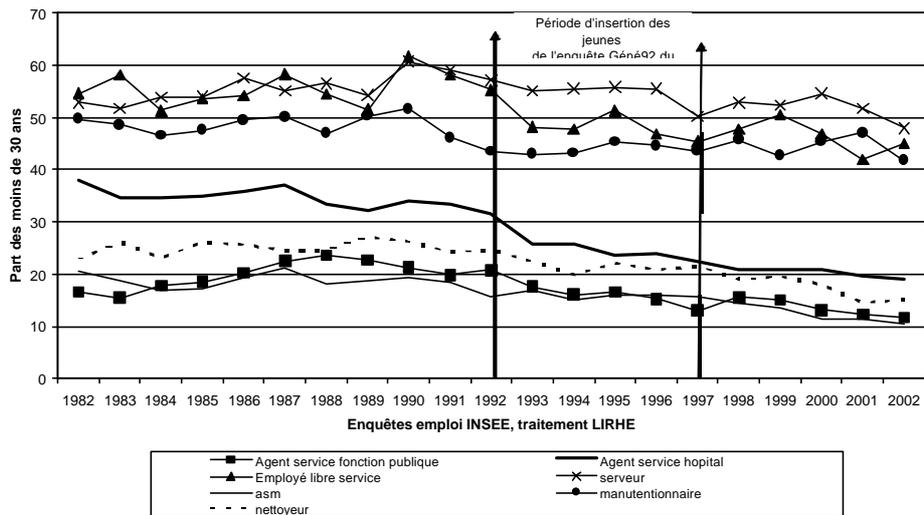
**Evolution du nombre moyen d'années d'études pour les 7 figures d'ENQ**

Source : Enquêtes Emploi Insee, traitement Lirhe



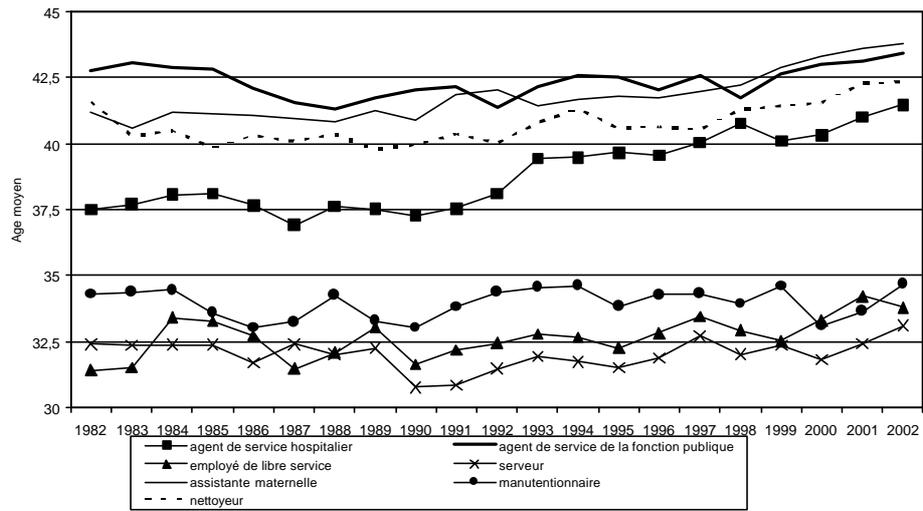
**GRAPHE 2**

**Evolution de la part des moins de 30 ans chaque figure**



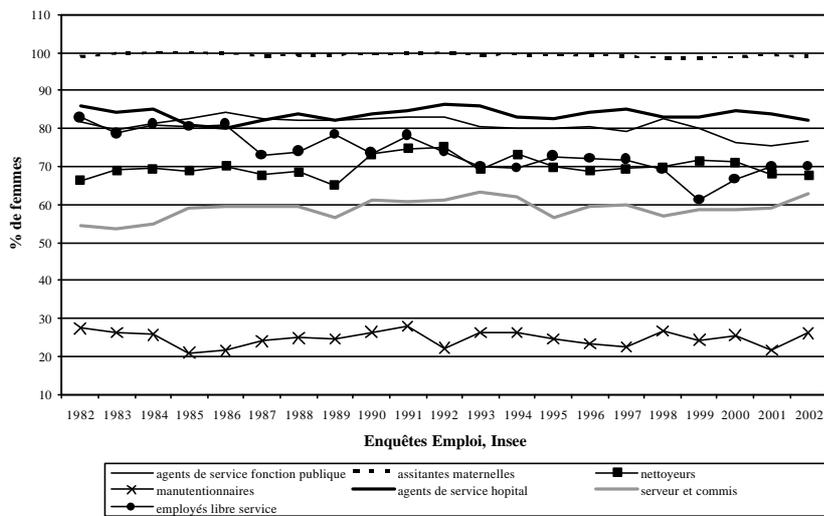
GRAPHE 3

Evolution de l'âge moyen dans chaque figure d'ENQ



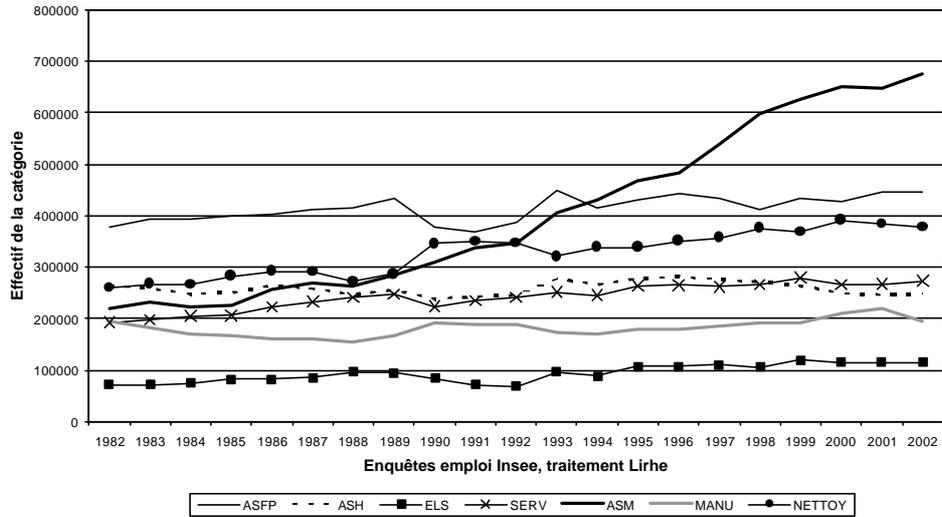
GRAPHE 4

Evolution de la part des femmes au sein de chacune des figures



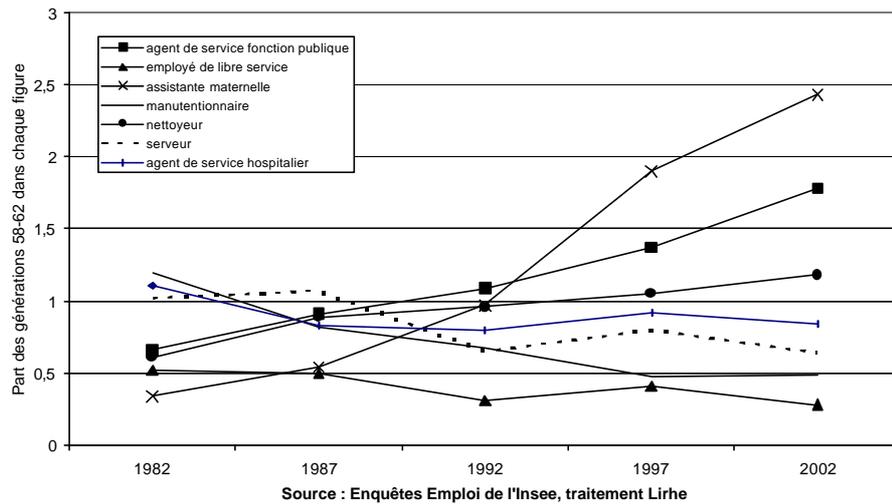
**GRAPHE 5**

**Figures d'employé non qualifié : Evolution des effectifs**



**GRAPHE 6**

**Part des générations 1958 à 1962 (20 à 24 ans en 1982) présentes dans chaque figure à différentes dates espacées de 5 ans (à 25-29 ans, 30-34 ans, 35-39 ans ...)**



**Note de lecture du graphe 6 :** Les individus nés entre 1958 et 1962 avaient entre 20 et 24 ans en 1982, dans la première Enquête emploi à notre disposition (d'où le choix de ces générations). Certains d'entre eux occupaient alors un emploi d'une des 7 figures d'ENQ (entre 0.3% et 1.3%). Il est possible d'observer ces pourcentages en 1987, 1992, 1997 et 2002, quand ces mêmes générations ont chaque fois 5 ans de plus. Leur évolution indique si les individus de ces générations ont été de plus en plus nombreux (ASM, NET et ASFP) ou au contraire de moins en moins nombreux à occuper ce même emploi (ELS, ASH, Manutentionnaires, Serveurs), et donc si c'est plutôt un emploi que l'on quitte après 20 ans ou au contraire que l'on garde et/ou vers lequel on se dirige à tout âge.

## **1.2. Pratiquement un jeune sur deux occupe un ENQ en début de vie active**

Un jeune sur deux dans l'ensemble de la cohorte des jeunes sortis sur le marché du travail en 1992 et deux jeunes sur trois parmi ceux qui sont sortis sans diplôme, sont "passés"<sup>5</sup> par un emploi classé comme ENQ par les statisticiens de l'emploi<sup>6</sup> (tableau 1.1). Ce "passage" s'est produit dans les cinq ans qui ont suivi la sortie du système de formation. La "théorie" voudrait que pour certains (les plus diplômés) il ne dure que quelques mois, et pour d'autres (les jeunes sans qualification) au contraire il les occupe la totalité des cinq ans. Toute la problématique de l'ENQ dans les trajectoires de jeunes débutants est contenue, à notre avis, dans l'approche croisée des durées d'occupation et du degré d'éligibilité des jeunes à l'Emploi Qualifié.

Le détail des trajectoires professionnelles construites autour de l'ENQ et des caractéristiques individuelles des jeunes qui les suivent font l'objet du chapitre suivant. On voudrait ici donner quelques résultats globaux sur cette population de jeunes ayant transité par un ENQ, sans distinction de figures.

### ***Sont concernés des jeunes de tous niveaux de formation***

Passer par un emploi classé ENQ en début de carrière est le lot de jeunes de tous niveaux de formation (tableau 1.1). Bien évidemment, le fait est d'autant plus probable que le niveau de formation est faible. Ainsi 67% des jeunes sans formation (niveau VI) sont dans ce cas (82% si l'on soustrait ceux qui n'ont jamais eu d'emploi en 5 ans), pour seulement 8% des sortants de Grande Ecole ou munis d'un doctorat (quasiment tous ont eu accès à l'emploi). Le pourcentage est régulièrement décroissant entre ces deux cas extrêmes. On note que 65% des jeunes de niveau V (sortants CAP/BEP), soit près de deux sur trois, sont passés par l'ENQ, soit presque autant que les jeunes sans qualification. Le phénomène est donc à la fois général et massif.

Ces quelques données montrent, en outre, que si l'ENQ concerne les jeunes de tous niveaux de formation, le chômage absolu, c'est-à-dire le fait de n'avoir eu aucun emploi en 5 ans, ne vise pratiquement que des jeunes sans qualification. Le chômage discrimine beaucoup plus la population des 'sans qualification' par rapport aux autres que ne le fait la prise d'un ENQ.

### ***Le passage par l'ENQ devient durable pour la moitié des jeunes***

Si l'on tient compte de l'ensemble des jeunes passés par un ENQ, il s'agit d'une situation durable pour 46 % d'entre eux. 29% d'entre eux ont finalement eu accès à un Emploi Qualifié, mais 17% sont chômeurs et 8% inactifs. Ainsi le nombre de jeunes qui "transitent" par une figure donnée d'emploi non qualifié (100%) est sans commune mesure avec ceux qui s'y trouvent au bout de 5 ans (46%), mais il n'y a finalement que 29% de sorties vers l'EQ. L'ENQ apparaît comme une plaque tournante pour les jeunes mais qui redistribue massivement vers l'ENQ (43%) et le chômage (17%).

Lorsque ces jeunes sont en emploi au bout de 5 ans (75% soit 3/4), 40% d'entre eux aura quitté l'ENQ pour un emploi qualifié, soit moins de la moitié d'entre eux (tableau 1.2). Ce qui veut dire aussi que 60 % de ces jeunes occupent toujours un ENQ au bout de 5 ans, ce qui semble, en valeur absolue, important.

Occuper un ENQ au bout de 5 ans est l'aboutissement de parcours très divers : certains jeunes vont rester dans le même ENQ, d'autres vont changer d'ENQ plusieurs fois. Il existe un vaste espace de mobilité entre emplois non qualifiés au sein duquel certains jeunes vont évoluer et demeurer quelques temps.

---

<sup>5</sup> L'enquête Génération 92 interroge les jeunes, rétrospectivement, sur leur position vis-à-vis de l'emploi mois par mois pendant 5 ans. L'expression "passé par la figure XX d'ENQ" désigne les jeunes qui ont occupé, ne serait ce qu'un mois sur 5 ans, un emploi relevant de cette figure. Certains ont pu y rester jusqu'à 5 ans, date limite d'observation.

<sup>6</sup> Nous utiliserons dans ce rapport le découpage entre Employés Qualifiés et Employés Non Qualifiés proposé par O Chardon (2001). La catégorie (statistique) des ENQ (Emplois Non Qualifiés) évoquée dans ce texte est donc le regroupement des ONQ désignés par la nomenclature d'emploi PCS de l'Insee augmentée des Employés Non qualifiés au sens de Chardon.

### ***Posséder un diplôme est une condition nécessaire mais non suffisante pour quitter l'ENQ***

Qui sort de l'ENQ et qui y reste ? Qui sort de l'ENQ pour aller vers l'EQ, qui en sort pour retourner au chômage ?

Pour sortir vers l'EQ ("reclassement") il faut être éligible à un Emploi Qualifié. Pour cette population de jeunes débutants sans expérience professionnelle, posséder un diplôme attestant de compétences minimales est un proxy raisonnable de cette éligibilité. C'est une condition a priori nécessaire mais qui se révèle totalement insuffisante : plus des deux tiers des jeunes diplômés de niveau V (en emploi au bout de 5 ans) sont toujours ENQ (70%), ainsi qu'un tiers (31%) des jeunes de niveau III et 16% de ceux de niveau I ou II. Posséder un diplôme, même de niveau élevé, ne garantit donc pas la sortie de l'ENQ en 5 ans, pas plus que cela ne prémunit contre le risque d'y entrer ...

Symétriquement, les sorties de l'ENQ pour retomber au chômage sont d'abord le fait des jeunes sans qualification (entre 25% et 31%), mais 17% des jeunes de niveau V n'y échappent pas. Ces résultats restent vrais figure par figure, mais avec d'importantes nuances. Les taux de rétention oscillent entre 1/5 et 1/3 suivant les figures, ce qui résume l'hétérogénéité de leur impact sur les parcours des jeunes (tableau 1.2).

### ***Hétérogénéité des figures ....***

Il existe une grande variabilité de niveau de formation entre les 7 figures (tableau 1.2). Les ELS sont les plus diplômés, les Nettoyeurs les moins diplômés. Ces résultats viennent prolonger ceux donnés par l'Enquête Emploi (1.1) : l'ouverture aux jeunes (ELS, Serveurs et Manutentionnaires), par simple renouvellement, fait monter le niveau de formation moyen. Les enquêtes d'insertion montrent, à leur tour, que les emplois très ouverts aux jeunes, recrutent à des niveaux plus élevés. Fort turn-over et embauche de jeunes très diplômés vont de pair, sans qu'il soit facile de dégager les relations de cause à effet. Simple effet d'offre éducative ou sélectivité des employeurs ? Ceci peut également et partiellement s'expliquer par le fait que les ELS et les Serveurs sont des emplois de départ de filières professionnelles pour lesquelles, de surcroît, existe une formation professionnelle.

### ***Origine sociale modeste***

Moins formés, les jeunes qui transitent par l'ENQ ont également une origine sociale nettement plus modeste que le reste de la cohorte, soit qu'ils soient moins rebutés que d'autres à exercer ce type d'emploi quelques temps, soit qu'ils aient plus besoin de trouver rapidement un travail ne serait-ce qu'alimentaire. En revanche, ils ne sont, en général, pas plus issus de l'immigration, bien que de légères différences subsistent entre les figures : 16% de jeunes d'origine extra européenne chez les Nettoyeurs, un peu plus de 10% pour les Manutentionnaires et les Serveurs, et moins de 10% pour les emplois liés à la FP et chez les ELS. Ces différences, à prendre avec précaution compte tenu de la faiblesse des effectifs, ne sont pas très étonnantes et relèvent d'explications complexes sur les filtres qui existent dans l'accès à l'emploi. Ainsi la fonction de nettoyeur est à l'évidence une des moins valorisées par notre société et l'accès y est certainement moins sélectif qu'ailleurs.

Les figures choisies sont, mises à part les ASM, plutôt mixtes avec dominante masculine pour les Manutentionnaires et dominante féminine pour toutes les autres. Les hommes y sont surreprésentés au moment de l'insertion : ce sont pour eux des emplois d'accès facile mais qu'ils quitteront plus vite que les filles. D'une manière générale, les femmes ont plus tendance à rester durablement dans l'emploi non qualifié (y compris comme Manutentionnaires ou Nettoyeurs) que les hommes.

### ***Un passage qui laisse des traces.***

Enfin, dernier stigmaté, les jeunes ayant eu recours à l'ENQ en début de parcours ont des conditions d'insertion professionnelle globalement plus difficiles, en termes de chômage (17% contre 14%), de précarité (78% de précaires contre 70%) mais surtout d'accès à la qualification (40% contre 73%) (Tableau 1.2). Il ne s'agit donc pas que d'un "bref emploi de passage", en tous cas pas pour tous ni même pour tous les diplômés. C'est un passage qui laisse des traces sur le type de parcours.

Finalement, on retrouve avec le "passage" par l'ENQ des débutants sur le marché du travail, des résultats classiques en termes de taux de chômage à l'insertion : le risque de passer par un emploi non qualifié est inversement proportionnel au niveau de diplôme mais il n'est jamais nul, y compris pour les mieux dotés en diplômes. A la sélectivité du diplôme s'ajoutent les facteurs discriminatoires habituels, à savoir être une femme, d'origine sociale modeste, issus de l'immigration. Pour tous, passer par un emploi non qualifié est loin d'être neutre sur la suite de la trajectoire, même si à l'évidence il existe derrière ce fait des réalités bien différentes que l'on va tenter de décrire et d'analyser.

Tableau 1.1

**Débutants 1992 : Passage par l'Emploi non qualifié et niveau de formation des jeunes**

	N'a jamais eu d'emploi	N'a jamais eu d'ENQ	Est passé par l'ENQ	Total des sortants 1992I
<b>Niveaux I &amp; II</b>	1075	77044	6850	84969
	0.20	14.44	1.28	15.92
	1.27	90.67	<b>8.06</b>	
	5.77	29.33	2.72	
<b>Niveau III</b>	561	49243	19881	69685
	0.11	9.23	3.73	13.06
	0.81	70.67	<b>28.53</b>	
	3.01	18.74	7.88	
<b>Niveau IV secondaire</b>	2448	49140	60770	112358
	0.46	9.21	11.39	21.06
	2.18	43.74	<b>54.09</b>	
	13.14	18.71	24.09	
<b>Niveau IV Sup</b>	1019	16419	12514	29952
	0.19	3.08	2.35	5.61
	3.40	54.82	<b>41.78</b>	
	5.47	6.25	4.96	
<b>Niveau V</b>	4752	56260	104356	165368
	0.89	10.54	19.56	30.99
	2.87	34.02	<b>63.11</b>	
	25.51	21.42	41.36	
<b>Niveau V Bis</b>	4419	11259	32234	47912
	0.83	2.11	6.04	8.98
	9.22	23.50	<b>67.28</b>	
	23.73	4.29	12.78	
<b>Niveau VI</b>	4351	3343	15677	23371
	0.82	0.63	2.94	4.38
	18.62	14.30	<b>67.08</b>	
	23.36	1.27	6.21	
<b>Total</b>	18625	262708	252282	533615
	3.49	49.23	<b>47.28</b>	100.00

**Tableau 1.2**  
**Grands indicateurs sur la situation professionnelle des jeunes "passés" par une des 7 figures d'emploi non qualifié**

<i>Sous population des jeunes "passés par " l'emploi P =</i>	<i>Emp/Chôm/In ac/Form En Mars 97</i>	<i>Taux de Précarité<sup>o</sup> Au 1<sup>er</sup> emploi, (P ou non P)</i>	<i>Statut le + fréquent (hors CDD) au 1<sup>er</sup> emploi P</i>	<i>Taux de précarité<sup>o</sup> En Mars 97 (P ou non P)</i>	<i>Nombre d'emplois sur la période</i>	<i>% ENQ au 1<sup>er</sup> emploi (P ou non P)</i>	<i>% ENQ en mars 97 (P ou non P) (sur l'ensemble)</i>	<i>% ENQ en mars 97 (P ou non P) (AO sauf intérim)</i>	<i>Taux de débutants P1/P</i>	<i>Taux de Rétention P97/P</i>
Assistante maternelle	65/ 21/ 7/ 7	82.5%	CES (24%) Sans contrat	39%	3.4	75%	45 %	69 %	48%	28.8%
Manutentionnaires	75/ 16/ 4/ 5	87.5%	Saisonnier (18%) Intérim (13%)	32%	3.8	75%	44 %	55 %	50%	21,8%
Serveurs de café, restaurant	70/ 19/ 6/ 5	71.1%	Saisonnier (19%)	33%	3.8	81%	42 %	59 %	63%	23.7%
Employé de libre service	77/ 15/ 4/ 4	76.8%	Saisonnier (17%)	23%		76%	44 %	56 %	49%	26.5%
Agent de service hospitalier	71/ 21/ 4/ 4	76.7%	CES (29%)	46%		81%	52 %	72 %	57.5%	32.5%
Agent service de la FP (sauf hôpital)	60/ 31/ 4/ 5	87.3%	CES (49%)	50%	3.3	79%	44 %	73 %	49 %	28.6%
Nettoyeur	68/23/5/4	80.3%	Saisonnier (14%) CES (11%)	39%	3.5	80%	49 %	71 %	49.4%	26.5%
Total des jeunes passés par un ENQ (Ouvrier/Employé)	75/17/4/4	77.8%	Saisonnier intérim	30%	3.2	73%	46%	60%		
<b>Total GENE 92</b>	<b>77 /14 /4 /4</b>	<b>70%</b>	<b>Intérim (9%) Saisonnier (8%)</b>	<b>23%</b>	<b>2.6</b>	<b>35%</b>	<b>23%</b>	<b>27 %</b>		

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

Contrats de type CDD et assimilés

**Tableau 1.3**  
**Caractéristiques individuelles des jeunes "passés" par une des 7 figures d'emploi non qualifié retenues**

Code PCS	Sous population des jeunes de GENE92 "passés par " l'emploi P =	Effectif concerné	% de la cohorte concerné	Sexe (%H)	Formation Vbis&VI/V/IV/sup Total=100%	Diplôme V/BAC/SUP-(tot)	CSP des parents % (Ouv ou Emp)	Niv d'étude parents % (non dip ou CEP)	Lieu naissance parents % (nés hors Europe)
5631	<b>Assistante maternelle</b>	18 782	3.5 %	2%	17/ 49/ 27/ 7	32/18/7 – (57%)	62%	55%	10%
6792	<b>Manutentionnaires</b>	23 839	4.5 %	78%	20/ 42/ 29/ 9	25/18/9 – (52%)	64%	56%	12%
5611	<b>Serveurs café, restaurant</b>	34 619	6.5 %	36%	20/ 44/ 28/ 8	29/17/7 – (53%)	60%	48%	13%
5518	<b>Employé de libre service</b>	15 959	3 %	50%	13/ 30/ 40/ 17	20/26/17 – (63%)	57%	54%	8%
5222	<b>Agent de service hospitalier</b>	16 688	3 %	16%	14/ 56/ 24/ 5	39/13/6 – (58%)	64%	56%	8%
5216, 5217	<b>Agent service de la Fonction publique (sauf hôpital)</b>	17091	3 %	23%	22/ 46/ 24/ 7	30/16/7 – (53%)	69%	61%	8%
6891	<b>Nettoyeur</b>	15191	3 %	47%	30/ 47/ 19/ 4	27/ 12/ 4 – (43%)	71%	59%	16%
	Total des passages par ENQ (Ouvrier ou Employé)	252 282	47 %	53%	19/ 41/ 29/ 11	27/ 19/ 11 – (57%)	62%	54%	10%
	<b>Total GENE 92</b>	533 615	100 %	55%	13/31/27/29	22/19/29 – (70%)	54%	49%	10.5%

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

### **1.3 Passage par l'ENQ : analyse par les trajectoires professionnelles types**

L'objectif est de déterminer les différentes places qu'occupe l'ENQ dans le parcours professionnel du jeune entrant sur le marché du travail et d'en proposer une interprétation. La place de la figure dans le parcours est le résultat de l'appariement entre les attentes et les comportements du jeune qui se soldent par cette prise d'emploi, à ce moment de sa trajectoire, et le comportement des employeurs qui l'embauchent sur un contrat de travail donné. La position de la figure dans la succession des emplois pris sur 5 ans témoigne ainsi, selon notre hypothèse, du "rôle" joué par la figure dans la mise au travail des jeunes, et, symétriquement, de "l'usage" que font les jeunes de cette figure dans la construction de leur parcours professionnel.

Ces interprétations vont découler de l'analyse des mobilités des jeunes occupant un ENQ et plus particulièrement des mobilités vers l'EQ. Le niveau de diplôme du jeune, proximal de son éligibilité à l'emploi qualifié, est une donnée essentielle de cette analyse. Mais il existe également des mobilités au sein des ENQ et des mobilités vers le chômage. Outre le niveau diplôme, le niveau de satisfaction du jeune par rapport à son emploi et par rapport à sa trajectoire constituent des éléments d'interprétation importants.

Après avoir défini la méthodologie (1.3.1), on donnera des résultats figure par figure (1.3.2), avant de tenter une confrontation des figures (1.3.3) et une interprétation de leurs rôles respectifs dans les trajectoires des jeunes.

#### **1.3.1 Méthodologie : Trajectoires types et classes de trajectoires**

Repérer, calculer et comparer les trajectoires professionnelles des jeunes passés par une des 7 figures d'ENQ retenues ont nécessité un travail d'analyse des données de Génération 92 relativement important qui nécessite d'être explicité. La lecture de cette partie n'est toutefois pas indispensable et l'on pourra sans problème se reporter directement à la partie 1.3.2 voire 1.4.

##### Calcul et regroupement des trajectoires

1- *Délimiter 7 sous populations* : Les jeunes passés par une figure donnée d'ENQ constituent une sous population de l'enquête Génération 92. On a ainsi au total 7 sous populations (avec des intersections entre ces sous populations, certains jeunes pouvant avoir occupé plusieurs figures différentes au cours des 5 ans) dont les trajectoires professionnelles contiennent au moins un passage d'un mois par la figure d'ENQ retenue. Le travail d'analyse est conduit sur chacune de ces 7 sous populations.

2- *Repérer les trajectoires professionnelles individuelles* : Ces trajectoires sont données par le chronogramme de l'enquête qui donne mois par mois la situation du jeune et l'emploi qu'il occupe. La place d'une figure d'ENQ dans cette trajectoire individuelle dépend de plusieurs paramètres : le moment où le jeune prend cet emploi (vitesse d'accès), la durée pendant laquelle il l'occupe (durée de séjour), ses situations précédentes et suivantes (sortie de chômage, mobilité vers un EQ ou un autre ENQ, retour au chômage ...). La combinatoire de ces différents paramètres, pour chaque individu, donne – à priori – une infinité de trajectoires professionnelles individuelles.

3- *Calcul des Trajectoires Professionnelles Types par figure* : Ces trajectoires individuelles sont regroupées en Trajectoires Professionnelles Types suivant la méthode mise au point par le LIRHE<sup>7</sup> [Espinasse 1994 ; Béduwé 2001]. Chaque trajectoire individuelle peut être assimilée à un type donné de trajectoire. On aboutit à une quinzaine de TPT par figure. Ces TPT sont présentées en détail dans les fiches de synthèse consacrées aux 7 figures (tableau 1.5)

<sup>7</sup> Les trajectoires professionnelles type [Béduwé 2001] sont le produit d'une classification des calendriers mensuels remplis par les jeunes au moment de l'enquête. Ces calendriers, établis sur cinq ans, contiennent la profession exercée par le jeune (PCS détaillée) s'il était en emploi et, sinon, sa situation vis-à-vis de l'emploi (chômage, formation, service, inactivité). La classification des calendriers se fait par un modèle de nuées dynamiques sur la base d'une distance définie entre calendriers [Espinasse 1994], deux calendriers étant d'autant plus proches qu'ils sont identiques au mois près, d'autant plus éloignés que les situations mensuelles diffèrent deux à deux. L'intérêt et l'originalité de cette méthode reposent sur cette définition de la distance entre deux calendriers qui n'exige aucun recodage ni hypothèse sur l'information de base (la position mensuelle).

4- *Regroupement des TPT en classes communes aux 7 figures* : l'étape suivante consiste à comparer ces TPT d'une figure à l'autre. Pour cela elles ont été elles mêmes regroupées en classes communes aux figures. En effet, la forme et le nombre de trajectoires professionnelles types dépendent de la figure étudiée : elles sont fonction des flux de mobilités que la figure entretient avec les autres emplois, qualifiés ou non, des possibilités de promotion qu'elle offre, et des allers retours avec le marché du travail auxquels elle donne lieu. Suivant le degré d'ouverture aux jeunes de la figure et le niveau des compétences exigées pour y accéder, les trajectoires varient d'une figure à l'autre. On les a donc, à leur tour, regroupées en "classes de trajectoires" qui, elles, sont communes aux 7 figures.

4.1 *Principes de regroupement des TPT* : six classes ont ainsi été construites, a posteriori, au vu de la variété des trajectoires obtenues. Leur construction obéit à la mise en évidence de deux critères particulièrement discriminants concernant la place de l'ENQ dans les TPT: la continuité/discontinuité de la situation d'emploi sur 5 ans d'une part (i.e le fait d'avoir été tout le temps en emploi ou au contraire d'avoir connu des épisodes de retour vers le chômage) et la durée, brève ou longue, d'occupation de l'emploi non qualifié d'autre part (tableau suivant). En cas de séjour bref, il a paru opportun de tenir compte de la situation à l'issue du séjour : mobilité vers un emploi qualifié/non qualifié, retour au chômage, ou sortie du marché du travail vers l'inactivité ou la formation.

#### Principes de regroupement des trajectoires professionnelles type

		<i>Situation d'emploi globalement ...</i>	
		<i>Continue (emploi tout le temps)</i>	<i>Discontinue (chômage très présent)</i>
<i>Durée du passage par la figure d'ENQ</i>	<i>Long</i>	(C1) Stabilisation professionnelle	(C4) Instabilité malgré un passage prolongé
	<i>Bref</i>	(C2) Mobilité vers EQ ;	(C5) Chômage dominant
		(C3) Mobilités entre ENQ	(C6) Sorties du MdT

#### *4.2 Explicitation des critères de regroupement*

**1er critère : Continuité / discontinuité de la relation d'emploi** : Ce premier critère permet de séparer les trajectoires qui montrent une construction, même difficile, de parcours professionnel, de celles qui témoignent d'une insertion dans le monde du travail encore non acquise. Lorsque le jeune a travaillé l'essentiel des 5 ans, sans vraie discontinuité, et même s'il s'agit d'emplois non qualifiés pour l'essentiel, on fait l'hypothèse qu'il y a construction de carrière professionnelle. Les emplois occupés, même ENQ, constituent des expériences professionnelles qui, éventuellement, peuvent lui permettre d'acquérir des compétences. Lorsque, au contraire, la trajectoire est entrecoupée de périodes de chômage, d'inactivité ou de retours en formation, la ou les relations d'emploi ne suffisent pas à amorcer la stabilisation et l'insertion.

**2nd critère : Séjour prolongé ou passage bref** : Ce second critère renvoie à la possibilité d'acquisition de formation implicite qu'offre un emploi non qualifié. Il sépare les trajectoires où l'ENQ n'est qu'un emploi de passage, occasionnel, de celles où il représente une activité longue et donc beaucoup plus structurante pour le parcours. Un séjour long au sein d'un emploi, même non qualifié, offre des possibilités d'apprentissage et éventuellement d'acquisition de compétence(s) tout en amorçant une certaine stabilisation de la relation d'emploi. Lorsqu'au contraire le séjour est bref, ces possibilités d'apprentissage sont beaucoup plus réduites et le rôle de l'emploi non qualifié apparaît plus accessoire. Les expériences acquises sont plus ou moins parcellaires et éclatées, souvent même sans lien entre elles. Au mieux elles permettent au jeune d'acquérir de l'information sur le fonctionnement du marché du travail et/ou sur ses capacités et ses chances d'éligibilité à l'emploi qualifié.

**Croisement** : Les classes de trajectoires sont construites par le croisement de ces deux principaux critères. Lorsque séjour long et relation d'emploi continue se conjuguent (C1), l'ENQ peut avoir un rôle de stabilisation professionnelle et permettre au jeune d'acquérir des compétences professionnelles spécifiques. A l'inverse, un passage prolongé par l'ENQ au sein d'une relation d'emploi discontinue (C4) est le signe d'une profonde instabilité professionnelle. Le jeune acquiert une formation sur le tas spécifique, difficilement transférable lorsque le contrat de travail s'achève. C'est le cas de jeunes qui décrochent un contrat temporaire de relativement longue durée (CES, vacataire, CDD, ...) dans le cadre des emplois liés à la fonction publique, ASM, AS FP et ASH et qui se retrouvent ensuite au chômage lorsque le contrat n'est pas ou plus prolongé.

En cas de séjour bref, il faut distinguer plusieurs cas selon la situation finale : un séjour bref au sein d'une situation d'emploi continue signifie que l'ENQ a constitué un maillon de la trajectoire professionnelle qui, suivant les cas, conduit ou non à la qualification (C2) ou (C3). L'interprétation de ces parcours est alors à discuter en fonction du diplôme possédé par le jeune et de son éligibilité à la qualification. Lorsque la relation est au contraire discontinue, il faut séparer les cas qui relèvent de la responsabilité du jeune (il se retire du marché du travail après avoir exercé quelques mois un emploi non qualifié (C6)), de ceux qui témoignent de difficultés d'insertion, voire de non insertion et de rejet du marché du travail (C5). Le rôle de l'ENQ dans la construction de ces trajectoires est dans les deux cas relativement accessoire mais la situation finale des jeunes, leur profil, sont radicalement différents.

#### Analyses conduites par figure

1- *Portrait statistique succinct*, évolution des effectifs, de la proportion de jeunes (<30 ans) et des diplômés niveau Bac ou plus

2- *Caractérisation des Trajectoires Professionnelles Types de chaque figure*. Pour chaque figure on a cherché les caractéristiques des jeunes de chaque TPT (niveau de formation, spécialité de formation, genre ...) ainsi que les données concernant les conditions de travail dans la figure (type de contrat, quota d'heures, indice de satisfaction du jeune vis-à-vis de son ENQ) et enfin la situation en fin de parcours (situation vis-à-vis de l'emploi, stabilité de la trajectoire, satisfaction vis-à-vis du parcours et du dernier emploi occupé ...).

3- *Déterminants d'appartenance aux classes* : pour chaque figure on a ensuite cherché quels étaient les déterminants individuels (Niveau de diplôme, spécialité de formation, origine sociale, ressources parentales, ...) qui permettent d'expliquer la présence d'un jeune dans une classe de trajectoire plutôt qu'une autre (Logit multinomiaux). Ces résultats sont également contenus dans les fiches de synthèse par figure.

Tous ces résultats sont contenus dans les tableaux et graphiques joints (tableau 1.5). Le commentaire détaillé de ces résultats, notamment figure par figure, relève d'une analyse monographique qui n'est pas l'objet de ce rapport. En revanche, la mise en évidence des résultats communs et des traits particuliers de certaines figures constitue la base de l'interprétation qui sera proposée au paragraphe suivant (1.4). Le paragraphe suivant (1.3.2) contient un exposé de ces résultats.

### **1.3.2 Analyse figure par figure : trajectoires professionnelles, caractéristiques des jeunes et probabilités de sortie vers l'EQ**

#### **a) Trajectoires professionnelles types (TPT)**

Chaque figure possède ses propres trajectoires professionnelles type, environ une quinzaine<sup>8</sup>. Toutes ces trajectoires ont été regroupées en 6 classes et, réciproquement, les 6 classes existent pour chacune des 7 figures (à une exception près chez les Serveurs

*La stabilisation dans la figure (c1)* se fait généralement par un accès rapide (moins de 6 mois) suivi d'un séjour de 4 ans au moins; dans le cas des ELS, des Serveurs et des ASM, cet accès peut être plus tardif : ce sont alors des figures vers lesquelles on se "réoriente".

*L'accès à l'emploi qualifié (c2)* existe pour toutes les figures. L'accès à un poste de PI ou de Cadre est d'autant plus fréquent que les mobilités vers l'EQ sont nombreuses. La palme revenant aux ELS qui sont 8% à évoluer vers un poste de Cadre et 5% vers un poste de PI.

Il se fait parfois, pour certaines figures, au sein de "filières professionnelles", i.e. d'emplois dans le même champ professionnel : Pour les ELS (→ PI commerce et EQ du commerce), les Serveurs (→ Cuisinier, PI de l'hôtellerie), les Manutentionnaires (→ OQ manutention et Chauffeurs) et enfin pour les ASH où on observe une trajectoire du type ASH → formation → Aide soignante tout à fait explicite.

<sup>8</sup> Le nombre de TPT est "donné" par le calcul et n'a aucun sens en soi. La contrainte imposée est celle d'un effectif minimum par TPT (30 questionnaires). Il dépend aussi des regroupements de PCS retenus et qui peuvent différer pour chaque figure.

Ces filières sont les mêmes que celles qui seront repérées dans le chapitre suivant et qui concerne les actifs de tous âges.

*Les mobilités entre ENQ (c3)* concernent toutes les figures et la diversité des emplois vers lesquels se dirigent les jeunes est totale. On observe cependant beaucoup de mobilités entre emplois non qualifiés de la sphère "ménage" (ASH, ASFP, ASM, NET).

Les passages par l'intérim, que l'on a considéré comme des mobilités ENQ, concernent spécifiquement les Serveurs, Manutentionnaires et Nettoyeurs, figures plus masculines.

*Les cas de passages prolongés sans stabilisation et retours vers le chômage (c4)* révèlent des pondérations emploi / chômage assez différentes entre figures ainsi que des enchaînements particuliers. Dans le cas des emplois éventuellement liés à la FP (ASH, ASM, AS FP), les durées de chômage sont plutôt supérieures aux durées d'emploi totales, contrairement aux figures de type plus "marchand", ELS, Manutentionnaires. Dans le cas des ASH et des AS FP, mais aussi des NETT, l'emploi a pu être pris à tout moment du parcours, et suivi ou précédé de longues périodes de chômage. L'instabilité est totale, et l'issue de ces contrats de moyenne durée (durée d'emploi totale d'environ 1 an) est quasiment toujours le chômage. En revanche, dans le cas des ELS et des Manutentionnaires, ces durées d'emploi finalement longues mais sans stabilisation sont suivies de situations diverses où le chômage est beaucoup moins présent. Les ASM possèdent les deux types de TPT à l'intérieur de ce regroupement de trajectoires instables. Au total, la différence entre figures "marchandes" et emplois plus ou moins liés à la FP demeure même lorsqu'il s'agit de trajectoires instables, les unes n'ayant de mobilités que vers le chômage, les autres moins.

Pour toutes les figures, en revanche, les cas de *passages brefs et chômage prolongé (c5)* montrent des durées de chômage cumulé d'au moins deux ans, voire trois, ce qui, sur une durée d'observation de 5 ans, montre qu'il s'agit vraiment de jeunes en très grandes difficultés d'emploi, peut être proches de l'exclusion.

#### **b) Caractéristiques individuelles**

La relation entre niveau de diplôme et classe de trajectoire est claire et conforme aux résultats attendus : les mobilités vers l'EQ sont surtout le fait de jeunes (très) diplômés, celles connexes aux situations de chômage sont surtout le fait des jeunes sans qualification. Mais la lecture des différents tableaux montre que la réalité ne se résume pas à ces deux constats : il existe des jeunes sans formation au sein de trajectoires d'accès à l'EQ et des diplômés Bac et plus dans les trajectoires de "galères".

La stabilisation sur des ENQ est souvent le fait des jeunes diplômés de niveau V.

Pour chaque figure on trouvera des indicateurs sur les taux de spécialité de formation (tous niveaux confondus) en relation avec l'emploi (social pour ASH, commerce pour ELS, Hôtellerie, cuisine pour Serveur) ainsi que la spécialité dominante. Les mobilités au sein de "filières professionnelle" sont souvent le fait de jeunes formés dans les bonnes spécialités.

Le CDI est évidemment très rare des qu'il s'agit d'emploi de passage de faible durée. Il devient la règle dès qu'il y a stabilisation professionnelle dans la figure (cause ou effet ?). En revanche, sauf chez les Manutentionnaires, le temps plein même lorsqu'il y a stabilisation, n'est pas la norme.

Des indices de satisfaction quant à cet emploi non qualifié (le dernier du parcours) ont été calculés à l'aide de variables d'opinion contenues dans l'enquête. Ces indicateurs sont à prendre avec précaution compte tenu de la faiblesse des effectifs pour certaines TPT et du taux parfois élevé de non réponses (considérées comme non satisfaites dans le calcul). Sont considérés *comme "satisfaits de leur emploi"* (+1) les jeunes ayant répondu s'être réalisés professionnellement (OPEMPA), être au bon niveau de compétence (OPEMPB), être plutôt bien payé (OPEMPC) et avoir un investissement professionnel important (OPEMPD).

Globalement, pour l'ensemble des jeunes passés par ces figures, l'indice de satisfaction est faible (<2 sur 4). Mais, résultat notable, les ASH, AS FP ont un indice supérieur aux autres. Ceci est en contradiction avec leurs difficultés plus grandes à se stabiliser ou à sortir de la figure. Cet indice est supérieur pour les jeunes stabilisés dans la figure (il s'agit alors de l'emploi qu'il occupent au moment

de l'enquête), et, semble-t-il, pour les jeunes qui ont transité par cet emploi avant de prendre un autre ENQ. Il est maximum, bien souvent, en cas de séjour prolongé sans stabilisation pour toutes les figures (ASM, ELS, Manut, Net, ASH et AS FP) : ceci renforce le sentiment que l'on peut avoir à l'examen d'autres statistiques que ces ENQ sont, pour certains jeunes, un choix positif et qu'il regrette de ne pouvoir s'y investir plus durablement. Enfin on notera qu'il est également élevé dans le cas des serveurs qui ont évolué à l'intérieur de filières professionnelles, vers un emploi de Cuisinier notamment. A l'inverse, l'indice est faible pour ceux qui ont évolué vers l'EQ : mauvais souvenir, indifférence (non réponse) ? cela peut avoir constitué un moteur à la mobilité.

On a également créé un indice de satisfaction des jeunes vis-à-vis de leur trajectoire ainsi qu'un indice donnant leur niveau d'ambition.

Sont considérés comme "*satisfaits de leur trajectoire*" (+1) les jeunes ayant répondu que leur parcours professionnel avait été plutôt facile (OPGEN1), que leur situation professionnelle actuelle leur convenait (OPGEN2), que leur formation avait été plutôt un atout (OPGEN3) et qui se disaient optimistes quant à leur avenir professionnel (OPGEN5).

Sont considérés comme "*ambitieux*" les jeunes ayant répondu que leur priorité avait été de faire carrière (OPGEN4), qu'ils envisageaient de se mettre un jour à leur compte (OPGEN6), et que pour eux, travailler était la manière de réaliser ses ambitions (OPGEN8).

Globalement, pour l'ensemble des jeunes passés par ces figures, satisfaction et ambition sont comparables et plutôt faibles. Mais la satisfaction des jeunes ayant connu les TPT d'accès à la qualification est beaucoup plus élevée que celle des TPT de chômage ... On note une satisfaction maximale pour les ASH et les AS FP ayant réussi à se stabiliser sur ces emplois (minimale pour celles qui n'y arrivent pas), ainsi que pour les Serveurs ayant connu les mobilités vers des emplois de cuisinier et de profession supérieure de l'Hôtellerie : même avec un niveau de fiabilité assez faible, ces indices reflètent ce que l'on pressent et ce que la diversité des approches de ce travail va montrer. L'indice d'ambition est également plus élevé dans les trajectoires de mobilité vers l'EQ.

Il ressort de ces analyses que l'installation dans l'ENQ n'est pas forcément vécue comme une situation subie.

### **c) Probabilités d'appartenance à une Trajectoire donnée (classe)**

Les caractéristiques moyennes des individus de chaque TPT laissent entrevoir certains résultats. On a cherché à tester ceux-ci toutes choses égales par ailleurs à l'aide de modèles Logit multinomiaux. Le modèle testé est celui de la probabilité d'appartenir à une classe de trajectoire plutôt qu'à celle de chômage prolongé (Ref=c5). Les variables introduites sont le niveau de diplôme, et, selon les cas, une variable indicatrice disant si la spécialité de formation est en relation avec la figure, la situation des parents vis-à-vis de l'emploi, leur Catégorie socio professionnelle et leur lieu de naissance.

Pour toutes les figures, posséder un diplôme de niveau > bac+2ans, voire de niveau Bac pour certaines figures, est un facteur qui accroît les chances de mobilité vers l'EQ (par rapport au diplôme de niveau V et plutôt que vers le chômage); à l'inverse ne pas posséder de diplôme (sortir au niveau VI et Vbis) diminue les chances d'accéder à l'EQ (comparativement au niveau V). Le diplôme (de niveau > Bac) confère donc une éligibilité toutes choses égales par ailleurs au reclassement, pour toutes les figures d'ENQ. On n'en attendait pas moins ...

Plus surprenant est le fait qu'un diplôme de niveau Bac (Bac pro essentiellement) augmente les chances de se stabiliser dans la figure par rapport au diplôme de niveau V tandis que ne pas posséder de diplôme les diminue fortement. Ceci est vrai pour toutes les figures sauf ASH et ASM. La stabilisation dans la figure est, toutes choses égales par ailleurs, le devenir des jeunes Bacheliers professionnels plutôt que celui des jeunes de niveau VI ou Vbis. La position des jeunes de niveau V est intermédiaire. Ce diplôme joue un rôle plus important dans la stabilisation des ASM et des ASH.

Le rôle du diplôme est moins net, en tous cas moins transversal aux figures en ce qui concerne les trajectoires de mobilité au sein des ENQ ; mais il a tendance à les faciliter et à éviter à ceux qui en possèdent un le risque de connaître une trajectoire de chômage dur.

Quand elle existe et quand elle est significative, la spécialité de formation joue son rôle d'adéquation formation emploi : avoir un diplôme dans la bonne spécialité renforce la probabilité de stabilisation sur la figure.

Des origines sociales plus favorables (CSP, situation d'emploi, origine européenne) favorisent la mobilité vers l'EQ et/ou la stabilisation, mais ce résultat n'est significatif que pour quelques figures (Serv, Net et Manut).

Enfin les variables d'opinion sur l'emploi d'ENQ sont difficiles à interpréter. Elles sont mises dans le tableau récapitulatif parce qu'elles jouent fortement mais il faudrait se pencher sur leur interprétation au cas par cas.

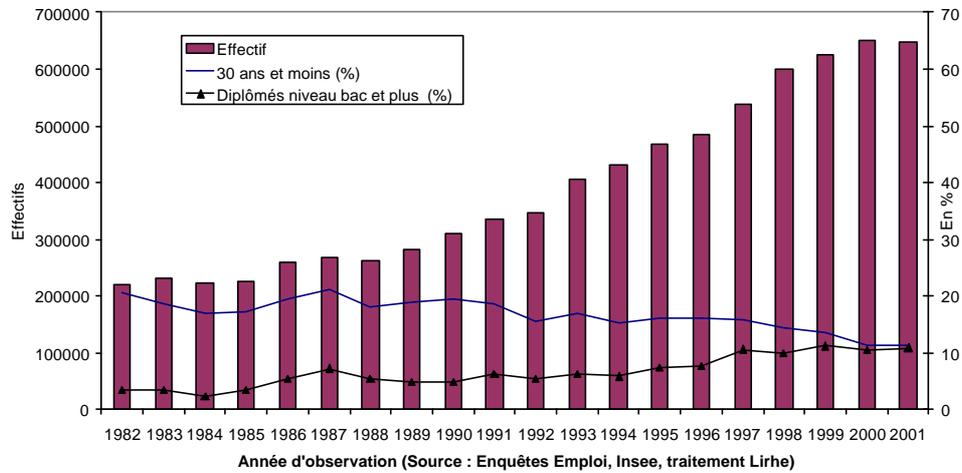
<b>Tableau 1.4 Synthèse des logit multinomiaux par figure</b>		Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE			
	<u>MOBILITES VERS DES EO</u>	<u>SEJOUR DURABLE DANS LA</u>	<u>MOBILITES VERS D'AUTRES</u>	<u>PASSAGE</u>	<u>CHOMAGE</u>
		<u>FIG.</u>	<u>ENQ</u>	<u>PAR LA FIG.</u>	<u>PROLONGE</u>
<b>SEXE</b>					
Homme	+NET+ELS+SERV	+NET+ASFP	+NET+ASFP+SERV		
Femme	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Niveau de DIPLÔME</b>					
>Bac+2ans	+ Toutes fig.		-ASFP	-ASFP	ref.
BAC	+ASH+ASFP+ELS+SERV	+MANUT+NET+ASFP+ELS+SERV	+ASFP+ELS+SERV	+ASFP	ref.
2nde, 1ere, term	-MANUT		+ASFP	-ASH	ref.
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis)	- Toutes fig.	-ASH -ASFP -MAN -ELS -NET -SERV	-ASH -NET -SERV		ref.
<b>Relation Spécialité formation/emploi</b>					
Oui	+ASH	+ELS+SERV+ASH			
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>CS parents</b>					
PI/Cadres	+MANUT+SERV	+SERV		ASFP	
Ouv/Empl	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Situation des parents</b>					
Travaillent	+MANUT		+MANUT		
Ne travaillent pas	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Lieu de naissance des parents</b>					
Les deux en Europe	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Un au moins à l'étranger	-MANUT -NET	-NET-SERV	-MANUT - NET -SERV		
<b>Utilisé dans votre emploi ...</b>					
au dessus de votre niveau de compétences	-ASH -MAN -ELS -NET -SERV	-ASH -MAN -ELS -NET -SERV	-ASH -MAN -SERV	-ASH -NET	
au dessous de votre niveau de compétences	+SERV	+ASH + MANUT +SERV	-ELS	+ASH +MANUT +NET	
au bon niveau	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Realisation professionnelle</b>					
oui	+NET +ASM	+NET +SERV	-ASFP -ELS , + NET +SERV	-ELS	ref.
non, juste salaire	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Eiez vous ...</b>					
Plutot bien payé		+ ASFP +ELS	+ASFP, -ASM		
Plutot mal payé	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.

Note de lecture : en rouge et caractères droits, les figures pour lesquelles le coefficient est positif et significatif.  
en bleu et caractères italiques, les figures pour lesquelles le coefficient est négatif et significatif.

## **1.5 - FICHES DE SYNTHÈSE SUR LES 7 FIGURES (chapitre 1)**

- 1.51 Assistantes maternelles et gardiennes d'enfant (5631) p.25**
- 1.52 Agents de service Hospitalier (5222) p.27**
- 1.53 Agents de service de la Fonction publique (5215, 5216) p.29**
- 1.54 Employé de libre service (5518) p.31**
- 1.55 Serveurs et commis de restaurant, café (5611) p.33**
- 1.56 Manutentionnaires et agents non qualifiés d'exploitation des transports (6792) p.35**
- 1.57 Nettoyeurs (6891) p.37**

### 1.51 Assistantes maternelles et gardiennes d'enfant (5631)



**ASM - Logit Multinomial sur la probabilité d'appartenance à l'une ou l'autre classe plutôt que celle de chômage prolongé (C5), en fonction du niveau de diplôme et de la spécialité de formation.**

	MOBILITES VERS DES EQ	SEJOUR DURABLE DANS LA FIGURE	MOBILITES VERS D'AUTRES ENQ	PASSAGE LONG PAR LA FIG. (et chômage)	CHOMAGE DOMINANT malgré quelques passages brefs par la figure
<b>Niveau de DIPLÔME</b>					
>Bac+2ans	+1.47	-	-	-	ref.
BAC	-	-	-	-	ref.
2nde, 1ere, term	-	-	-	-	ref.
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis)	-1.13	-	-	-	Ref.

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

FICHE DE SYNTHÈSE SUR LES Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants et travailleuses familiales (ASM) (5631)

	Eff	%	TEMPS PASSE EN ...			NIVEAU et SPEC DE FORMATION				CARACTERISTIQUES DU DERNIER emploi d'ASM occupé			SITUATION EN FIN DE PARCOURS			CONSIDERATIONS SUR LA TRAJECTOIRE	
			ASM (mois)	Emploi dominant (mois)	Chômage (mois)	> Bac (sup) (%)	V + IV Profes. (%)	VI,Vb,V sans dip (%)	Spec dominante (%)	Temps plein (%)	CDI (%)	Indice de satisfaction (sur 4)	stab. dans l'emploi (% chôm-AO)	Indice satisfac dern emp occupé en fin de parcours (sur 4)	stab. de la traject. en fin de parcours (d'après le graphe)	satisfaction (sur 4)	ambition (sur 3)
<b>(1) SEJOUR PROLONGE et etabilisation probable</b>		<b>20,9%</b>															
9 Accès rapide (<6mois)	2179	11,6%	47		5	13	43	31	S.O	28	70	1,7	oui, 12-83	2,2	OUI ?	2,3	0,9
10 Accès long--> ASM	1754	9,3%	22		19	10	44	39	S.O	29	65	2,0	oui, 10-88	2,6	OUI ?	2,1	0,8
<b>(2) MORIUTES VERS DES EMPLOIS QUALITÉS</b>		<b>11,6%</b>															
1 ASM--> PI diverses	833	4,4%	8	40	5	47	9	25	Lettres	42	35	1,4	oui, 9-89	2,6	OUI	2,6	1,2
2 ASM --> EQ divers	1340	7,1%	8	30	8	21	42	19	Secr.	39	17	1,1	oui, 19-73	2,7	NON	2,6	1,3
<b>(3) MORIUTES AU SEIN DES EMPLOIS NQ</b>		<b>18,9%</b>															
4 Mob avec Employé de commerce	630	3,4%	8	32	9	13	27	39	S.O	45	25	1,3	oui, 17-66	2,2	NON	2,5	1,0
5 Mob avec Employés HCR	504	2,7%	9	31	8	6	49	30	HCR	44	40	1,5	non, 26-74	2,8	NON	2,2	1,1
6 ASM--> Agents service FP	914	4,9%	9	30	10	0	44	40	Agricole	25	27	1,9	oui, 11-81	2,7	NON	2,4	1,2
7 ASM-->ONQ	990	5,3%	9	34	8	3	38	39	S.O. comm.	35	22	1,8	oui, 9-85	2,6	OUI ?	2,4	0,9
8 ONQ --> ASM en fin de parcours	512	2,7%	10	25	13	4	40	39	Agricole	25	19	1,3	oui, 14-81	1,8	NON	1,5	1,2
<b>(4) PASSAGE PROLONGE sans stabilisation</b>		<b>21,7%</b>															
11 ASM-->Chôm--> ...	1164	6,2%	19		24	9	35	46	S.O	30	28	2,0	non, 34-52	2,3	NON	1,9	1,0
12 Chôm-->ASM-->Chôm	723	3,8%	14		28	2	49	37	Comm. secr	11	11	1,9	non, 36-55	2,5	NON	1,9	1,1
13 Chôm-->ASM-->Chôm	1238	6,6%	12		26	3	36	47	S.O	25	26	1,9	non, 54-27	2,2	NON	1,8	1,1
3 EQ --> ASM ou ...	501	2,7%	19	23(EQ)	11	4	37	26	Secr., socia	43	70	1,2	non, 22-62	2,3	NON	2,2	1,0
18 Inactivité --> ASM ou ...	447	2,4%	14	23(inac)	7	0	43	38	S.O	33	35	1,7	non, 22-65	1,9	NON	2,3	0,6
<b>(5) CHOMAGE LONG</b>		<b>12,6%</b>															
14 Chôm long-->ASM	2367	12,6%	7		37	8	36	46	S.O	27	38	1,6	non, 35-53	2,1	NON	1,7	1,0
<b>(6) SORTIES DU MARCHE DU TRAVAIL</b>		<b>14,3%</b>															
15 ASM --> Formation longue	1296	6,9%	12	29(form)	4	31	8	3	Lettres	42	14	2,0	non, 18-38	2,2	NON	2,5	1,1
16 Reprise de formation courte	705	3,8%	7	14(form)	13	19	25	26	Lettres	38	25	1,6	non, 26-63	2,2	NON	2,2	1,2
17 ASM --> Inactivité	685	3,6%	8	35(inac)	7	11	46	26	Comm.	31	22	1,6	0-25	2,2	NON	2,3	0,6
<b>TOTAL (jeunes passés par un emploi d'ASM)</b>	<b>18782</b>	<b>100%</b>				<b>12%</b>	<b>36%</b>	<b>34%</b>	<b>S.O</b>	<b>32%</b>	<b>36%</b>	<b>1,7</b>	<b>21%-65%</b>	<b>2,3</b>		<b>2,2</b>	<b>1,0</b>

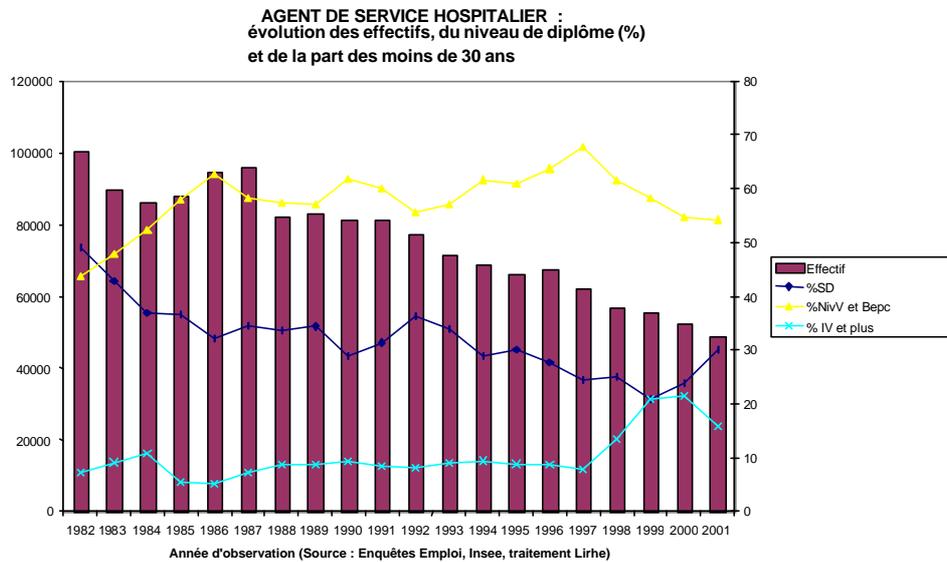
Source: Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

Indice de satisfaction sur le dernier emploi d'ASM: Sont considérés comme satisfaits de leur emploi les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPEMPA, OPEMPB, OPEMPC et OPEMPD (réalisation professionnelle, bon niveau de compétence, salaire correct, investissement professionnel important).

Indice de satisfaction sur la trajectoire : Sont considérés comme satisfaits de leur parcours les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN1, OPGEN2, OPGEN3 et OPGEN5 (parcours plutôt facile, situation professionnelle convient, formation a été un atout, optimiste sur l'avenir)

Indice d'ambition : Sont considérés comme "ambitieux" les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN4, OPGEN6, OPGEN8 (priorité à la carrière, envisage de se mettre à son compte, travailler pour réaliser ses ambitions)

## 1.52 Agents de service Hospitalier (S222)



**ASH - Logit Multinomial sur la probabilité d'appartenance à l'une ou l'autre classe plutôt que celle de chômage prolongé (C5), en fonction du niveau de diplôme et de la spécialité de formation.**

	MOBILITES VERS DES EQ	SEJOUR DURABLE DANS LA FIGURE	MOBILITES VERS D'AUTRES ENQ	PASSAGE LONG PAR LA FIG. (et chômage)	CHOMAGE DOMINANT malgré quelques passages brefs par la figure
<b>Niveau de DIPLÔME</b>					
>Bac+2ans	+1,8	-	-	-	ref.
BAC	-	+0.95	-	-	ref.
2nde, 1ere, term	-	-	-	-	ref.
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis)	-1.8	-0.7	-	-	Ref.
<b>Relation Spécialité formation/emploi</b>					
Oui	+0.52	+0.55	-	-	Ref.
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

FICHE DE SYNTHÈSE SUR LES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER (ASH)(5222)

	Eff	%	SEXE (%H)	TEMPS PASSE EN ...			NIVEAU et SPEC. DE FORMATION					CARACTERISTIQUES DU DERNIER emploi d'ASH occupé			SITUATION EN FIN DE PARCOURS			INDICES DE ...	
				ASH (mois)	Emploi dominant (mois)	Chômage (mois)	>Bac (sup) (%)	V + IV Profes. (%)	VI,Vb,V sans dip (%)	Social (%)	Specialité dominante <sup>o</sup> (%)	Temps plein (%)	CDI (%)	Indice de satisfaction (sur 4)	stab. dans l'emploi (%chôm-AO)	Indice satisfac dem emp occupé (sur 4)	stab. de la traject. en fin de parcours (d'après le graphe)	satisfaction (sur 4)	d'ambition (sur 3)
<b>(1) SEJOUR PROLONGE DANS UN EMPLOI "ASH"</b>			<b>18,6%</b>																
8 Accès rapide et durable à ASH (<6mois)	3103	18,6%	14%	50	-	3	5	52	25	22	social	71	68	2,2	oui, 1-98	2,7	OUI	3,0	1,2
<b>(2) MOBILITES VERS DES EMPLOIS QUALIFIE</b>			<b>13,9%</b>																
1 -> Pi ou Cadre, non stabilisé	729	4,4%	23%	6	34	6	49	16	10	1	Autre tert.	74	10	1,3	oui, 12-84	3,4	NON	2,6	1,2
2 ASH->(form.)->Aide soignant (2ans)	814	4,9%	14%	11	26	4	11	56	4	35	Social	51	5	1,9	oui, 0-96	3,4	OUI	3,1	1,5
3 EQ de type administr. tardivement	771	4,6%	13%	6	33	11	29	24	18	4	Secret.	61	8	1,0	oui, 4-94	2,6	OUI	2,7	0,9
<b>(3) MOBILITES AU SEIN DES EMPLOIS NON QUALIFIE</b>			<b>14%</b>																
4 -> Employé de commerce	404	2,4%	11%	9	34	8	11	33	14	7	Agricole	70	15	1,5	oui, 15-85	2,5	OUI	2,6	1,1
5 Mob avec Emp de service du privé	573	3,4%	2%	9	33	8	3	68	28	15	Hôt., coiff	48	15	1,7	non, 24-71	2,2	NON	2,2	1,0
6 -> Assistante maternelle	509	3,0%	0%	11	26	10	6	57	33	12	Agricole	35	14	1,9	oui, 0-94	2,3	OUI	2,6	0,7
7 Mobilités avec emplois d'ONQ	885	5,3%	34%	7	31	8	6	38	39	7	Agricole	35	7	1,4	oui, 10-81	2,0	NON	1,8	0,9
<b>(4) PASSAGE PROLONGE PAR UN EMPLOI D'ASH</b>			<b>31,3%</b>																
9 Chôm (long)->ASH->Chôm	2368	14,2%	26%	21	-	22	6	38	47	4	Sans objet	32	24	1,9	non, 29-62	2,4	NON	1,9	1,0
10 Chôm->ASH->Chôm (long)	1726	10,3%	6%	17	-	25	4	35	36	5	Sans objet	30	14	1,6	non, 39-44	2,1	NON	1,7	1,0
11 Accès tres tardif (div+chôm)->ASH	1125	6,7%	22%	14	-	21	5	45	43	5	Sans objet	30	15	2,1	oui, 15-78	2,7	NON	1,7	0,9
<b>(5) PASSAGE (S) BREF(S) ET CHOMAGE</b>			<b>18,2%</b>																
12 Chômage, ASH saisonnier	3043	18,2%	17%	6	-	30	5	39	43	8	Sans objet	43	9	1,3	non, 48-42	2,0	NON	1,7	1,0
<b>(6) SORTIES DU MARCHE DU TRAVAIL</b>			<b>3,8%</b>																
13 Passage par l'inactivité	638	3,8%	9%	8	-	5	13	38	39	5	Sans objet	38	11	1,5	non, 11-49	2,2	NON	1,8	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>16688</b>	<b>100%</b>	<b>16%</b>				<b>9%</b>	<b>42%</b>	<b>33%</b>	<b>11%</b>	Sans objet	<b>47%</b>	<b>23%</b>	<b>1,7</b>	<b>21-71</b>	<b>2,4</b>		<b>2,2</b>	<b>1,1</b>

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

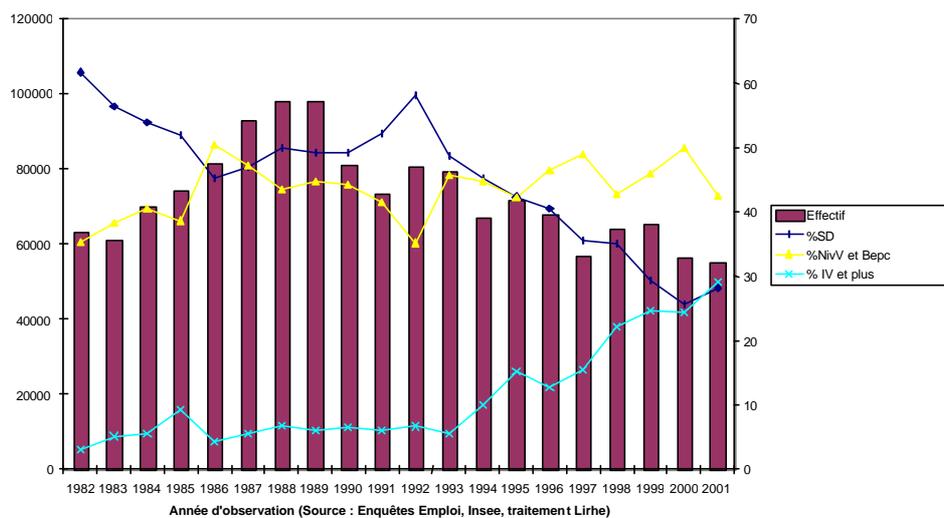
Indice de satisfaction sur le dernier emploi d'ASM: Sont considérés comme satisfaits de leur emploi les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPEMPA, OPEMPB, OPEMPC et OPEMPD (réalisation professionnelle, bon niveau de compétence, salaire correct, investissement professionnel important).

Indice de satisfaction sur la trajectoire : Sont considérés comme satisfaits de leur parcours les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN1, OPGEN2, OPGEN3 et OPGEN5 (parcours plutôt facile, situation professionnelle convient, formation a été un atout, optimiste sur l'avenir)

Indice d'ambition : Sont considérés comme "ambitieux" les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN4, OPGEN6, OPGEN8 (priorité à la carrière, envisage de se mettre à son compte, travailler pour réaliser ses ambitions)

### 1.53 Agents de service de la Fonction publique (5215, 5216)

ASFP : evolution des effectifs (milliers) et du niveau de diplôme (%)



Logit Multinomial sur la probabilité d'appartenance à l'une ou l'autre classe plutôt que celle de chômage prolongé (C5), en fonction du niveau de diplôme et de la spécialité de formation.

	MOBILITES VERS DES EQ	SEJOUR DURABLE DANS LA FIGURE	MOBILITES VERS D'AUTRES ENQ	PASSAGE LONG PAR LA FIG. (et chômage)	CHOMAGE DOMINANT malgré quelques passages brefs par la figure
<b>Niveau de DIPLÔME</b>					
>Bac+2ans	+1,1	-	-1.3	-1.65	ref.
BAC	+ 0.64	+0.7	+ 0.57	-	ref.
2nde, 1ere, term	-	-	+ 0.8	-	ref.
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis)	-1.4	-0.6	-	-	Ref.
<b>CSP des parents</b>					
PI/Cadre	-	-	-	-0.53	Ref.
Ouvrier /employé	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>SEXE</b>					
Homme	-	+0.4	-	+0.2	Ref.
Femme	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

FICHE DE SYNTHÈSE SUR LES AGENTS DE SERVICE DE LA FONCTION PUBLIQUE (HORS HOSPITAL) (5216,5217)

	Eff	%	SEXE (%H)	TEMPS PASSE EN ...			NIVEAU DE FORM			CARACTERISTIQUES DU DERNIER emploi d'AS FP occupé			INDICATEURS DE STABILISATION EN MARCHE			INDICES DE ...	
				ASFP (mois)	Emploi dominant (mois)	Chômage (mois)	> Bac (sup) (%)	V + IV Profes. (%)	VI,Vb,V sans dip (%)	Temps plein (%)	CDI (%)	Indice de satisfaction (sur 4)	stab. dans l'emploi (%chôm-AO)	Indice satisfac dern emp occupé (sur 4)	stab. de la trajecto en fin de parcours (d'après le graphe)	satisfaction (sur 4)	d'ambition (sur 3)
<b>(1) SEJOUR PROLONGE DANS UN EMPLOI "ASEFP"</b>			<b>14,3%</b>														
9 Accès durable à AS FP (<18mois)	2448	14,3%	34%	39		5	15	40	32	60	66	1,8	oui, 2-92	2,4	oui	2,8	0,9
<b>(2) MOBILITES VERS DES EMPLOIS QUALIF</b>			<b>15,0%</b>														
1 --> PI ou Cadre diverses, non stabilisé	835	4,9%	20%	6	32	9	53	19	13	52	11	1,1	oui, 13-78	2,6	non	2,4	1,1
2 EQ de type administr, sect privé	673	3,9%	16%	7	33	12	36	21	19	36	13	1,2	oui, 13-87	2,9	en voie de ?	2,0	1,1
3 EQ de type administr, sect public	443	2,6%	4%	7	21	17	17	60	7	28	11	1,4	oui, 18-78	2,3	non	2,3	1,0
5 Mobilité vers un emploi d'OQ (divers)	610	3,6%	57%	8	24	11	9	43	33	28	15	0,9	oui, 5-95	1,5	en voie de ?	2,3	1,1
<b>(3) MOBILITES AU SEIN DES EMPLOIS NON QUALIFI</b>			<b>15%</b>														
4 --> Employé de commerce	449	2,6%	5%	12	25	12	6	44	11	23	5	1,9	oui,12-77	3,3	en voie de ?	1,8	0,9
6 --> ASH	230	1,3%	0%	14	29	10	0	62	28	35	7	1,7	oui, 7-87	2,5	non	2,0	1,3
7 --> Assistante maternelle	415	2,4%	0%	8	30	10	7	28	65	36	27	1,8	oui, 18-72	2,9	non	2,6	1,0
8 Mobilités avec emplois d'ONQ divers	1510	8,8%	47%	8	29	9	0	43	38	37	22	1,5	oui, 8-87	1,9	non	2,0	0,9
<b>(4) PASSAGE PROLONGE PAR UN EMPLOI D'AS FP</b>			<b>20,4%</b>														
10 Chôm-->ASFP-->Chôm(long)	1680	9,8%	18%	14		30	2	41	44	10	4	1,8	non, 63-32	2,0	non	1,6	1,1
11 Chôm (long)-->ASFP-->Chôm	1813	10,6%	13%	16		33	4	27	60	9	15	2,1	non, 70-23	2,5	non	1,3	1,0
<b>(5) PASSAGE (S) BREF(S) ET CHOMAGE</b>			<b>27,2%</b>														
12 ASFP --> chômage long	1857	10,9%	26%	8		28	8	43	43	32	10	1,5	non, 68-25	1,8	non	1,5	0,9
13 Chômage long --> ASFP	2796	16,3%	16%	9		35	7	33	51	17	14	1,8	oui, 28-61	2,4	non	1,7	1,0
<b>(6) SORTIES DU MARCHE DU TRAV</b>			<b>7,8%</b>														
14 Retour en formation	519	3,0%	16%	6	28(form)	10	29	9	19	37	17	1,1	non, 29-38	1,8	non	2,2	1,1
15 Inactivité	813	4,8%	13%	10	34(inac)	6	7	18	63	28	24	1,6	6-40	2,5	non	1,9	0,9
<b>TOTAL des jeunes passés par ASEFP</b>	<b>17091</b>	<b>100%</b>	<b>23%</b>				<b>11%</b>	<b>35%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>1,6</b>	<b>31-60</b>	<b>2,3</b>		<b>1,9</b>	<b>0,9</b>

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

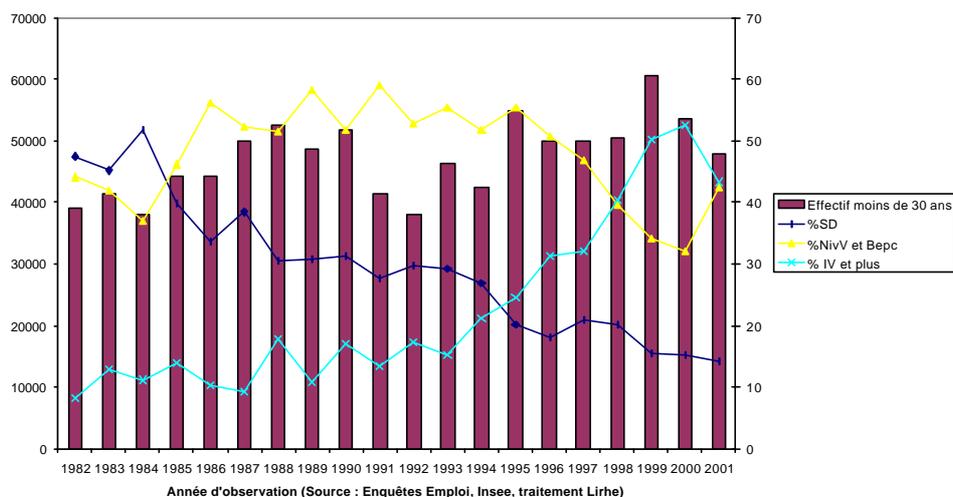
Indice de satisfaction sur le dernier emploi d'ASM: Sont considérés comme satisfaits de leur emploi les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPEMPA, OPEMPB, OPEMPC et OPEMPD (réalisation professionnelle, bon niveau de compétence, salaire correct, investissement professionnel important).

Indice de satisfaction sur la trajectoire : Sont considérés comme satisfaits de leur parcours les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN1, OPGEN2, OPGEN3 et OPGEN5 (parcours plutôt facile, situation professionnelle convient, formation a été un atout, optimiste sur l'avenir)

Indice d'ambition : Sont considérés comme "ambitieux" les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN4, OPGEN6, OPGEN8 (priorité à la carrière, envisage de se mettre à son compte, travailler pour réaliser ses ambitions)

## 1.54 Employé de libre service (5518)

EMPLOYE DE LIBRE SERVICE de moins de 30 ans :  
évolution des effectifs (milliers) et du niveau de diplôme (%)



Logit Multinomial sur la probabilité d'appartenance à l'une ou l'autre classe plutôt que celle de chômage prolongé (C5), en fonction du niveau de diplôme et de la spécialité de formation.

	MOBILITES VERS DES EQ	SEJOUR DURABLE DANS LA FIGURE	MOBILITES VERS D'AUTRES ENQ	PASSAGE LONG PAR LA FIG. (et chômage)	CHOMAGE DOMINANT malgré quelques passages brefs par la figure
<b>Niveau de DIPLÔME</b>					
>Bac+2ans	+0.95	-	-0.8	-	ref.
BAC	+0.4	+0.5	+0.8	-	ref.
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis, Vlong)	-0.89	-0.43	-	-	ref.
<b>Relation Spécialité formation/emploi</b>					
Oui	-	+0.3	-	-	Ref.
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>SEXE</b>					
Homme	+0.3	-	-	-	Ref.
Femme	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

FICHE DE SYNTHÈSE SUR LES EMPLOYÉS DE LIBRE SERVICE (5518)

	Eff	%	SEXE (%H)	TEMPS PASSE EN ...			NIVEAU DIPL. et SPEC. DE FORMATION					CARACTERISTIQUES DU DERNIER emploi d'ELS occupé			SITUATION EN FIN DE PARCOURS			CONSIDERATIONS SUR LA TRAJECTOIRE	
				ELS (mois)	Emploi dominant (mois)	Chômage (mois)	> Bac (sup) (%)	V + IV Profes. (%)	Sans dip VI,Vb,V (%)	Comm (%)	Specialité dominante (%)	Temps plein (%)	CDI (%)	Indice de satisfaction (sur 4)	stab. dans l'emploi (%chôm-AO)	Indice satisfac dern emp occupé (sur 4)	stab. de la traject. en fin de parcours (d'après le graphe)	satisfaction (sur 4)	d'ambition (sur 3)
<b>(1) SEJOUR PROLONGE DANS UN EMPLOI "ELS"</b>			<b>28%</b>																
10 Accès rapide et durable à ELS (<6mois)	2755	17,3%	35%	49	-	3	17	34	25	28	Comm	69	92	1,4	oui, 7-89	2,0	OUI	2,7	1,2
11 Accès long à ELS (3 ans)	1674	10,5%	66%	25	-	10	22	36	19	24	Comm	72	80	1,7	oui, 7-93	2,3	OUI ?	2,5	1,2
<b>(2) MOBILITES VERS (AU SEIN) DES EMPLOIS QUALIFIES</b>			<b>32%</b>																
1 --> Cadre rapidement (<2ans)	773	4,8%	34%	5	39	5	69	9	11	9	Autre tert.	60	16	0,6	oui, 8-91	2,6	NON ?	2,7	1,4
2 --> Cadre,tardivement (>2ans) (SN)	493	3,1%	82%	4	24	7	74	8	0	18	Autre tert.	77	8	0,6	non, 21-79	2,8	NON ?	2,9	1,4
4 EQ de type administr. Rapidement	1261	7,9%	28%	3	36	8	27	32	10	23	Compta	65	21	0,6	oui,13-83	2,6	NON ?	2,4	1,2
5 EQ (police) tardivement (SN)	476	3,0%	89%	6	17	6	9	33	28	9	Sans Objet	78	16	0,9	oui, 3-93	2,1	OUI ?	2,1	1,4
7 -->OQ (64-65)	697	4,3%	93%	5	29	8	7	57	23	12	Méca	75	26	1,1	oui, 9-88	2,4	NON ?	2,5	1,4
3 --> PI commerciales (>2ans)	777	4,9%	67%	10	31	4	46	23	8	49	Comm	62	25	0,7	oui, 8-87	2,4	NON ?	2,6	1,5
6 --> EQ commerce (vendeurs)	614	3,8%	59%	7	26	8	24	20	22	36	Comm	81	26	1,1	oui, 0,5-93	2,8	OUI ?	2,5	1,9
<b>(3) MOBILITES AU SEIN DES EMPLOIS NON QUALIFIES</b>			<b>11,7%</b>																
8 ENQ commerce (caisse)	512	3,2%	19%	6	26	9	27	50	0	25	Comm	61	12	0,8	oui, 5-94	2,2	OUI ?	2,9	1,0
9 --> ONQ divers	1352	8,5%	64%	5	31	9	9	30	35	13	Sans Objet	65	14	0,7	oui, 10-85	2,0	NON	2,2	1,1
<b>(4) PASSAGE PROLONGE PAR UN EMPLOI D'ELS</b>			<b>3,5%</b>																
12 ELS puis ...	559	3,5%	40%	21	-	12	13	30	52	20	Sans Objet	48	48	1,8	non, 34-55	2,2	NON	2,4	1,4
<b>(5) PASSAGE (S) BREF(S) ET CHOMAGE</b>			<b>21,1%</b>																
13 Chômage	3367	21,1%	42%	5	-	24	16	26	37	14	Sans Objet	54	17	0,9	non, 36-49	2,0	NON	1,7	1,2
<b>(6) SORTIES DU MARCHE DU TRAVAIL</b>			<b>4,1%</b>																
14 Reprise de formation et/ou inactivité	649	4,1%	46%	8	-	6	28	12	35	15	Sans Objet	41	32	1,3	non, 13-46	2,2	NON	2,4	1,4
<b>TOTAL</b>	<b>15400</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>				<b>23%</b>	<b>30%</b>	<b>25%</b>	<b>21%</b>	<b>Comm</b>	<b>64%</b>	<b>30%</b>	<b>1,1</b>	<b>15-77</b>	<b>2,3</b>		<b>2,4</b>	<b>1,3</b>

Source : Créreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

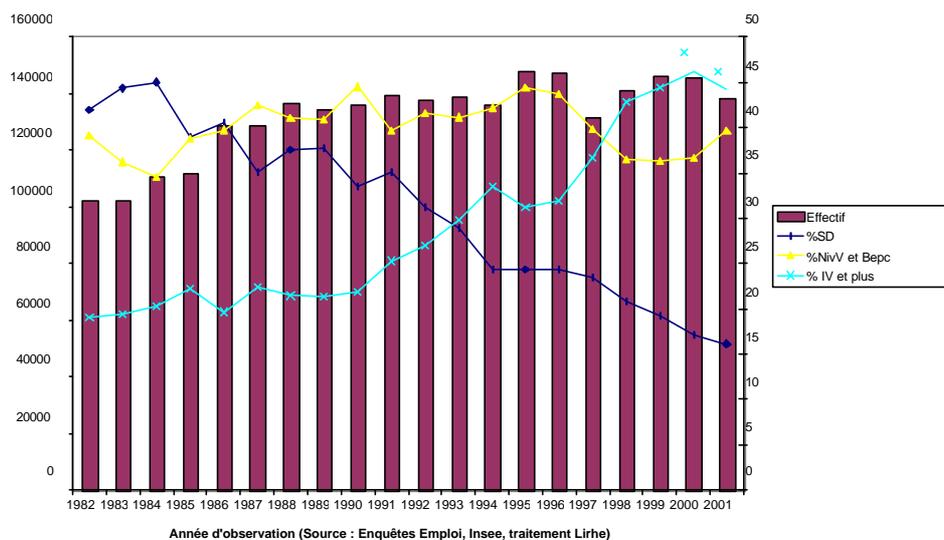
Indice de satisfaction sur le dernier emploi d'ASM: Sont considérés comme satisfaits de leur emploi les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPEMPA, OPEMPB, OPEMPC et OPEMPD (réalisation professionnelle, bon niveau de compétence, salaire correct, investissement professionnel important).

Indice de satisfaction sur la trajectoire : Sont considérés comme satisfaits de leur parcours les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN1, OPGEN2, OPGEN3 et OPGEN5 (parcours plutôt facile, situation professionnelle convient, formation a été un atout, optimiste sur l'avenir)

Indice d'ambition : Sont considérés comme "ambitieux" les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN4, OPGEN6, OPGEN8 (priorité à la carrière, envisage de se mettre à son compte, travailler pour réaliser ses ambitions)

### 1.55 Serveurs et commis de restaurant, café (5611)

"SERVEUR": evolution des effectifs (milliers) et du niveau de diplôme (%)



Logit Multinomial sur la probabilité d'appartenance à l'une ou l'autre classe plutôt que celle de chômage prolongé (C5), en fonction du niveau de diplôme et de la spécialité de formation.

	MOBILITES VERS DES EQ	SEJOUR DURABLE DANS LA FIGURE	MOBILITES VERS D'AUTRES ENQ	CHOMAGE DOMINANT malgré quelques passages brefs par la figure
<b>Niveau de DIPLÔME</b>				
>Bac+2ans	+1.1	-	-	ref.
BAC	+0.62	+0.46	+0.33	ref.
2 <sup>nde</sup> , 1ere, terminale	-	-	-	Ref.
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis, Vlong)	-1.4	-0.42	-0.5	ref.
<b>Spécialité de formation en relation avec l'emploi</b>				
Oui	-	+0.48	-	Ref.
Non	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>SEXE</b>				
Homme	+0.55	+0.14	+0.16	Ref.
Femme	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>CSP des parents</b>				
PI / Cadre	+0.23	+0.15	-	Ref.
Ouv / Empl	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Lieu de naissance des parents</b>				
Un des deux à l'étranger	-0.26	-	-0.3	Ref.
Deux parents européens	ref.	ref.	ref.	ref.



FICHE DE SYNTHÈSE SUR LES SERVEURS ET COMMIS DE CAFÉ RESTAURANT (5611)

	Eff	%	SEXE (%H)	TEMPS PASSE EN ...			NIVEAU et SPECIALITE DE FORM.					CARACTERISTIQUES DU DERNIER emploi de SERV occupé			SITUATION EN FIN DE PARCOURS			INDICES DE ...		
				Serveur dominant (mois)	Emploi (mois)	Chômage (mois)	> Bac (sup) (%)	V + IV Profes. (%)	VI,Vb,V sans dip (%)	Cuisine (%)	Hôtell. Tourism (%)	Spec domin. (%)	Temps plein (%)	CDI (%)	Indice de satisfactio (sur 4)	stab. dans l'emploi (%chôm-AO)	Indice satisfact dern empo occupé en fin de parcours (sur 4)	stab. de la traject. en fin de parcours (d'après le graphe)	satisfaction (sur 4)	d'ambition (sur 3)
<b>(1) SEJOUR LONG DANS UN EMP DE SERVEUR</b>				<b>27,1%</b>																
12 Accès long à Serveur (2,5 ans)	3684	10,6%	37%	29		11	8	40	37	5	21	S.O	57	68	1,7	oui, 12-84	2,1	OUI ?	2,3	1,2
13 Accès rapide à Serveur (6mois)	5704	16,5%	34%	45		4	5	46	34	3	32	Hotell	58	75	1,7	oui, 11-82	2,1	NON ?	2,6	1,2
<b>(2) MOBILITES VERS (AU SEIN) DES EMPLOIS QUALIFIES</b>				<b>22,9%</b>																
1 -> PI diverses	1861	5,4%	42%	6	34	6	49	20	9		8	lettres	58	36	0,8	oui, 11-84	2,4	OUI ?	2,5	1,3
2 -> EQ divers	2618	7,6%	29%	5	34	8	26	28	16	4	sec-comp	52	31	0,7	oui, 11-84	2,7	OUI	2,6	1,1	
3 -> OQ divers	1248	3,6%	72%	7	28	5	11	35	42	7	9	S.O	56	25	1,1	oui, 2-84	2,3	OUI ?	2,5	1,2
4 Serv -> Cuisinier	537	1,6%	100%	13	26	4	0	61	29	33	35	Cuisine	84	42	2,2	oui, 0-95	3,0	OUI	3	1,9
5 Cuisinier (quasi) direct	519	1,5%	82%	3	38	7	0	60	21	31	25	Cuisine	61	30	1,5	non, 23-64	2,6	NON	2,7	1,2
6 -> Prof sup Hotellerie	1139	3,3%	60%	9	30	6	15	47	20	3	44	Hotell	77	38	1,6	oui, 11-86	2,5	OUI	2,8	2,2
<b>(3) MOBILITES AU SEIN DES EMPLOIS NQ</b>				<b>20,2%</b>																
7 Emplois de service secteur privé	997	2,9%	8%	8	28	10	6	41	39	1	23	S.O	56	29	1,3	non, 24-67	2,1	NON	2,4	1,3
8 -> Employes de commerce	2016	5,8%	13%	7	35	7	15	32	33	6	6	S.O	50	29	1,0	oui, 13-84	2,3	NON	2,5	1,0
9 -> Agents service FP, sécurité	462	1,3%	45%	10	31	7	6	34	46	11	16	S.O	67	46	1,1	oui, 0-99	2,5	OUI	2,6	1,1
10 ONQ puis ...	987	2,9%	57%	3	32	9	6	39	41	7	9	S.O	60	39	1,1	oui, 11-78	2,3	NON	2	1,2
11 -> ONQ divers	1726	5,0%	48%	8	30	10	6	27	48	5	9	S.O	76	35	1,4	oui, 13-85	2,2	OUI	2,1	1,1
15 Courtes missions d'intérim	814	2,4%	54%	9	(int) 27	8	7	27	37	3	18	Hotell	40	47	1,4	oui, 6-84	0,9	NON	1,5	1,2
<b>(5) PASSAGE (S) BREF(S) ET CHOMAGE</b>				<b>20,2%</b>																
14 Chômage et Serveur saisonnier	7001	20,2%	29%	8		32	5	30	54	4	11	S.O	40	27	1,3	non, 48-40	1,8	NON	1,5	1,1
<b>(6) SORTIES DU MARCHÉ DU TRAVAIL</b>				<b>9,5%</b>																
16 Reprise de formation	1680	4,9%	37%	9	24(form)	7	26	10	26	1	3	S.O	49	39	1,1	non, 26-49	2,2	NON	2,2	1,2
17 Inactivité	1626	4,7%	11%	11	32(inac)	6	3	29	54	1	12	S.O	37	50	1,2	non, 6-28	1,7	NON	2,1	0,9
<b>TOTAL</b>	<b>34619</b>	<b>100%</b>	<b>36%</b>				<b>12%</b>	<b>34%</b>	<b>37%</b>	<b>4%</b>	<b>16%</b>	<b>S.O</b>	<b>54%</b>	<b>44%</b>	<b>1,3</b>	<b>19-70</b>	<b>2,1</b>		<b>2,2</b>	<b>1,2</b>

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

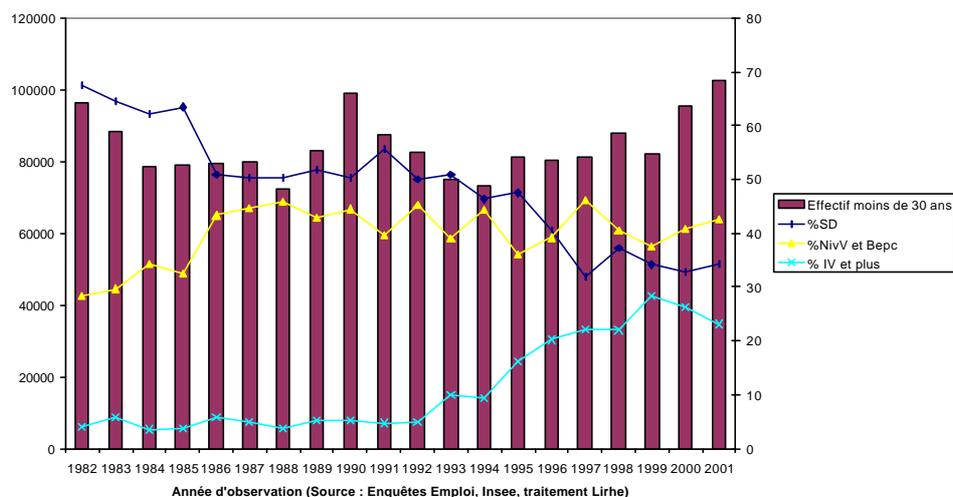
Indice de satisfaction sur le dernier emploi d'ASM: Sont considérés comme satisfaits de leur emploi les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPEMPA, OPEMPB, OPEMPC et OPEMPD (réalisation professionnelle, bon niveau de compétence, salaire correct, investissement professionnel important).

Indice de satisfaction sur la trajectoire : Sont considérés comme satisfaits de leur parcours les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN1, OPGEN2, OPGEN3 et OPGEN5 (parcours plutôt facile, situation professionnelle convient, formation a été un atout, optimiste sur l'avenir)

Indice d'ambition : Sont considérés comme "ambitieux" les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN4, OPGEN6, OPGEN8 (priorité à la carrière, envisage de se mettre à son compte, travailler pour réaliser ses ambitions)

## 1.56 Manutentionnaires et agents non qualifiés d'exploitation des transports (6792)

MANUTENTIONNAIRE de moins de 30 ans :  
évolution des effectifs (milliers) et du niveau de diplôme (%)



Logit Multinomial sur la probabilité d'appartenance à l'une ou l'autre classe plutôt que celle de chômage prolongé (C5), en fonction du niveau de diplôme et de la spécialité de formation.

	MOBILITES VERS DES EQ	SEJOUR DURABLE DANS LA FIGURE	MOBILITES VERS D'AUTRES ENQ	PASSAGE LONG PAR LA FIG. (et chômage)	CHOMAGE DOMINANT malgré quelques passages brefs par la figure
<b>Niveau de DIPLÔME</b>					
>Bac+2ans	+1.31				ref.
BAC		+0.4			ref.
2 <sup>nd</sup> e, 1 <sup>ère</sup> , terminale	-0.51				
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis, Vlong)	-1.2	-0.3	-	-	ref.
<b>Situation des parents</b>					
Travaillent	+0.25	-	+0.29	-	Ref.
Ne travaillent pas	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Lieu de naissance des parents</b>					
A l'étranger	-0.31	-	-0.3	-	Ref.
Les deux en Europe	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>CSP des parents</b>					
PI / Cadre	+0.22	-	-	-	Ref.
Ouv / Empl	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

FICHE DE SYNTHÈSE SUR LES MANUTENTIONNAIRES et AGENTS NON QUALIFIÉS DES SERVICES D'EXPLOITATION DES TRANSPORTS (MAN) (6792)

	Eff	% SEXE (%H)	TEMPS PASSE EN ...			NIVEAU et SPEC DE FORMATION				CARACTERISTIQUES DU DERNIER emploi de MAN occupé			SITUATION EN FIN DE PARCOURS			INDICES DE ...		
			Manut. (mois)	Emploi dominant (mois)	Chômage (mois)	> Bac (sup) (%)	V + IV Profes. (%)	VI,Vb,V sans dip (%)	Spec dominante (%)	Temps plein (%)	CDI (%)	Indice de satisfaction (sur 4)	stab. dans l'emploi (%chôm-AO)	Indice satisfac dern emp occupé (sur 4)	stab. de la traject. en fin de parcours (d'après le graphe)	satisfaction (sur 4)	ambition (sur 3)	
<b>(1) SEJOUR PROLONGE DANS UN EMPLOI DE MANUTENTIONNAIRE</b>			<b>14,6%</b>															
12 Manutentionnaire	3464	14,6%	73%	39	-	6	9	38	39	S.O	93	72	1,4	oui, 4-92	1,8	OUI	2,3	1
<b>(2) MOBILITES VERS (AU SEIN) DES EMPLOIS QUALIFIES</b>			<b>28,4%</b>															
1 --> PI diverses	2106	8,9%	89%	6	32	6	66	18	7	Sc. Eco	91	7	0,7	oui, 2-95	2,4	OUI	2,6	1,4
2 --> OQ divers	968	4,1%	100%	7	30	4	7	58	24	Electr.	80	10	1,1	oui, 1-97	2,5	OUI	3	1,3
3 --> OQ divers puis ...	413	1,7%	97%	5	38	4	3	62	13	Méca	83	13	1,2	oui, 8-74	2,6	NON	2,7	1,2
6 --> Empl qualifié rapidement	580	2,4%	32%	4	45	5	25	44	14	Compta	88	5	0,4	oui, 1-99	1,9	OUI	2,8	1,1
7 --> Empl qualifié tardivement	1121	4,7%	78%	5	26	6	40	22	15	Compta	83	12	0,8	oui, 3-91	2,3	OUI	2,5	1,1
8 --> Mobilités EMQ / Manut.	599	2,5%	45%	10	20	14	7	31	43	S.O	77	22	1,3	non, 34-58	2,1	NON	1,8	1,1
4 --> OQ manutention	444	1,9%	96%	6	31	4	12	46	27	Electr.	97	6	0,9	oui, 0-96	2,4	OUI	2,6	1,6
5 --> Chauffeurs	522	2,2%	100%	7	28	5	1	55	33	Méca	78	25	1,2	oui, 0-99	2,7	OUI	2,7	0,8
<b>(3) MOBILITES AU SEIN DES ENQ</b>			<b>21,4%</b>															
9 --> Empl non qualifié puis ...	1620	6,8%	54%	5	30	9	2	33	53	S.O	90	11	0,9	oui, 13-85	2,2	NON	2,3	1,1
10 Mobilités ONQ / Manut.	828	3,5%	75%	7	25	11	5	36	48	S.O	85	30	1,4	non, 29-69	2,2	NON	1,8	1,1
11 --> ONQ divers	1912	8,0%	93%	7	30	7	7	31	47	Méca	87	18	1,4	oui, 13-85	2,1	OUI	2,3	1
16 Mobilités intérim / Manut.	720	3,0%	89%	7	28(int)	7	1	37	54	S.O	74	20	1,0	oui, 11-88	1,1	NON	1,6	1,1
<b>(4) PASSAGE PROLONGE PAR UN EMPLOI DE MANUTENTIONNAIRE</b>			<b>4,5%</b>															
13 Manutentionnaire puis ....	1077	4,5%	83%	24	-	10	7	35	47	S.O	80	30	1,7	non, 38-52	2,0	NON	2,2	1,1
<b>(5) PASSAGE (S) BREF(S) ET CHOMAGE</b>			<b>25,2%</b>															
14 6792 --> Snational --> Manut.	1864	7,8%	97%	11	-	9	7	29	44	S.O	82	30	1,2	non, 19-69	1,9	NON	2	1,2
15 Mobilités Chômage / Manut.	4134	17,4%	68%	6	-	31	10	22	56	S.O	83	14	1,2	non, 40-47	1,7	NON	1,4	1
<b>(6) SORTIES DU MARCHÉ DU TRAVAIL</b>			<b>5,9%</b>															
17 Inactivité	490	2,1%	49%	7	36(inac)	6	2	29	62	S.O	74	3	1,5	9-23	1,8	NON	2,1	0,7
18 Reprise de formation	899	3,8%	86%	6	27(form)	6	31	10	23	Sc. Eco	92	6	0,6	19-42	1,5	NON	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>23761</b>	<b>100%</b>	<b>78,0%</b>				<b>15%</b>	<b>32%</b>	<b>39%</b>	<b>S.O</b>	<b>86%</b>	<b>24%</b>	<b>1,1</b>	<b>16-75</b>	<b>2,0</b>		<b>2,2</b>	<b>1,1</b>

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

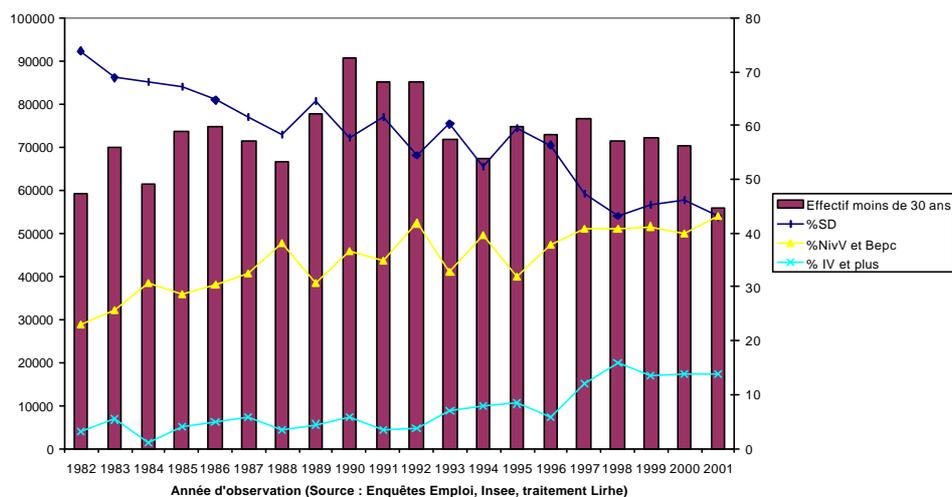
Indice de satisfaction sur le dernier emploi d'ASM: Sont considérés comme satisfaits de leur emploi les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPEMPA, OPEMPB, OPEMPC et OPEMPD (réalisation professionnelle, bon niveau de compétence, salaire correct, investissement professionnel important).

Indice de satisfaction sur la trajectoire : Sont considérés comme satisfaits de leur parcours les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN1, OPGEN2, OPGEN3 et OPGEN5 (parcours plutôt facile, situation professionnelle convient, formation a été un atout, optimiste sur l'avenir)

Indice d'ambition : Sont considérés comme "ambitieux" les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN4, OPGEN6, OPGEN8 (priorité à la carrière, envisage de se mettre à son compte, travailler pour réaliser ses ambitions)

## 1.57 Nettoyeurs (6891)

NETTOYEUR de moins de 30 ans :  
évolution des effectifs (milliers) et du niveau de diplôme (%)



Logit Multinomial sur la probabilité d'appartenance à l'une ou l'autre classe plutôt que celle de chômage prolongé (C5), en fonction du niveau de diplôme et de la spécialité de formation.

	MOBILITES VERS DES EQ	SEJOUR DURABLE DANS LA FIGURE	MOBILITES VERS D'AUTRES ENQ	PASSAGE LONG PAR LA FIG. (et chômage)	CHOMAGE DOMINANT malgré quelques passages brefs par la figure
<b>Niveau de DIPLÔME</b>					
>Bac+2ans	+1.4	-	-	-	ref.
BAC	-	+0.58	-	-	ref.
2 <sup>de</sup> , 1 <sup>ère</sup> , terminale	-	-	-	-	Ref.
CAP/BEP	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Sans Dip (VI et Vbis, Vlong)	-1.15	-0.52	-0.39	-	ref.
<b>Situation des parents</b>					
Travaillent	-	-	-	-0.3	Ref.
Ne travaillent pas	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>Lieu de naissance des parents</b>					
A l'étranger	-0.36	-0.43	-0.53	-	Ref.
Les deux en Europe	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
<b>SEXE</b>					
Homme	+0.7	+0.2	+0.4	-	Ref.
Femme	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

FICHE DE SYNTHÈSE SUR LES NETTOYEURS (6891)

	Eff	%	SEXE (%H)	TEMPS PASSE EN ...			NIVEAU DIPL. et SPEC DE FORM				CARACTERISTIQUES DU DERNIER emploi de NET occupé			SITUATION EN FIN DE PARCOURS			CONSIDERATIONS SUR LA TRAJECTOIRE	
				NET (mois)	Emploi domin (mois)	Chômage (mois)	> Bac (sup) (%)	V + IV Profes. (%)	Sans dip VI,Vb,V (%)	Specialité dominante (%)	Temps plein (%)	CDI (%)	Indice de satisfaction (sur 4)	stab. dans l'emploi (% de chôm-AO)	Indice satisfac dem emp occupé (sur 4)	stab. de la traject. en fin de parcours (d'après le eranche)	satisfaction (sur 4)	d'ambition (sur 3)
<b>(1) SEJOUR LONG DANS UN EMPLOI DE NETTOYEUR</b>				<b>15%</b>														
9 Accès durable à NETTOYEUR	2306	15,1%	47%	42	5	3	39	44	S.O	58	85	1,4	oui, 9-85	2,0	non	2,4	1,0	
<b>(2) MOBILITES VERS DES EMPLOIS QUALIFIE</b>				<b>15,4%</b>														
1 -> PI ou Cadre diverses	629	4,1%	47%	4	36	6	39	15	32	S.O	59	35	0,6	oui, 0-96	2,4	oui	2,6	1,6
2 EQ de type administr, police	643	4,2%	56%	4	34	5	21	31	27	Secr, compt	53	37	0,6	oui, 8-92	2,5	non	2,4	1,4
3 Mobilité vers un emploi d'OQ (divers)	1082	7,1%	90%	5	30	6	5	52	38	Méca	71	19	0,7	oui, 3-93	2,4	oui	2,4	1,2
<b>(3) MOBILITES AU SEIN DES EMPLOIS NON QUALIFIE</b>				<b>24,4%</b>														
4 -> Emploi de service de la FP	418	2,7%	16%	9	30	7	7	38	36	Secr.	47	30	1,2	oui, 0-93	2,8	oui ?	1,8	1,0
5 -> Employé de commerce	398	2,6%	0%	6	33	13	0	39	32	Secr.	34	34	0,7	oui, 21-70	2,5	non	2,8	0,9
6 Mobilités NET<-> Emp service privé	548	3,6%	10%	8	32	8	2	68	29	Hôtel	34	25	1,2	oui, 17-72	2,4	non	2,0	1,0
7 Mobilités NET<->ONQ divers	1226	8,1%	79%	7	26	10	4	40	51	S.O	53	22	1,0	oui, 12-84	2,2	oui ?	2,2	1,4
8 ONQ -> NET	734	4,8%	94%	9	16	10	4	24	62	S.O	78	26	1,2	non, 19-61	1,9	non	1,6	1,3
13 NET et Intérim	389	2,6%	76%	4	27(int)	7	0	22	68	S.O	61	9	1,2	oui, 4-95	1,2	non	1,4	1,2
<b>(4) PASSAGE LONG SANS STABILISATION</b>				<b>10,7%</b>														
10 Chôm->NET	1622	10,7%	32%	20	20	4	4	22	57	S.O	36	61	1,5	oui, 10-88	2,0	non	1,8	1,0
<b>(5) PASSAGE (S) BREF(S) ET CHOMAGE</b>				<b>30,1%</b>														
11 NET->Chôm	1533	10,1%	27%	9	21	12	12	25	54	S.O	35	25	1,0	non, 50-32	1,6	non	1,4	1,3
12 chômage long	2988	20,0%	44%	5	35	3	3	22	68	S.O	30	21	1,2	non, 5538	1,7	non	1,5	1,1
<b>(6) SORTIES DU MARCHE DU TRAVAIL</b>				<b>4,4%</b>														
14 Inactivité	675	4,4%	12%	8	8	0	0	27	63	S.O	20	16	1,3		2,3		2,4	1,2
<b>TOTAL des jeunes passés par NETTOYEUR</b>	15191	100%	47%				10%	32%	51%	S.O	46%	37%	1,1	23-68	2,0		2,0	1,1

Source : Céreq, enquête génération 92, exploitation LIRHE

Indice de satisfaction sur le dernier emploi d'ASM : Sont considérés comme satisfaits de leur emploi les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPEMPA, OPEMPB, OPEMPC et OPEMPD (réalisation professionnelle, bon niveau de compétence, salaire correct, investissement professionnel important).

Indice de satisfaction sur la trajectoire : Sont considérés comme satisfaits de leur parcours les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN1, OPGEN2, OPGEN3 et OPGEN5 (parcours plutôt facile, situation professionnelle convient, formation a été un atout, optimiste sur l'avenir)

Indice d'ambition : Sont considérés comme "ambitieux" les jeunes ayant répondu positivement aux questions OPGEN4, OPGEN6, OPGEN8 (priorité à la carrière, envisage de se mettre à son compte, travailler pour réaliser ses ambitions)

## 1.4 Analyse comparée des figures

### 1.4.1 L'ENQ : une plaque tournante dans les trajectoires professionnelles

La diversité des trajectoires professionnelles de jeunes débutants autour de ces 7 figures d'ENQ se résume à cinq grands cas (six en comptant celui où le jeune quitte le marché du travail pour retourner en formation ou pour raisons personnelles). Ils correspondent à des mobilités vers trois grands univers, le chômage et la précarité, l'emploi qualifié et les mobilités au sein même de l'emploi non qualifié.

#### Mobilités vers l'EQ : reclassement rapide des plus diplômés

Le passage d'un emploi non qualifié à un emploi qualifié suppose que le jeune soit éligible à la qualification. L'ENQ occupé en début de parcours est alors un déclassement temporaire ou un emploi d'attente, sebn que cette situation relève d'un choix plus ou moins volontaire et contraint par le marché du travail ; L'éligibilité est donnée par la compétence, le diplôme en étant un bon proxy dans le cas de débutants. Lorsque le jeune ne possède pas de diplôme, l'éligibilité va dépendre de son expérience professionnelle acquise dans l'ENQ : il faut alors supposer que cet emploi a conféré au jeune de nouvelles compétences qui ont été jugées suffisantes par l'employeur.

Suivant les figures, ces mobilités vont concerner entre 11% (ASM) et 32% (ELS) des jeunes. Elles concernent entre 14% et 38% des éligibles au sens strict, c'est-à-dire munis au moins d'un diplôme de niveau V et moins de 10% des jeunes sans diplôme. Elles concernent entre 50% et 72% des diplômés Bac + 2 ... ; le diplôme n'est donc pas une condition suffisante de reclassement après un passage par l'ENQ, même au bout de 5 ans. En revanche, il est clair (Logit) qu'un diplôme de niveau élevé favorise le reclassement de même que l'absence de diplôme réduit considérablement ces possibilités. Le diplôme est donc une condition nécessaire (le diplôme est dominant dans cette classe) mais totalement insuffisante (tous les diplômés ne sont pas dans cette classe).

Les jeunes qui accèdent à l'EQ sont restés très peu de temps dans un emploi non qualifié, moins de 6 mois et n'ont quasiment pas connu le chômage. Ils sont, dans leur grande majorité, avec des nuances selon les figures, munis d'un diplôme d'au moins le niveau V. Cette mobilité ascendante s'est faite très rapidement, en début de parcours, vers des emplois de niveau supérieur, Employé, Ouvrier, PI ou même Cadre, selon les figures. Plus de 50% des jeunes qui rattrapent un emploi de niveau PI ou Cadre ont plus que le niveau Bac. Ceux qui vont vers un emploi d'OQ ont majoritairement un diplôme de niveau IV, et un diplôme de niveau IV quand il s'agit d'une mobilité vers un poste d'EQ. Mais tous les jeunes qui connaissent des mobilités ascendantes ne sont cependant pas diplômés (entre 10% (ASH) et 33% (Net)), notamment dans le cas de passages vers un emploi d'OQ ou encore d'emploi de police (BEPC ou Brevet ?), ce qui laisse penser qu'il existe encore pour les jeunes sans diplôme, des promotions très rapides, permises par cette première expérience de travail.

D'une manière générale, ces jeunes, qui sont dans une situation d'emploi très satisfaisante en fin de période, sont très contents de leur trajectoire et manifestent un indice d'ambition très élevé. En revanche il ne semblent pas ou peu satisfaits de cet emploi de passage, qu'ils perçoivent plutôt comme un accident de parcours, ou un passage obligé, même s'ils étaient la plupart du temps embauchés à temps plein.

Ces parcours sont donc bien, essentiellement, des mobilités de rattrapage ou de reclassement, l'ENQ étant accepté dans l'attente d'une opportunité, parfois promise dès l'embauche, ou dans le but de financer la recherche d'un emploi conforme aux aspirations. L'expérience acquise sur ces ENQ peut, parfois, permettre une elle mobilité qui devient alors une promotion.

Un cas particulier de ces mobilités ascendantes est constitué des mobilités vers un emploi du même champ professionnel ; il s'agit du passage d'ASH à Aide soignant après une période de formation, de celui d'ELS vers un emploi de commerce qualifié, de Serveurs vers un emploi de

Cuisinier ou de maîtrise de l'Hôtellerie, et enfin du passage de Manutentionnaire vers un poste d'OQ de la manutention ou vers un emploi qualifié de Chauffeur. Ces mobilités, rares, sont le fait de jeunes diplômés de niveau V ou Bac pro, et le plus souvent dans la spécialité correspondante. Il y a donc reconnaissance de cette (courte) expérience professionnelle qui fait écho avec la formation reçue. Ces jeunes ont des trajectoires exemplaires et stabilisées ; ils sont en emploi à temps plein et en contrat stable en fin de période ; ils sont extrêmement contents de leur parcours. Ils sont également, et cela les différencie des précédents, satisfaits de leur emploi non qualifié de passage. C'est une étape qu'ils ne renient pas. Ils sont aussi plus ambitieux que la moyenne. Dans ce cas, l'emploi non qualifié permet l'acquisition d'une expérience intégrative [VINCENS 1999] qui va venir compléter, parfois se substituer, au diplôme.

### **Mobilités au sein des ENQ : recherche de stabilisation**

Les mobilités au sein de l'univers des emplois non qualifiés procèdent d'une recherche d'information ou de stabilisation de la part des jeunes. Le travail non qualifié est hautement substituable et passer d'une figure à une autre, dans la mesure où il n'existe pas d'exigence de qualification, est tout à fait possible. Ces mobilités sont le fruit de stratégies diverses, de périodes d'essais et d'erreurs qui amènent les jeunes à occuper plusieurs emplois afin de trouver une situation professionnelle qui leur convienne et/ou pour laquelle ils conviendront.

Ces trajectoires concernent entre 11% (ELS) et 25% (NET) des jeunes selon les figures. Le diplôme peut, dans certains cas (ASFP, ELS, Serv) conférer un avantage pour connaître ces mobilités vers l'ENQ plutôt que vers le chômage et la précarité..

Les jeunes qui vont ainsi évoluer au sein des ENQ, ont très peu connu le chômage. Le passage par un ou plusieurs emplois d'ENQ se fait au sein d'une relation d'emploi soutenue. La durée de séjour dans la figure d'ENQ est relativement brève (environ 1 an) et l'emploi a pu être pris à tout moment de leur parcours. Ceci constitue une nette différence avec les jeunes qui connaissent une mobilité ascendante et qui débutaient sur une figure d'ENQ. Les mobilités sont nombreuses et diverses, les passages d'une figure à l'autre sont fréquents. Les mobilités avec les emplois de commerce, les emplois de service, les emplois de service de la fonction publique et du privé (serveurs, ménage, ...) existent pour toutes les figures.

On trouve dans cette classe des jeunes de niveaux de formation très variables, dépendant de l'emploi non qualifié de départ et de celui d'arrivée : les mobilités vers des emplois de commerce sont le fait des plus diplômés (Bac ou plus), celles vers un emploi d'ASH demandent un diplôme de niveau V, les mobilités vers les ONQ semblent moins exigeantes en termes de diplôme. Leur satisfaction par rapport à leur emploi non qualifié de passage, de même que vis-à-vis de leur trajectoire est également variable, rarement très élevée. Leur situation en fin de période d'observation n'est pas mauvaise en termes de chômage et de stabilisation mais le processus d'insertion est, dans tous les cas, loin d'être abouti.

Les emplois qui contribuent le plus à alimenter cette classe sont les Serveurs, les Manutentionnaires et les Nettoyeurs, c'est-à-dire des emplois proposant des contrats de type saisonnier, accessibles facilement et rapidement mais finalement peu valorisés. Les passages par la figure d'ASM sont également sujets à alimenter ce type de mobilités (on rappelle que la catégorie des ASM est extrêmement hétérogène puisqu'elle regroupe aussi bien des Assistantes maternelles et des Travailleuses familiales embauchées par les Collectivités locales, et des baby-sitters qui sont, dans ce public de jeunes, relativement nombreuses).

### **Stabilisation dans l'ENQ de jeunes diplômés : professionnalisation ou déclassement durable ?**

Cette classe rassemble des jeunes qui ont eu une relation d'emploi longue, sans discontinuité ni retour vers le chômage et apparemment stabilisée avec une figure d'ENQ. Ils sont restés au moins 3 ans en emploi pour toutes les figures et même 4 ans dans le cas des ASM, ASH, ELS et Serveurs pour peu que les jeunes aient accédé à ces emplois immédiatement après l'école. D'une manière générale, leur situation professionnelle au bout de cinq ans est largement stabilisée, aussi bien en termes de mobilités que de type de contrat de travail. Il existe toutefois des nuances entre figures puisque si la

stabilisation est acquise pour les ASH, AS FP, ELS et Manutentionnaires, elle l'est un peu moins pour les ASM et les Serveurs et toujours pas pour les Nettoyeurs. Seule une périodes d'observation plus longue permettrait de voir si la stabilisation se confirme.

Dans la majorité des cas (entre 2/3 et 3/4 des jeunes) il s'agit de jeunes sortis avec un CAP/BEP ou un Bac professionnel, c'est à dire issus de l'enseignement secondaire professionnel. Avoir un Bac augmente même la probabilité de se trouver dans cette situation (plutôt qu'au chômage). On observe ici une conséquence de l'élévation généralisée des niveaux d'éducation ; ces jeunes voire diplômés de la formation professionnelle prennent aujourd'hui la place qu'occupaient hier les jeunes sans formation. Certains de ces emplois non qualifiés entrent dans le champs d'une formation professionnelle : ASH (social), Serveurs (HCR) et ELS (commerce). Les jeunes qui se sont stabilisés sur ces emplois sont souvent issus de ces spécialités mais ce n'est pas une règle générale. La proportion de diplômés post BAC est de l'ordre de 10-15% chez les ASM et les AS FP (attirance du statut de fonctionnaire), et de près de 20% parmi les jeunes stabilisés dans un emploi d'ELS, ce qui peut, en revanche surprendre. D'autant que ces jeunes semblent satisfaits voire même très satisfaits de leur sort. Leur niveau d'ambition est, en revanche, relativement faible.

Tous les critères semblent converger pour évoquer l'idée d'une stabilisation à long terme de jeunes diplômés sur ces ENQ : logique de professionnalisation ou déclassement généralisé ? Les réponses varient suivant les figures comme on le verra au chapitre 3. Mais le fait que ces jeunes ne soient pas forcément mécontents de leur situation montre que le rapport à la qualification est certainement en train d'évoluer sur ces emplois.

### **Mobilités et précarité malgré des séjours longs : Acquisition d'expérience spécifique non transférable**

Les jeunes qui connaissent ces trajectoires (C4) ne parviennent pas à stabiliser leur situation malgré un séjour souvent prolongé au sein de la figure d'emploi non qualifié. Ce sont des trajectoires difficiles où les jeunes rencontrent d'évidents problèmes de stabilisation, dans une figure spécifique mais aussi dans l'emploi. Il s'agit souvent d'embauches sur des contrats précaires mais de longue durée, ou renouvelés plusieurs fois, proposés notamment par la fonction publique (CES, ...) et vers lesquels certains jeunes n'hésitent pas à se diriger dans l'espoir d'une titularisation. Quand celle -ci ne se fait pas, l'expérience professionnelle acquise est trop spécifique pour être facilement transférable et valorisable sur d'autres emplois. En fin de contrat(s), le jeune se retrouve souvent aussi démuné qu'un vrai débutant.

Ces jeunes ont effectivement connu de longues périodes de chômage avant de décrocher cet emploi non qualifié. Il s'agit typiquement de jeunes embauchés sur des contrats de type CES, Saisonnier, ou CDD qui n'ont pas été prolongés. Ils ont manifestement du mal à négocier leur expérience professionnelle, pourtant longue (15-22mois), et ils se trouvent au bout de cinq ans, de nouveau au chômage. Ces situations se rencontrent essentiellement pour les figures plus ou moins liées à la fonction publique. Que ce soient les ASM, les ASH ou les AS FP, ces jeunes ont souvent passé 2 ans ou 2 ans et demi au chômage pour seulement 1 an ou 18 mois en emploi. Cette situation est nettement plus rare chez les ELS et les Manutentionnaires et inexistante chez les Serveurs. Quant aux Nettoyeurs, il s'agit souvent d'un chômage dû à une longue recherche d'emploi, comme si cet emploi n'avait été pris qu'en dernier recours. Leur situation en fin de période est, de ce point de vue, plus stable. La part des jeunes sans qualification (Niveaux VI et Vbis) est ici prépondérante. L'absence de diplôme n'empêche pas l'accès à l'emploi mais ils ne parviennent pas (ne souhaitent pas ?) à s'y stabiliser. Il est fort possible qu'ils se trouvent en concurrence défavorable avec les jeunes plus diplômés qui, eux, ont "réussi" à se stabiliser sur ce type d'emploi. On observe l'effet de segmentation du marché des ENQ : les jeunes éligibles à l'EQ sont favorisés et chassent les jeunes sans diplôme vers le chômage et/ou la précarité.

S'ils semblent plutôt satisfaits de leur emploi NQ, ces jeunes sont en revanche peu contents de leur trajectoire, notamment ceux qui ont occupé un emploi lié à la FP. Il s'agit donc bien d'un problème de stabilisation sur ce type d'emploi.

### **Mobilités vers le chômage : emploi accessoire dans une recherche d'insertion professionnelle**

Non seulement pour les jeunes de cette classe la relation d'emploi est fortement discontinuée mais le passage par l'emploi non qualifié, souvent le seul du parcours, est bref. Ces trajectoires sont au cœur des phénomènes de précarité et de marginalisation souvent dénoncés et qui font de l'insertion professionnelle de ces jeunes un vrai problème de société.

Ces jeunes n'ont pratiquement connu que des périodes de chômage en dehors de ce bref passage par un emploi non qualifié. Celui-ci n'est pas, ou pas systématiquement, suivi de mobilités vers d'autres emplois, même non qualifiés. Ces jeunes ne sont pas inscrits dans une situation d'emploi durable et ne semblent même pas pouvoir se maintenir durablement (contrairement à ceux de la classe C4 précédente) sur un emploi non qualifié. Leur situation en fin de période est problématique, à l'image de ce qu'elle a été pendant cinq ans et aucune amélioration ne semble se dessiner.

Ces jeunes n'ont pas achevé leur formation professionnelle, ils sortent le plus souvent sans qualification et sans diplôme, leur situation professionnelle au bout de 5 ans est évidemment précaire, le chômage pesant, les conditions de travail, quand ils en ont un, sont également précaires et leur satisfaction quant à leur emploi et leurs débuts de vie professionnelle très basse. Démunis scolairement, ils ne peuvent acquérir sur le marché du travail, de nouvelles compétences.

Ces trajectoires concernent entre 12% (ASM) et 30% (NET) des jeunes selon la figure par laquelle ils sont passés. C'est une situation qui se rencontre dans toutes les figures et qui pèse lourd. Quel est l'effet de la conjoncture sur ce type de trajectoire ? Une amélioration du marché du travail les fait-elle disparaître ou bien ces jeunes sont-ils, en quelque sorte, condamnés à l'exclusion ?

#### **1.4.2 La confrontation des figures et de leur(s) rôle(s) dans l'insertion des jeunes**

La place prise par l'emploi non qualifié dans une trajectoire professionnelle relève donc de six grands schémas qui sont interprétables en termes "d'usage" que le jeune est susceptible de faire de cet emploi NQ pour construire sa trajectoire professionnelle, ou en termes de "rôle" joué par l'ENQ dans l'insertion des débutants. L'usage dépend éventuellement du niveau de qualification de l'individu et le rôle est contraint par le fonctionnement du marché du travail. Le poids pris par ces six classes dans les différentes figures peut ainsi témoigner des différences de rôle que les figures sont susceptibles de jouer dans l'insertion des jeunes (tableau 1.6).

##### ***Multiplicité des rôles joués par chaque figure***

Toutes les figures donnent lieu à des trajectoires professionnelles qui relèvent de chacune des six classes. Autrement dit, chacune des figures est susceptible de jouer tous les rôles possibles dans l'insertion des débutants et les jeunes peuvent se "servir" de n'importe lequel de ces ENQ selon leurs stratégies, leurs réseaux et leurs aptitudes personnelles.

Il s'agit d'un résultat important mais qui n'est pas facile à interpréter simplement. Il renvoie à la nature même de ces emplois dits non qualifiés pour lesquels le seuil d'exigences est faible. Des jeunes de profil très différents peuvent ainsi accéder à ces emplois avec des objectifs également très différents : simple emploi d'attente, première expérience, petit boulot, ou au contraire, recherche de stabilisation et installation dans un univers professionnel. L'hétérogénéité des "usages" renvoie surtout à l'hétérogénéité des individus qui, parce que l'emploi est facilement accessible, peuvent l'intégrer à leurs trajectoires dans des objectifs variés.

L'hétérogénéité des rôles montre d'abord que ces emplois sont au cœur de la flexibilité et de la précarité : la durée des contrats de travail est courte, voire très courte, il s'agit très souvent de temps partiels, les différentes formes d'emploi précaire sont couramment sollicitées et ils sont accompagnés, pour les jeunes, de périodes de chômage qui peuvent s'avérer très longues. Le passage d'un emploi non qualifié à un autre est possible, fréquent, ce qui les différencie fondamentalement des emplois qualifiés.

Mais cette hétérogénéité interroge également la notion de non qualification : ces emplois peuvent faire l'objet de recrutements stables, sur des contrats de travail à durée indéterminée, à temps plein et conduire à des situations de stabilité professionnelle ou à des possibilités de promotions. Il

existe donc autour de ces emplois des espaces de professionnalité. Les exigences pour accéder à ce type de situation sont alors plus fortes, notamment vis-à-vis du diplôme et de sa spécialité. Ce qui montre l'existence, dans certains cas, d'une frontière d'éligibilité à ces emplois. Ce qui est contraire à la définition même de l'Emploi non qualifié.

### *Rôle principal joué par chaque figure*

A ces résultats généraux s'ajoute le fait que l'Emploi non qualifié constitue un regroupement d'emplois eux-mêmes hétérogènes même s'ils ont en commun d'être peu rémunérés, peu valorisés socialement et peu exigeants en matière de formation. Il est possible, pour chaque figure, de repérer un rôle principal, donné par la classe la mieux représentée. Selon cette logique, les figures se distinguent, chacune ayant finalement un rôle dominant particulier. On peut ensuite tenter de regrouper les rôles entre ceux qui ont un impact plutôt positif (reclassement, stabilisation) sur la trajectoire et les autres (mobilités vers la précarité et le chômage).

La figure d'ASH est dominée par l'instabilité de la relation d'emploi qu'elle instaure: les jeunes sont recrutés sur des contrats de courte durée (CDD d'1 an, CES) qui ne sont pas prolongés. Ils se retrouvent au bout de plusieurs mois, voire d'années d'expérience, apparemment aussi fragilisés qu'au début. La situation est encore pire chez les AS FP parce que les passages sont encore plus brefs (8 mois). Ces deux figures, recherchées par les jeunes parce que liées à la fonction publique et à l'espoir d'une titularisation, ne leur offrent pourtant que des contrats précaires, éventuellement enchaînés, sans titularisation ; elles jouent une fois sur deux un rôle que l'on peut qualifier de négatif dans l'insertion des jeunes.

La figure de Nettoyeur joue également un rôle plus souvent négatif que positif. Ceci est du principalement à "l'usage" de petit boulot (5-9 mois) qu'en font les jeunes pour échapper au chômage et qui lui confère un rôle finalement très accessoire dans leur insertion. Mais la figure de Nettoyeur est également celle qui se place le plus souvent comme emploi de passage dans l'univers des ENQ, du fait sans doute de son seuil d'exigences extrêmement faible et de sa forte dévalorisation sociale.

La figure d'ELS apparaît au contraire, et à l'opposé des 3 précédentes, comme la plus valorisante ou la plus valorisée des figures d'ENQ. Elle sert d'emploi d'attente ou de 1<sup>ère</sup> expérience professionnelle débouchant sur un EQ à 1/3 des jeunes qui l'occupent, ce qui est beaucoup. Elle exerce également un rôle de professionnalisation pour 28% des jeunes en leur permettant d'acquérir des compétences, de se stabiliser et, manifestement, de s'y sentir bien. Ces deux aspects lui confèrent finalement un rôle positif dans 60% des insertions.

La figure de Serveur et Commis de restaurant vient juste derrière au palmarès des bons résultats. Elle exerce souvent un rôle de professionnalisation auprès de (certains) jeunes. Aucun doute que les conditions de travail doivent ici entrer en ligne de compte, et que tous les emplois de Serveur ne jouent pas ce rôle. La proportion de jeunes qui passent brièvement par cet emploi avant ou après un autre ENQ est d'ailleurs élevée, ce qui montre qu'il s'agit aussi d'un emploi pour des jeunes dont l'insertion n'est pas finie. Mais parmi les multiples mobilités qui existent au sein des ENQ, l'emploi de serveur est plus souvent un ENQ vers lequel on se dirige qu'un emploi que l'on cherche à quitter. Son rôle est finalement positif dans 50% des cas.

Faute de ce rôle de professionnalisation, la figure de Manutentionnaire a des effets globalement moins positifs sur l'insertion des jeunes. En revanche il s'agit d'un emploi de passage qui, comme l'ELS, peut conduire à une mobilité vers un emploi qualifié. Il s'agit d'ailleurs, comme pour les ELS, d'une tâche de manutention, facile d'accès, ouverte aux garçons, plutôt bien payée, et surtout plus valorisée, surtout comme emploi de passage, qu'une tâche de nettoyage.

Enfin les ASM constituent une catégorie bien à part puisque aucun rôle ne se détache réellement et qu'il est même difficile de départager les rôles entre plutôt positif et plutôt négatif. C'est une catégorie PCS très hétérogène, comme déjà souligné, surtout dans le cas des jeunes débutants (baby sitters et autres gardes d'enfants y sont surreprésentés). D'une certaine manière cette catégorie est hors jeu chez les débutants. Ainsi et contrairement à ce que l'on aurait pu penser, les jeunes femmes avec un enfant en bas âge n'y sont pas surreprésentées.

### Importance des classes suivant les figures

	<i>Classe la mieux représentée</i>	<i>Total des classes (1) et (2) Rôles positifs</i>	<i>Total des classes (4) et (5) Rôles négatifs</i>
ASM	Aucune	33.5 %	34.5%
ASH	Instabilité (31.5%)	32.5%	<b>49.5 %</b>
Agent Service FP	Chômage long (27%)	29.5 %	<b>47.5 %</b>
Nettoyeur	Chômage long (30 %) Mobilité ENQ (25%)	30.5 %	<b>40.5 %</b>
ELS	Mobilité EQ (32%) Stabilisation (28%)	<b>60 %</b>	24.5 %
Serveur	Stabilisation (27%)	<b>50 %</b>	20 %
Manutentionnaire	Mobilité EQ (28.5%)	<b>43 %</b>	30 %

Les Emplois de Libre Service, les Serveurs de café restaurant et les Manutentionnaires apparaissent plus souvent que d'autres dans des trajectoires de reclassement ou de professionnalisation. Elles ont – globalement – un rôle positif dans la mise au travail de ces débutants qui ne peuvent accéder tout de suite à un meilleur emploi. D'autres, Agent de service des Hôpitaux et de la Fonction publique maintiennent le plus souvent dans une situation de semi précarité des jeunes qui espèrent pourtant trouver refuge dans le statut de fonctionnaire. Pour ceux là on peut parler de rôle – globalement – négatif.

L'hétérogénéité des figures s'avère donc perceptible puisqu'elles n'ont pas toutes le même rôle dans l'élaboration des trajectoires professionnelles de début de vie active. Mais il ne s'agit que d'une différence concernant le rôle dominant. Parce qu'il est clair qu'elles sont toutes, peu ou prou, amenées à jouer plusieurs rôles voire tous les rôles à la fois.

#### 1.5 Conclusion

L'analyse des trajectoires professionnelles "construites" autour d'une figure d'ENQ met en évidence le fait que ces emplois sont, comme on pouvait s'y attendre, à la fois des emplois de passage et des emplois durables pour les jeunes qui s'insèrent sur le marché du travail. Les jeunes les plus diplômés sont amenés à "utiliser" l'ENQ dans l'attente d'une situation plus conforme à leurs attentes. Embauchés rapidement et sans difficulté sur ce type d'emploi, ils seront également les premiers à pouvoir en sortir. Mais ils n'y arrivent pas tous sur la période de 5 ans : le diplôme n'est pas une condition suffisante pour retrouver un emploi qualifié après un passage par l'ENQ. L'emploi non qualifié va donc jouer un rôle de stabilisation et constituer une "vraie" situation professionnelle pour de jeunes diplômés, le plus souvent détenteurs d'un CAP ou d'un BEP ou même d'un Bac pro dont la spécialité voisine celle de l'emploi. Ils se substituent durablement aux jeunes "sans qualification" à qui ces emplois sont en principe destinés. On peut voir là le résultat d'un déclassement prolongé, de fait, mais qui semble finalement accepté par les jeunes. Cette situation ne présage pas de l'avenir et des possibilités de promotion ou d'évolution qu'auront ces jeunes par la suite. Mais il pose en creux le problème des jeunes sans qualification qui, par définition, ne sont éligibles qu'à ce type d'emploi et qui se retrouvent cantonnés dans la très grande précarité. Il apparaît que le phénomène de déversoir, les jeunes plus qualifiés prenant la place des jeunes moins qualifiés, qui était perçu jusqu'à présent comme un problème cantonné aux premiers temps de l'insertion, se prolonge significativement.

Cette dichotomie emploi de passage / emploi durable constitue effectivement un clivage important pour évaluer le rôle de l'ENQ dans la mise au travail des débutants. Mais elle ne résume pas la diversité des situations. Le passage par l'ENQ, qu'il soit long ou très bref, peut cacher de grandes difficultés d'insertion professionnelle. Pour certains jeunes, l'insertion professionnelle n'est pas réalisée malgré une durée d'emploi longue. Ceci tient en grande partie à la précarité qui règne sur le marché du travail et à laquelle sont fortement soumis les emplois non qualifiés. Pour d'autres, la situation est encore plus préoccupante puisqu'ils n'arrivent même pas à accéder à ce type d'emploi autrement que sur des contrats de très courte durée. La proportion de jeunes sans diplôme et/ou sans qualification est, dans ces deux cas, très importante. Ces jeunes sont en fait exclus de l'ENQ parce qu'ils sont les plus mal placés dans la file d'attente.

La notion d'emploi de passage renvoie souvent au fait que le jeune possède la qualification nécessaire pour sortir de ce type d'emploi. Mais le niveau de qualification nécessaire, ou, pour le dire autrement, le seuil d'éligibilité des EQ, est en train de changer considérablement de niveau. Avoir un diplôme de niveau V, voire IV, devient la norme pour "s'installer" dans l'ENQ, seuls les diplômés post Bac étant réellement éligibles au reclassement rapide. En contrepartie les jeunes sans qualification en sont quasiment exclus.

Malgré leur seuil d'accès très bas, malgré leur forte ouverture aux jeunes, malgré la croissance de leurs effectifs et malgré l'élévation générale du niveau de formation des jeunes, les emplois non qualifiés ne sont donc pas tout à fait accessibles aux jeunes débutants sans diplôme qui, pourtant, n'ont guère d'autre choix s'ils veulent travailler. L'ENQ manque à son rôle de mise au travail des plus démunis scolairement. Il y a donc ceux à qui ce type d'emploi permet de construire, plus ou moins vite et plus ou moins bien, une trajectoire professionnelle et ceux qui n'ont même pas cette possibilité. La période d'observation de 5 ans dont on dispose est certes trop courte pour savoir ce que deviennent ces exclus de l'ENQ, mais elle est à l'évidence dramatiquement longue pour ceux qui cherchent un emploi.

A la question de savoir "Comment devient on Travailleur Non qualifié ?", ces résultats incitent à répondre que c'est "parce qu'on le reste", beaucoup plus que parce que "on ne sait faire que ça".

**tableau 1.6**  
Tentative de synthèse sur les trajectoires professionnelles des jeunes passés par un emploi non qualifié

		<i>Situation d'emploi continue</i>			<i>Situation d'emploi discontinue</i>		
		<i>Séjour prolongé</i>	<i>Passage bref en cours de trajectoire</i>		<i>Séjour prolongé</i>	<i>Passage bref en cours de trajectoire</i>	
		(1) Stabilisation	(2) Mobilité vers un Emploi Qualifié (même champ)	(3) Mobilité vers un Emploi Non Qualifié	(4) Instabilité	(5) chômage long	(6) Avant sortie du MdT (formation)
<b>Code PCS</b>	<b>FIGURE NQ RETENUE</b>						
5631	Assistante maternelle	21%	11,5%	19%	22%	12.5%	<b>14%</b> (10.7%)
5222	Agent de service hospitalier	18.5 %	14 % 5%	14%	<b>31.5%</b>	18%	4% (-)
5216 5217	Agent de service fonction publique (sauf hôpital)	14.5%	15%	15%	20.5%	<b>27%</b>	8% (3%)
5518	Employé de libre service	<b>28%</b>	<b>32%</b> 9%	11.5%	3.5%	21%	4 % (4%)
5611	Serveur et commis restaurant, café	<b>27%</b>	23% 6.3%	20.5%		20 %	9.5% (4.9%)
6792	Manut., agents non qualifiés d'expl. des transports	14.5%	<b>28.5%</b> 4.1%	21%	4.5%	25.5%	6% (3.8%)
6891	Nettoyeur	15%	15,5%	<b>25%</b>	10.5%	<b>30 %</b>	4.5%
<b>ROLE DE L'EMPLOI NON QUALIFIE DANS LA TRAJECTOIRE</b>							
		Acquisition de compétences spécifiques Professionnalisation	Emploi d'attente <i>(acquisition d'expérience intégrative)</i>	Acquisition d'information et de compétences	Acquisition d'information, éventuellement de compétences,	Accessoire, recherche d'insertion	Accessoire

## CHAPITRE 2 - : Salaires et carrières

### 2.1. Introduction

Si l'hétérogénéité des profils des titulaires des ENQ, en principe accessibles à tous, croît, on peut faire l'hypothèse que leurs attentes et leurs capacités d'accès à des emplois qualifiés se diversifient ce que confirme le chapitre précédent. Ainsi les plus diplômés qui à moment donné acceptent d'occuper ces emplois ont a priori de fortes chances d'accéder plus ou moins rapidement à des emplois plus conformes à leur niveau d'éducation. A contrario, d'autres ont vocation à demeurer dans ce type d'emploi quel que soit leur niveau d'étude.

C'est là une manière de resituer la problématique de l'emploi non qualifié dans la dynamique des carrières salariales, c'est-à-dire une succession d'emplois occupés sur une période donnée par un individu ou une évolution du salaire dans un même type d'emploi, résultat des interactions entre ses propres attentes et comportements et ceux des employeurs. Concernant l'employeur, au-delà de l'hétérogénéité des populations qui occupent les emplois non qualifiés, il convient d'étudier l'hétérogénéité des emplois entre eux, tant en ce qui concerne les modes de recrutement que les modes de gestion de carrières.

Dans ces perspectives, trois fois trois Enquêtes Emploi de l'INSEE empilées (1983-84-85, 1991-92-93, 1999-2000-2001) sont utilisées pour trois objectifs :

- Test de l'hypothèse d'hétérogénéité pour sept figures de la catégorie statistique des emplois non qualifiés de la nomenclature PCS : les employés de libre service (ELS 5518), les assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales (ASM 5631), les manutentionnaires (MANUT 6792), les agents de service hospitaliers (ASH 5222), les agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux – ASFP 5216 et 17), les serveurs et commis de restaurant ou de café (SERV-5611), les nettoyeurs (NET 6891).
- Estimation de fonctions de gains pour l'ensemble des ENQ retenus et pour chacune des figures ENQ, éléments de différenciation liés au salaire entre catégories ou groupe d'ENQ et entre individus au sein de chaque ENQ
- Analyse de la mobilité vers un emploi qualifié entre l'année  $n-1$  et  $n$  pour chacune des 7 figures étudiées.

Les deux premiers objectifs liés à l'hétérogénéité des salaires entre emplois et au sein des emplois (intra) sont traités dans la première section. La seconde section est consacrée à l'analyse des promotions vers l'EQ à partir des 7 figures retenues. Enfin la dernière section est une conclusion et une tentative de synthèse des résultats de ce chapitre et du chapitre précédent.

### 2.2. Les déterminants de l'évolution des salaires au sein et entre les 7 figures

#### 2.2.1. Ordonner les figures en fonction des niveaux de salaire

Les statistiques descriptives donnent une première indication sur les niveaux de salaires. Si l'on observe les médianes et les moyennes pour les trois échantillons les salaires horaires les plus faibles concernent les assistantes maternelles (5631) et les serveurs (5611) : respectivement pour la médiane 29 et 32 francs de l'heure pour 1999-2001 en regard de 38 pour la catégorie la mieux payée : les agents hospitaliers (5222).

Il est important de noter ici que certains salaires sont inférieurs au SMIC horaire, ce qui semble peu concevable, mais la durée de travail prise en compte est déclarative. En d'autres termes, la durée effective déclarée est vraisemblablement supérieure à la durée contractuelle qui sert de base au calcul du salaire.

En terme d'évolution, les salaires relatifs médians ont augmenté considérablement (plus 13 ou 14 francs entre 83-85 et 99-01) pour les employés de libre service (5518), les agents des services hospitaliers (5222), les manutentionnaires (6792) et les nettoyeurs (6891). L'évolution la plus faible (+7 francs) concerne les assistantes maternelles (5631).

Pour expliquer les différences de salaires inter catégoriels, il est nécessaire de recourir aux statistiques inférentielles.

**Tableau 2.1 : salaires, figures et caractéristiques de la demande**

variable dépendante	salaire horaire					
	autres variables non reproduites			indicateur du rang		
enquête	83-85	91-93	99-01	indicateurs : du rang, de la taille de l'entreprise, du secteur d'activité, du temps de travail		
	83-85	91-93	99-01	83-85	91-93	99-01
constante	22,83 <i>0,171</i>	27,68 <i>0,145</i>	29,309 <i>0,121</i>	24,776 <i>0,162</i>	31,577 <i>0,209</i>	33,199 <i>0,214</i>
agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux) 5216 et 17	1,348 <i>0,183</i>	3,934 <i>0,165</i>	7,031 <i>0,152</i>	1,23 <i>0,183</i>	3,104 <i>0,161</i>	5,533 <i>0,154</i>
agents de services hospitaliers 5222	3,412 <i>0,193</i>	6,438 <i>0,184</i>	7,856 <i>0,198</i>	2,858 <i>0,198</i>	4,826 <i>0,183</i>	5,7 <i>0,205</i>
employés de libre-service 5518	0,08 <i>0,257</i>	3,505 <i>0,27</i>	6,842 <i>0,236</i>	1,262 <i>0,318</i>	1,793 <i>0,326</i>	3,479 <i>0,401</i>
serveurs et commis de restaurant ou de café 5611	0,068 <i>0,21</i>	1,047 <i>0,193</i>	2,44 <i>0,171</i>	1,701 <i>0,261</i>	1,157 <i>0,219</i>	2,012 <i>0,181</i>
assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales 5631	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
manutentionnaires, agents nq des services d'exploitation des transports 6792	1,026 <i>0,208</i>	4,124 <i>0,203</i>	5,729 <i>0,195</i>	0,967 <i>0,268</i>	1,973 <i>0,245</i>	2,24 <i>0,277</i>
nettoyeurs 6891	0,639 <i>0,194</i>	2,595 <i>0,171</i>	5,207 <i>0,155</i>	0,917 <i>0,199</i>	1,858 <i>0,18</i>	3,432 <i>0,206</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,048	0,098	0,18	0,117	0,175	0,246

Nous proposons de procéder en quatre étapes pour analyser les écarts de salaires entre les sept figures :

- une première régression par les MCO du salaire sur des dichotomiques représentant les 7 figures (5631 en référence)
- une seconde régression en ajoutant d'autres variables caractérisant la demande (effectif de l'entreprise, secteur, temps de travail)
- en troisième lieu l'estimation d'une fonction de gains mettant en relation «classiquement» le logarithme du salaire horaire avec les variables individuelles (nombre d'années d'études, sexe, expérience sur le marché du travail, ancienneté dans la dernière entreprise, temps de travail) puis les dichotomiques représentant les figures.
- enfin une fonction de gains est estimée en ajoutant aux variables individuelles les variables de demande.

Pour la première régression, on observe des écarts inter-catégoriels croissants avec les dates d'enquêtes (tableau 2.1). Ceci explique, en partie, que le niveau de variance expliquée par ces écarts augmente de plus de 10% de la période 83-85 à 99-01. En d'autres termes, pour les figures retenues la dispersion des salaires entre catégories est croissante. En outre, le résultat obtenu sur données descriptives concernant les assistantes maternelles est conforté : les écarts à cette catégorie augmentent ce qui traduit de faibles augmentations en regard des autres catégories. De même les agents des services hospitaliers (5222) sont toujours les mieux rémunérés suivis des agents de service de la fonction publique (5216-17) qui ont un niveau de rémunération de plus en plus proche de la catégorie la mieux rémunérée. Pour 99-01 viennent ensuite les ELS (5518) dont les salaires relatifs ont considérablement augmenté, de telle sorte qu'ils appartiennent aux trois figures les mieux rémunérés pour cette période alors qu'ils étaient en avant dernière position pour 83-85.

Si l'on effectue maintenant la même estimation en contrôlant l'effet moyen sur le salaire de la taille de l'entreprise, du secteur d'activité et du temps de travail (temps complet, temps partiel), les écarts de salaires entre catégories sont moindres (tableau 2.1). Les variables de contrôles expliquent donc logiquement et en partie les écarts de salaires inter-catégoriels. De fait le niveau de variance expliquée est augmenté de 6% pour chaque échantillon. Toutefois ce niveau étant relativement élevé pour l'échantillon le plus récent, ces écarts sont davantage et de plus en plus à mettre en relation avec des différences entre figures indépendamment des autres caractéristiques de la demande retenues ici.

En tout état de cause, le classement établi précédemment entre les catégories n'est pas bouleversé dès lors que d'autres caractéristiques de la demande sont prises en compte. Reste à déterminer le rôle des caractéristiques de l'offre, i.e. les caractéristiques individuelles.

La fonction de gains est d'abord estimée sans les dichotomiques représentant les figures, i.e. uniquement en fonction des caractéristiques de l'offre (tableau 2.2)<sup>9</sup>. Il s'avère qu'à l'inverse des caractéristiques de la demande le niveau de variance expliqué par les variables individuelles est décroissant. En d'autres termes, les carrières salariales sont de plus en plus hétérogènes pour l'ensemble de la population retenue. Est-ce que cette hétérogénéité accrue est due à plus de diversité des modes de rémunération pour tous les emplois ou à une plus grande diversité entre emplois ? Les deux explications sont probablement en partie vraie mais la seconde hypothèse semble néanmoins l'emporter. En effet, dès lors que les indicatrices des figures sont ajoutées à la spécification, le niveau de variance expliquée est à nouveau croissant.

« Toutes choses égales par ailleurs » concernant les variables individuelles, la hiérarchie précédente est peu modifiée. Toutefois les écarts se creusent entre le trio de tête : 5216-17, 5222, 5518 et les autres catégories, ceci pour toutes les périodes et aussi au cours du temps, les ELS (5518) se rapprochant de plus en plus des plus payés.

Quant aux variables individuelles, le coefficient de la variable nombre d'années d'études n'est plus significatif pour les deux derniers échantillons alors qu'il l'était auparavant et son impact moyen est nettement plus faible. Les écarts de salaires entre les figures d'ENQ retenues sont donc de moins en moins à mettre en relation avec le nombre d'année d'études.

Par ailleurs, il est relativement intéressant de constater que l'impact de l'ancienneté dans l'entreprise est toujours supérieur à celui de l'expérience sur le marché du travail alors que l'inverse est pratiquement toujours constaté pour les études effectuées sur l'ensemble de la population active. En outre, une variable dichotomique, codée 1 lorsque le salarié a moins d'un an d'ancienneté, a été introduite. Son impact sur le salaire est négatif et de plus en plus conséquent, la variable est également de plus en plus significative. En d'autres termes, « toutes choses égales par ailleurs » une faible ancienneté dans l'entreprise est de plus en plus pénalisante en terme salarial. Ce résultat reflète vraisemblablement la précarisation de l'emploi, les précaires étant moins rémunérés.

---

<sup>9</sup> NAE : nombre d'année d'étude moins six ans calculé à partir de l'âge de fin d'étude déclaré - EXP : expérience totale sur le marché du travail approximée par différence entre l'âge à la date d'enquête et l'âge de fin d'études - ANC : ancienneté dans l'entreprise qui emploie le salarié à la date d'enquête déclarée -

**Tableau 2.2 : fonction de gains et figures**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire								
	rang, temps de travail			rang, temps de travail			rang, taille de l'entreprise, secteur d'activité, temps de travail		
Variables indicatrices non reproduites									
enquête	83-85	91-93	99-01	83-85	91-93	99-01	83-85	91-93	99-01
constante	2,917 0,03	3,254 0,035	3,522 0,033	2,936 0,031	3,254 0,035	3,272 0,032	2,966 0,031	3,251 0,035	3,27 0,032
5216 et 17	--	--	--	0,039 0,007	0,113 0,005	0,216 0,005	0,037 0,007	0,113 0,005	0,206 0,005
5222	--	--	--	0,119 0,007	0,182 0,006	0,238 0,007	0,118 0,007	0,179 0,006	0,219 0,007
5518	--	--	--	0,002 ns	0,12 0,009	0,206 0,008	0,052 0,012	0,105 0,011	0,15 0,014
5611	--	--	--	0,007 ns	0,054 0,007	0,102 0,006	0,055 0,01	0,071 0,008	0,098 0,007
5631	--	--	--	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
6792	--	--	--	-0,024 0,008	0,09 0,007	0,169 0,008	-0,004 ns	0,084 0,009	0,116 0,01
6891	--	--	--	0,003 0,007	0,088 0,006	0,161 0,005	0,017 0,008	0,083 0,006	0,132 0,007
femme	-0,068 0,004	-0,067 0,004	-0,08 0,005	-0,098 0,004	-0,066 0,004	-0,04 0,005	-0,092 0,004	-0,065 0,004	-0,041 0,005
NAE (nb. années d'études)	0,022 0,004	0,004 ns	-0,002 ns	0,019 0,004	0,003 ns	0,006 ns	0,018 0,004	0,003 ns	0,005 ns
NAE <sup>2</sup>	-0,0004	0	0	-0,0004	0	0	-	0	0
							0,0004		
EXP (expérience)	* 0,008 0,001	ns 0,003 0,001	ns 0,003 0,001	* 0,008 0,001	ns 0,004 0,001	ns 0,004 0,001	* 0,008 0,001	ns 0,004 0,001	ns 0,004 0,001
EXP <sup>2</sup>	-0,0001	-	-	-0,0001	-0,0001	-	-	-	-0,0001
ANC (ancienneté)	* 0,011 0,001	* 0,012 0,001	* 0,009 0,001	* 0,01 0,001	* 0,011 0,001	* 0,006 0,001	* 0,009 0,001	* 0,01 0,001	* 0,006 0,001
ANC <sup>2</sup>	-0,0001	-	-	-0,0001	-0,0001	-	-	-	-0,0001
ANC1 (ANC <=1)	* -0,01 0,006	* -0,011 0,005	* -0,018 0,006	* -0,005 ns	* -0,012 0,005	* -0,021 0,005	* -0,008 ns	* -0,012 0,005	* -0,018 0,005
R <sup>2</sup> ajusté	0,163	0,162	0,097	0,205	0,217	0,221	0,221	0,224	0,23

Le résultat le plus remarquable concerne l'effet négatif du genre sur le salaire qui diminue très largement, le fait d'être une femme minorant le salaire de près de 10% pour 83-95 contre moins de 4% pour 99-01 ! Il est important de noter que cet effet était croissant entre ces deux périodes sans les dichotomiques représentant les emplois, la variable sexe absorbait donc des « effets-professions » dès lors que ces derniers sont ignorés. Il s'agit par exemple du fort pourcentage de femme parmi les assistantes maternelles qui sont les moins rémunérées et de plus en plus nombreuses au sein de l'échantillon. En d'autres termes, la discrimination salariale à l'égard des femmes est globalement croissante mais en grande partie liée au type d'emploi occupé par les femmes et ceci davantage actuellement qu'auparavant. A travail égal, en revanche, le salaire est moins inégal. Ceci étant, l'affectation plus ou moins souhaitée à certains emplois peut aussi relever de la discrimination à l'embauche...

La dernière spécification comprend l'ensemble des variables d'offre et de demande. Cette dernière cumule évidemment l'ensemble des effets précédents et n'apporte pas d'éléments supplémentaires.

Les résultats précédents donnent quelques indications quant aux déterminants du positionnement des figures entre elles en terme de salaire. Il s'agit d'une analyse inter-catégorielle, mais il est clair que chaque figure recouvre une dispersion des salaires différente d'une catégorie à l'autre. De fait l'écart type de salaire représente plus de 15% à 28% du salaire moyen selon l'emploi considéré. Une analyse intra-catégorielle est donc nécessaire. D'autant qu'elle est également requise pour justifier les écarts inter-catégoriels.

### 2.2.2. Variations de salaires au sein de chaque figure

Pour estimer les variations de salaire au sein de chaque figure une fonction de gains est estimée pour chacune d'entre elles (tableau 3a à g). Les autres caractéristiques de la demande (taille de l'entreprise, secteur d'activité, temps de travail) sont toujours prises en compte mais non reproduites.

#### 2.2.2.1 Les agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux) (5216 et 17)

**Tableau 2.3a**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire		
	83-85	91-93	99-01
enquête			
constante	3,083 <i>0,06</i>	3,406 <i>0,056</i>	3,545 <i>0,046</i>
femme	-0,091 <i>0,008</i>	-0,0504 <i>0,008</i>	-0,036 <i>0,007</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,01 <i>0,008</i>	-0,002 <i>ns</i>	0,0008 <i>ns</i>
NAE <sup>2</sup>	-0,0004 <i>*</i>	-0,0004 <i>ns</i>	0,0001 <i>ns</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,007 <i>0,001</i>	0,005 <i>0,001</i>	0,004 <i>0,001</i>
EXP <sup>2</sup>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0001 <i>*</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,006 <i>0,002</i>	0,013 <i>0,002</i>	0,009 <i>0,001</i>
ANC <sup>2</sup>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0002 <i>*</i>	-0,0002 <i>*</i>
ANC1 <i>(ANC &lt;=1)</i>	-0,009 <i>ns</i>	-0,008 <i>ns</i>	-0,009 <i>ns</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,214	0,254	0,18

Les agents de service de la fonction publique hors hôpitaux sont à 80% des femmes pour les trois échantillons. Cette majorité de femmes percevaient, toutes choses égales par ailleurs (niveau d'études, expérience, ancienneté) un salaire près de 10% inférieur à celui des hommes pour la période 1983-1985. A l'instar de l'ensemble des emplois étudiés, cette discrimination salariale s'est largement atténuée, le différentiel étant de moins de 4% pour 1999-2001. Alors que la stabilité de ces salariés a plutôt diminué entre les deux périodes extrêmes (le rapport ancienneté sur expérience diminue de 0.04), les rendements de l'ancienneté se sont renforcés au détriment de ceux de l'expérience. Une logique de marché interne semble donc se substituer à une logique de marché externe pour cette profession dont les salaires sont de plus en plus associés à l'ancienneté dans l'entreprise et de moins en moins à l'expérience sur le marché du travail. Ainsi, 10 ans d'ancienneté en 83-85 augmentaient en moyenne le salaire horaire de 5,1% contre 6,2% pour 10 ans d'expérience. En 1999-2001 les mêmes durées procurent respectivement pour l'ancienneté et l'expérience des rendements de 7,2% et 3%. Toutefois, il est important de noter que globalement les effets de carrières sont moindres en 1999-2001 qu'en 1983-1985. En effet les rendements cumulés de l'ancienneté et de l'expérience sont pour chaque

période respectivement de 11,3% et 10,3% pour 10 années d'expérience et d'ancienneté, l'écart étant croissant avec le nombre d'années d'ancienneté et d'expérience. Cette diminution relative est d'autant plus forte que le nombre d'années d'ancienneté est en moyenne 4 fois moindre que le nombre d'années d'expérience quel que soit l'échantillon<sup>10</sup>.

La variable indicatrice d'une ancienneté inférieure à 1 an n'est pas significative. Un tel résultat n'est évidemment pas surprenant pour un emploi public, la majorité des salariés ayant une ancienneté faible étant appelés à demeurer salariés de l'état en CDI. Toutefois, si une ancienneté de moins d'un an n'est pas pénalisante en terme de salaire il n'en demeure pas moins que la part des salariés ayant moins de un d'ancienneté a plus que doublé entre 1983-85 et 1999-2001. De fait l'âge moyen est de 43 ans pour le premier échantillon et 30 ans pour le dernier. Le renforcement relatif des effets de l'expérience en regard de l'ancienneté peut être vraisemblablement en partie expliqué par ce rajeunissement. Les rendements de l'ancienneté sont, en effet, surtout conséquents en début de carrière.

#### 2.2.2.2 Les agents de service hospitalier (5222)

**Tableau 2.3b**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire		
	83-85	91-93	99-01
enquête			
constante	3,163 <i>0,062</i>	3,429 <i>0,082</i>	3,28 <i>0,087</i>
femme	-0,05 <i>0,009</i>	-0,058 <i>0,01</i>	-0,013 <i>0,014</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,005 <i>ns</i>	-0,008 <i>ns</i>	0,019 <i>0,011</i>
NAE <sup>2</sup>	0 <i>ns</i>	0 <i>ns</i>	-0,0003 <i>ns</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,007 <i>0,001</i>	0,006 <i>0,001</i>	0,004 <i>0,001</i>
EXP <sup>2</sup>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0001 <i>*</i>	-0,00004 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,011 <i>0,002</i>	0,016 <i>0,002</i>	0,013 <i>0,002</i>
ANC <sup>2</sup>	0 <i>ns</i>	-0,0003 <i>*</i>	-0,0004 <i>*</i>
ANC1 <i>(ANC &lt;=1)</i>	-0,023 <i>0,014</i>	-0,027 <i>0,012</i>	-0,002 <i>ns</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,226	0,321	0,131

Sur la période 1983-1985 à 1999-2001 le pourcentage de femmes a augmenté de 5% et la discrimination salariale a diminué. Les rendements de l'ancienneté ont toujours été supérieurs à ceux de l'expérience pour cette profession, l'écart se creuse néanmoins avec le temps. Ainsi pour dix ans d'expérience et d'ancienneté les rendements respectifs sont de 6,2% et 11,6% pour 83-85 contre 13,4% et 3,4% pour 99-01. Compte tenu du rendement élevé de l'ancienneté et de sa progression, les effets de carrière sont demeurés globalement stables (pour l'exemple précédent le total est d'environ 16%), la croissance des rendements de l'ancienneté compensant la diminution de ceux de l'expérience. Alors que l'âge moyen dans la profession a diminué de 5 ans entre les deux périodes extrêmes et que la part de salariés ayant une ancienneté de moins d'un an à plus que doublé, passant de 10 à 22%, le fait d'avoir une ancienneté de moins de un an n'est plus pénalisant. Un tel résultat est peut-être dû à une politique salariale non discriminante visant à stabiliser les salariés, l'indicateur de stabilité ayant

<sup>10</sup> La diminution est évidemment accentuée par rapport à une égalité nombre d'années d'expérience, nombre d'années d'ancienneté puisque le rendement de l'expérience diminue, relativement, plus que celui de l'ancienneté.

beaucoup diminué (valeur médiane de ancienneté/expérience 0,38 pour 83-85 et 0,26 pour 99-01) et les salariés travaillant de plus en plus à temps partiel. En outre, ce type d'emploi conduit à un nombre d'heures travaillées élevées puisque la durée de travail déclarée est proche ou égale à 39 heures à la médiane malgré les éléments précédents. Pour les autres figures, à l'exception des manutentionnaires, la durée de travail hebdomadaire médiane est inférieure ou égale à 35 heures pour 1999-2001.

Pour la dernière période la variable mesurant le niveau d'éducation par le nombre d'années d'études est significative. Ceci traduit la compensation salariale des écarts en terme de niveau d'études dans la profession, le nombre d'années d'études moyen et médian ayant augmenté de un an la dernière période en regard des deux précédentes.

### 2.2.2.3 Les employés de libre service (5518)

**Tableau 2.3c**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire		
	83-85	91-93	99-01
enquête			
constante	2,941 <i>0,216</i>	2,89 <i>0,215</i>	3,074 <i>0,142</i>
femme	-0,104 <i>0,018</i>	-0,038 <i>0,015</i>	-0,026 <i>0,011</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,017 <i>ns</i>	0,057 <i>0,035</i>	0,034 <i>0,019</i>
NAE <sup>2</sup>	-0,0001 <i>ns</i>	-0,002 <i>0,001</i>	-0,001 <i>0,001</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,007 <i>0,003</i>	0,002 <i>0,002</i>	0,009 <i>0,002</i>
EXP <sup>2</sup>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0002 <i>*</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,013 <i>0,005</i>	0,011 <i>0,003</i>	0,004 <i>ns</i>
ANC <sup>2</sup>	-0,0002 <i>ns</i>	-0,0002 <i>*</i>	-0,00003 <i>ns</i>
ANC1 <i>(ANC &lt;=1)</i>	-0,024 <i>ns</i>	-0,037 <i>0,019</i>	-0,056 <i>0,015</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,195	0,207	0,194

Les employés de libre service sont de plus en plus des hommes (80% de femmes en 83-85 contre 71% en 99-01). Toutefois, les écarts de salaire hommes-femmes ont considérablement diminué, passant de plus de 10% en 83-85 à moins de 3% en 99-01

Alors que les valeurs moyennes et médianes de l'âge, de l'expérience, de l'ancienneté et de l'indicateur de stabilité dans la firme ont peu évolué, les effets de carrière sont globalement nettement moins élevés. Par exemple, 10 années d'expérience et d'ancienneté permettaient d'augmenter le salaire de 17,8% pour la période 83-85 contre seulement 11% pour 99-01. Pour autant il est important de rappeler que cette profession est celle pour laquelle les salaires relatifs ont le plus augmenté sur la période. La combinaison de ces deux résultats met en exergue une logique de rémunération fondée de moins en moins sur la carrière et de plus en plus sur le niveau de salaire immédiat. En d'autres termes, une pure logique de marché semble s'être substituée à une logique relevant, en partie au moins, des « Marché internes ».

Par ailleurs pour cette profession, les variables associées au niveau d'éducation sont significatives pour les périodes 91-93 et 99-01. Les différences de niveaux de formation sont donc compensées au sein de la profession.

A contrario, le fait d'avoir moins d'un an d'ancienneté dans une firme est de plus en plus pénalisant (-2,4% de salaire à -5,6%), alors que la part de salariés ayant une ancienneté de moins d'un an est, pour toutes les périodes, supérieure à 20% avec une progression relativement faible (2 ou 3%) à chaque période. Les emplois à court terme sont donc vraisemblablement de moins en moins bien rémunérés par rapport aux autres.

#### 2.2.2.4 Les serveurs et commis de restaurant ou de café (5611)

**Tableau 2.3d**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire		
	83-85	91-93	99-01
enquête			
constante	2,76 <i>0,091</i>	3,46 <i>0,127</i>	3,06 <i>0,111</i>
femme	-0,042 <i>0,012</i>	-0,009 <i>ns</i>	0,02 <i>0,011</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,032 <i>0,011</i>	-0,03 <i>0,019</i>	0,01 <i>ns</i>
NAE <sup>2</sup>	-0,0007 <i>*</i>	0,002 <i>*</i>	0,0002 <i>ns</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,012 <i>0,002</i>	0,008 <i>0,002</i>	0,015 <i>0,001</i>
EXP <sup>2</sup>	-0,0002 <i>*</i>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0003 <i>*</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,013 <i>0,003</i>	0,007 <i>0,004</i>	0,004 <i>ns</i>
ANC <sup>2</sup>	-0,0003 <i>*</i>	-0,0002 <i>ns</i>	-0,00003 <i>ns</i>
ANC1 <i>(ANC &lt;=1)</i>	0,017 <i>ns</i>	-0,014 <i>0,015</i>	-0,028 <i>0,015</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,136	0,108	0,126

Si entre les deux périodes extrêmes la discrimination salariale à l'égard des femmes a diminué, celle-ci est néanmoins réapparue en dernière période (99-01) alors que la variable genre n'était plus significative pour 1991-1993.

De même que pour les employés de libre service, les effets de carrière sont moins prégnants (10 années d'expérience et d'ancienneté augmentent le salaire de 21,03% en 83-85 contre 16,5% en 99-01) et le fait d'avoir une ancienneté inférieure à une année est de plus en plus pénalisant. En revanche, contrairement aux ELS, les serveurs, commis de restaurant ou de café sont de plus en plus dans cette dernière situation : 29% des salariés avaient moins d'un an d'ancienneté en 1983-1985 contre 42% en 1999-2001. De plus l'indicateur de stabilité est décroissant d'une période à l'autre (valeur médiane de ancienneté/expérience 0,26 en 83-85, 0,19 en 1999-2001). Ainsi, de plus en plus de salariés de cette catégorie demeurent peu de temps dans une même entreprise, cette précarité étant de plus en plus pénalisante en terme de salaire.

2.2.2.5 Les assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales (5631)

**Tableau 2.3e**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire		
	83-85	91-93	99-01
enquête			
constante	2,89 <i>0,242</i>	3 <i>0,142</i>	3,339 <i>0,081</i>
femme	-0,03 <i>ns</i>	-0,053 <i>ns</i>	-0,048 <i>ns</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,025 <i>0,018</i>	0,04 <i>0,013</i>	0 <i>ns</i>
NAE <sup>2</sup>	-0,0006 <i>ns</i>	-0,0014 <i>*</i>	0,0003 <i>ns</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,0027 <i>ns</i>	0,002 <i>ns</i>	-0,002 <i>0,001</i>
EXP <sup>2</sup>	-0,00005 <i>ns</i>	0 <i>ns</i>	-0,0001 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,011 <i>0,004</i>	0,007 <i>0,002</i>	0,005 <i>0,002</i>
ANC <sup>2</sup>	-0,0002 <i>*</i>	0 <i>ns</i>	0 <i>ns</i>
ANC1 <i>(ANC &lt;=1)</i>	0,013 <i>ns</i>	-0,002 <i>ns</i>	-0,018 <i>0,009</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,101	0,125	0,141

Les salaires horaires moyens et médians des assistantes maternelles, gardiennes d'enfants et travailleuses familiales sont de loin les plus faibles comparés à ceux des autres figures pour la dernière période 1999-2001. Quant aux déterminants individuels de ce salaire ils semblent se résumer à un seul élément essentiel, l'ancienneté. Son rendement a néanmoins été divisé par plus de 2 entre les périodes 83-85 et 99-01. Dans le même temps les écarts en terme de niveau d'études n'ont plus été compensés, la variable nombre d'années d'études n'étant pas significative pour la dernière période. Par ailleurs, alors que la part de salariés ayant une ancienneté de moins d'un an est restée relativement stable, le fait d'avoir une faible ancienneté est devenu de plus en plus pénalisant.

2.2.2.6 Les manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports (6792)

**Tableau 2.3f**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire		
	83-85	91-93	99-01
enquête			
constante	2,81 <i>0,168</i>	3,266 <i>0,161</i>	3,112 <i>0,138</i>
femme	-0,096 <i>0,012</i>	-0,074 <i>0,012</i>	-0,063 <i>0,012</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,036 <i>ns</i>	0,008 <i>ns</i>	0,018 <i>ns</i>
NAE <sup>2</sup>	-0,001 <i>ns</i>	-0,00004 <i>ns</i>	-0,0005 <i>ns</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,009 <i>0,002</i>	0,006 <i>0,002</i>	0,001 <i>ns</i>
EXP <sup>2</sup>	-0,0001 <i>ns</i>	-0,0001 <i>ns</i>	-0,0001 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,007 <i>0,003</i>	0,004 <i>0,002</i>	0,005 <i>0,003</i>
ANC <sup>2</sup>	-0,0001 <i>ns</i>	0 <i>ns</i>	-0,0001 <i>*</i>
ANC1 <i>(ANC &lt;=1)</i>	0,033 <i>0,016</i>	-0,026 <i>0,014</i>	-0,019 <i>0,015</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,259	0,163	0,209

Les femmes représentent moins de 30% de cette catégorie. Comparativement aux figures précédentes si la discrimination salariale a diminué, sa décroissance est restée modeste de telle sorte que pour 1999-2001 le fait d'être une femme diminue le salaire de plus de 6%. En ce qui concerne les effets de carrière, les manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports ont connu la décroissance la plus marquée des effets de carrière. Pour 10 ans d'expérience et d'ancienneté les rendements moyens étaient de près de 15% en 1983-1985, ils sont de seulement 4% en 1999-2001. Un tel résultat est vraisemblablement en parti lié à la diminution du nombre de ces salariés dans les grandes entreprises où les logiques de carrières à long terme sont les plus prégnantes.

Par ailleurs, le nombre de salariés ayant moins d'un an d'ancienneté a doublé entre les deux périodes extrêmes pour atteindre plus de 40% en 1999-2001. Pour la première période le fait d'avoir moins d'un an d'ancienneté n'était pas pénalisant, contrairement aux deux périodes suivantes.

Ainsi, ces emplois semblent de plus en plus gérés dans une logique de court terme. De fait l'indicateur de stabilité (ancienneté/expérience) a considérablement diminué, passant de 0,37 en 83-85 à 0,18 en 1999-2001.

### 2.2.2.7 Les nettoyeurs (6891)

**Tableau 2.3g**

variable dépendante	logarithme du salaire horaire		
	83-85	91-93	99-01
enquête			
constante	3,068 <i>0,076</i>	3,491 <i>0,079</i>	3,477 <i>0,062</i>
femme	-0,153 <i>0,011</i>	-0,089 <i>0,009</i>	-0,052 <i>0,009</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,01 <i>ns</i>	-0,013 <i>ns</i>	0,013 <i>0,008</i>
NAE <sup>2</sup>	-0,0004 <i>ns</i>	0,0008 <i>ns</i>	-0,0004 <i>*</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,007 <i>0,002</i>	0,004 <i>0,001</i>	0,004 <i>0,001</i>
EXP <sup>2</sup>	-0,0001 <i>*</i>	-0,0001 <i>ns</i>	-0,0001 <i>*</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,012 <i>0,002</i>	0,007 <i>0,002</i>	0,005 <i>0,002</i>
ANC <sup>2</sup>	-0,0002 <i>*</i>	0 <i>ns</i>	-0,0001 <i>ns</i>
ANC1 <i>(ANC &lt;=1)</i>	0,002 <i>ns</i>	-0,018 <i>0,011</i>	-0,022 <i>0,01</i>
R <sup>2</sup> ajusté	0,222	0,15	0,083

Le pourcentage de femme est croissant pour les nettoyeurs entre les deux périodes extrêmes. Dans le même temps, la discrimination salariale à l'égard des femmes a considérablement diminué (division par 3 du coefficient de la variable genre).

Comme pour la plupart des autres catégories les effets de carrières sont moindres qu'auparavant globalement, le rendement de 10 ans d'expérience et d'ancienneté ayant diminué (division par plus de deux pour atteindre 7% en 1999-2001) et le rendement de chaque également. Le fait d'avoir moins d'une année d'ancienneté est aussi de plus en plus pénalisant, bien que le pourcentage de salariés dans cette situation n'a pas considérablement augmenté.

Enfin pour cette catégorie les déterminants individuels et d'emploi (secteur et taille de l'entreprise), retenus dans l'estimation, semblent avoir un rôle de moins en moins important dans la fixation du niveau de salaire. Le niveau de variance expliqué par ces variables est de plus en plus faible pour atteindre moins de 10% en 1999-2001.

## 2.3. Le passage vers l'emploi qualifié pour les sept figures

### 2.3.1. Promotions : éléments descriptifs

Les promotions sont observées pour les trois périodes et aux trois dates en regard de la situation l'année n-1, les enquêtes Emploi donnant la position professionnelle de l'individu en n-1. L'analyse des promotions est effectuée avec un décalage d'un an par rapport aux investigations portant sur le salaire. L'échantillon retenu concerne donc les sept figures de non qualifiés en n-1. Par exemple, pour le dernier échantillon 1998-1999-2000, une promotion est constatée dès lors que l'emploi occupé en n (1999-2000-2001) est qualifié dans la nomenclature Chardon. Quant aux variables individuelles retenues elles concernent l'année n car elles ne sont pas disponibles pour n-1, à l'exception de la

variable dichotomique codée 1 dès lors que l'individu est salarié à temps partiel et évidemment de la variable genre qui demeure inchangée d'une période à l'autre.

Une première analyse est descriptive : pourcentage de promus pour chaque figure, évolution entre les cohortes, voie interne versus voie externe, etc. Ensuite les déterminants des promotions sont examinés par un modèle probit mettant en relation le fait d'avoir obtenu ou non une promotion avec des caractéristiques individuelles.

**Tableau 2.4 - Individus promus vers un emploi qualifié entre l'année n-1 et n (%)**

Enquête	83-85		91-93		99-01	
	% promus	effectif	% promus	effectif	% promus	effectif
agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux)	2,2	3081	5,7	2702	5,2	2158
agents de services hospitaliers	3,8	2128	7,2	1745	4,8	1088
employés de libre-service	6,6	592	7,4	566	9,2	739
serveurs et commis de restaurant ou de café	6	1217	8,6	117	10,3	1480
assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales	1,7	937	2,4	2002	2,1	3850
manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports	7,9	1307	12,2	1215	15,4	1002
nettoyeurs	2,3	1921	3,3	2501	3,2	2440

**Tableau 2.5 - La part des promotions internes dans l'ensemble des promotions (%)**

enquête	83-85	91-93	99-01
agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux)	78,3	83,8	75,6
agents de services hospitaliers	87,7	80	65,4
employés de libre-service	56,4	45,2	41,2
serveurs et commis de restaurant ou de café	57,5	35	35,3
assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales	25	36,7	29,1
manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports	69,9	68,9	40,9
nettoyeurs	64,4	57,3	61,5

**Tableau 2. 6 - Principales PCS de destination des individus promus**

**(% de l'ensemble des promus)**

enquête		83-85	91-93	99-01
agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux)	commis, adjoint administratif de la fonction publique	10	11	12
	agents de bureau de la fonction publique	20	14	10
	OQ d'entretien général des bâtiments	--	11	22
	cuisiniers qualifiés	22	10	--
agents de services hospitaliers	aide-soignants (du public ou du privé)	87,7	49	44
employés de libre-service	maîtrise de l'exploitation des magasins de vente	60	16	10
	vendeurs	27	17	22
serveurs et commis de restaurant ou de café	Maîtres d'hôtel ou Maîtrise du hall et des étages	10	10	--
	Cuisiniers qualifiés	57,5	36	33
assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales	aide - soignants (du public ou du privé)	12	20	12
manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports	chauffeurs	14	15	15
	OQ de la manutention du magasinage et des transport	29	27	25
nettoyeurs	OQ d'entretien général des bâtiments	11	11	20

**Tableau 2.7 - Les femmes parmi les promus en regard du nombre de femmes dans l'ENQ**

	PCS	enquêtes	% de femmes	
			ensemble	parmi les promus
agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux)	5216 et 17	83-85	80	71
		91-93	83	67
		99-01	82	66
agents de services hospitaliers	5222	83-85	83	75
		91-93	87	81
		99-01	88	79
employés de libre-service	5518	83-85	80	49
		91-93	77	62
		99-01	71	48
serveurs et commis de restaurant ou de café	5611	83-85	60	36
		91-93	67	47
		99-01	63	48
assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales	5631	83-85	100	100
		91-93	100	100
		99-01	99	86
manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports	6792	83-85	23	10
		91-93	28	13
		99-01	30	19

nettoyeurs	6891	83-85	67	33
		91-93	76	54
		99-01	77	45

Pour l'ensemble des figures de NQ retenues, globalement il est clair que la proportion d'individus promus augmente. Ces promotions s'effectuent de plus en plus en changeant d'employeur et vers des emplois de plus en plus diversifiés. Par ailleurs, contrairement au constat effectué pour les évolutions de salaire au sein des figures la discrimination à l'égard des femmes pour l'obtention de promotion ne semble pas avoir diminué entre les différentes périodes.

Toutefois, ces résultats globaux cachent évidemment des disparités tant en ce qui concerne les modalités de promotions que leur nombre. Ainsi les tableaux précédents sont commentés pour chaque figure dans la section suivante où une étude des déterminants de l'obtention d'une promotion vers un emploi qualifié complète les résultats descriptifs. Cette dernière est réalisée par un modèle probit mettant en relation le fait d'avoir obtenu une promotion ou non et des caractéristiques individuelles. L'échantillon retenu concerne les sept figures de non qualifiés en n-1. Par exemple, pour le dernier échantillon 1998-1999-2000. Une promotion est constatée dès lors que l'emploi occupé en n (1999-2000-2001) est qualifié dans la nomenclature Chardon.

### 2.3.2 Les caractéristiques des individus promus pour chaque figures

#### 2.3.2.1 Les agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux) (5216 et 17)

**Tableau 2.8a**

enquête	83-85	91-93	99-01
constante	-2,19 <i>0,38</i>	-1,23 <i>0,358</i>	-2,13 <i>0,376</i>
femme	-0,21 <i>0,123</i>	-0,374 <i>0,095</i>	-0,488 <i>0,108</i>
NAE (nb. années d'études)	0,056 <i>0,028</i>	0,014 <i>0,008</i>	0,091 <i>0,024</i>
EXP (expérience)	-0,008 <i>ns</i>	-0,005 <i>ns</i>	-0,003 <i>ns</i>
ANC (ancienneté)	-0,003 <i>ns</i>	-0,006 <i>ns</i>	-0,005 <i>ns</i>
ANC <= 1	0,812 <i>0,184</i>	0,58 <i>0,145</i>	0,558 <i>0,145</i>
Temps partiel	-0,194 <i>0,12</i>	-0,255 <i>0,1</i>	-0,155 <i>0,092</i>

Plus de 5% des agents de service de la fonction publique hors hôpitaux ont été promus sur la période (1999-2001) contre 2,2% pour 83-85. Ces promotions s'effectuent à près de 80% sans changer d'entreprise. Cette catégorie recoupe évidemment différents corps de métiers et ses composantes ont vraisemblablement évolué comme en témoignent les types d'emplois occupés après une promotion. Si environ 10% des promus se dirigent vers un emploi de commis ou d'adjoint administratif de la fonction publique, quelle que soit la période, pour les autres emplois de destination la situation a évolué. Ainsi, 20% des promus occupaient un emploi d'agent de bureau de la fonction publique en 83-85 contre 10% en 1999-2001. Une évolution similaire est constatée pour l'emploi de cuisinier qualifié. A contrario, moins 10% des promus en 1983-1985 occupaient un emploi d'ouvrier qualifié d'entretien général des bâtiments, contre 22% en 1999-2001. Les métiers des promus apparaissent relativement différents quant à leur contenu et l'évolution dans les emplois de destination traduit les

transformations au sein de la catégorie. Par exemple, l'externalisation croissante de la restauration effectuée au sein du secteur publique explique vraisemblablement, au moins en partie, la diminution du nombre de promus vers des emplois de cuisiniers.

L'emploi d'agent de service de la fonction publique hors hôpitaux est occupé à environ 80% par des femmes. Or, seulement 70% des promus sont des femmes et cette proportion diminue. La discrimination pour les promotions semble donc croissante dans cette profession. De fait la probabilité d'être promu est de plus en plus diminuée par le fait d'être une femme, le coefficient négatif de la variable genre ayant doublé entre les deux périodes extrêmes.

Par ailleurs, pour cette figure la probabilité de promotion est croissante avec le niveau d'études alors que celui-ci ne jouait pas sur l'évolution du salaire dans l'emploi. En d'autres termes les plus diplômés sont davantage promus que les autres, la promotion compensant l'absence de différenciation salariale dans l'emploi en fonction du niveau d'études.

Une ancienneté inférieure ou égale à un an indique une forte probabilité que l'individu ait obtenu la promotion en changeant de firme. Il s'agit en effet de l'ancienneté dans l'entreprise qui emploie le salarié après la promotion (n et non n-1). Dès lors que le coefficient de la variable est positif un changement d'entreprise agit positivement sur la probabilité d'être promu. Un tel changement est donc, en moyenne, plutôt associé à une promotion. Tel est le cas pour les agents de service de la fonction publique hors hôpitaux.

Le fait d'occuper avant la promotion un emploi à temps partiel diminue la probabilité d'être promu, la logique de carrière salariale étant pour cette profession davantage concentrée sur les emplois à temps plein.

### 2.3.2.2 Les agents de service hospitaliers (5222)

**Tableau 2.8b**

enquête	83-85	91-93	99-01
constante	-1,41 <i>0,388</i>	-2,12 <i>0,453</i>	-0,99 <i>0,607</i>
femme	-0,161 <i>0,126</i>	-0,183 <i>0,112</i>	-0,219 <i>0,184</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,004 <i>ns</i>	0,072 <i>0,032</i>	-0,044 <i>ns</i>
EXP <i>(expérience)</i>	-0,017 <i>0,006</i>	-0,003 <i>ns</i>	-0,003 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,004 <i>ns</i>	0,005 <i>ns</i>	-0,009 <i>ns</i>
ANC < 1	0,595 <i>0,219</i>	1,07 <i>0,173</i>	0,806 <i>0,192</i>
Temps partiel	-0,506 <i>0,3</i>	-0,186 <i>ns</i>	0,028 <i>ns</i>

En regard du genre la situation des agents de service hospitaliers est comparable à celle des agents de service de la fonction publique hors hôpitaux : la proportion de femmes parmi les promus est inférieure à la proportion de femmes dans la profession et la discrimination semble croissante. Un changement d'entreprise est positivement corrélé à la probabilité d'obtenir une promotion.

En revanche, le niveau d'études n'est déterminant pour l'obtention d'une promotion que pour la période intermédiaire (91-93) et le fait d'occuper un emploi à temps partiel est peu discriminant pour

les périodes les plus récentes (coefficient de la variable décroissant et non significatif pour les deux dernières périodes).

Le principal emploi de destination des salariés promus reste celui d'aide soignant. Si le nombre relatif de promus augmente faiblement les carrières semblent de plus en plus hétérogènes. Ainsi près de 90% des ASH promus devenaient aide soignants en 83-85 contre seulement 44% en 99-01. Cette évolution est vraisemblablement liée à deux éléments : la faible attractivité de l'emploi d'aide soignant compte tenu des contraintes inhérentes à cette profession (horaires, pénibilité) et un recrutement direct de diplômés pour les emplois d'aide soignant au détriment de la filière interne. Les promotions internes ne représentent plus que 65% des promotions en 1999-2001 contre 88% en 1983-1985.

### 2.3.2.3 Les employés de libre service (5518)

**Tableau 2.8c**

enquête	83-85	91-93	99-01
constante	-1,27 <i>0,797</i>	1,857 <i>0,787</i>	2,405 <i>0,649</i>
femme	-0,675 <i>0,194</i>	-0,166 <i>ns</i>	-0,262 <i>0,156</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,013 <i>ns</i>	0,009 <i>ns</i>	0,076 <i>0,04</i>
EXP <i>(expérience)</i>	-0,007 <i>ns</i>	0,008 <i>ns</i>	0,012 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,006 <i>ns</i>	0,008 <i>ns</i>	-0,027 <i>0,11</i>
ANC < 1	1,09 <i>0,242</i>	1,29 <i>0,22</i>	1,15 <i>0,183</i>
Temps partiel	-0,531 <i>0,356</i>	-0,369 <i>0,218</i>	0,391 <i>0,181</i>

Les employés libre service sont à plus de 70% des femmes mais ces dernières ne représentent que la moitié des promus. La discrimination à l'égard des femmes a diminué entre les deux périodes extrêmes, elle s'est accrue de la période intermédiaire (1991-1993) à la dernière.

Pour 1999-2001 le niveau d'études apparaît être un élément discriminant pour l'obtention de promotions contrairement aux deux premières périodes où la variable 'nombre d'années d'études' n'est pas significative. Pour cette dernière période l'ancienneté dans la firme a un impact négatif sur la probabilité d'être promu. Les promotions concernent surtout les salariés les plus diplômés qui changent de firme, comme en témoigne le coefficient positif de la variable ancienneté inférieure ou égale à un an.

Ces promotions conduisent moins fréquemment vers l'emploi qualifié auquel elles menaient auparavant. 60% des ELS occupaient des emplois de Maîtres d'hôtel ou de la Maîtrise du hall et des étages à l'issue d'une promotion en 1983-1985, contre seulement 10% en 1999-2001. Le pourcentage d'individus promus dans l'autre grande catégorie de destination des ELS, les vendeurs, a aussi diminué alors que dans le même temps la part des promus est passée de 6,6% à 9,2%. Les promotions s'effectuent donc vers des catégories d'emplois de plus en plus diversifiées

Par ailleurs le fait de travailler à temps partiel n'est plus pénalisant pour l'obtention de promotions dans la dernière période alors que s'était le cas pour les périodes précédentes.

Ces évolutions peuvent être en partie liées au fait que l'emploi d'ELS serait devenu un « emploi de passage » pour des jeunes plus diplômés que ceux qui demeurent dans l'emploi. Le fait que les promotions soient de plus en plus des promotions externes témoigne également de cette évolution.

#### 2.3.2.4 Les serveurs et commis de restaurant ou de café (5611)

**Tableau 2. 8d**

enquête	83-85	91-93	99-01
constante	-2,542 <i>0,395</i>	-2,5 <i>0,415</i>	-2,33 <i>0,339</i>
femme	-0,366 <i>0,129</i>	-0,322 <i>0,109</i>	-0,187 <i>0,099</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,084 <i>0,3</i>	0,067 <i>0,03</i>	0,08 <i>0,022</i>
EXP <i>(expérience)</i>	0,005 <i>ns</i>	0,011 <i>0,006</i>	0,006 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,012 <i>ns</i>	0,003 <i>ns</i>	-0,025 <i>0,015</i>
ANC <= 1	0,696 <i>0,155</i>	1,047 <i>7,89</i>	0,772 <i>0,115</i>
Temps partiel	-0,24 <i>0,152</i>	-0,007 <i>ns</i>	-0,409 <i>0,115</i>

Pour cette catégorie la discrimination à l'égard des femmes en matière de promotion a considérablement diminué, le coefficient de la variable genre étant divisé par deux. Sur le plan descriptif alors que le pourcentage de femmes dans la profession est resté stable et proche de 60%, la part des femmes parmi les promus est passée d'un peu plus d'un tiers à presque la moitié.

Le niveau d'études est un facteur discriminant pour l'obtention de promotions. L'impact négatif de l'ancienneté pour la période 1999-2001 et l'effet positif d'une ancienneté de moins d'un an reflètent la prédominance des promotions externes. Le nombre de promus par la voie interne a, en effet, considérablement diminué entre les périodes extrêmes, passant de 57% des promus à 35%.

De même que pour les ELS le nombre relatif de promus a augmenté (de 6% à 10,3%) et les promotions s'effectuent de plus en plus vers des emplois divers. Ainsi, les promus représentaient plus de 10% des emplois de Maîtres d'hôtel ou de la Maîtrise du hall et des étages pour la période 1983-1985 contre moins de 10% pour la dernière période. L'évolution la plus remarquable concerne la catégorie 'cuisiniers qualifiés' qui recrutait 57,5% des promus pour la première période et 33% pour la dernière.

### 2.3.2.5 Les assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales (5631)

**Tableau 2.8e**

enquête	83-85	91-93	99-01
constante	-2,64 <i>0,832</i>	2,665 <i>0,526</i>	-2,386 <i>0,475</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,058 <i>ns</i>	0,068 <i>0,036</i>	0,026 <i>ns</i>
EXP <i>(expérience)</i>	-0,016 <i>ns</i>	-0,018 <i>0,008</i>	-0,007 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	-0,013 <i>ns</i>	0,014 <i>ns</i>	-0,018 <i>0,01</i>
ANC < 1	1,52 <i>0,354</i>	1,33 <i>0,182</i>	1,339 <i>0,136</i>
Temps partiel	-0,425 <i>0,251</i>	-0,128 <i>0,085</i>	-0,148 <i>0,098</i>

La variable genre n'est évidemment pas retenue pour cette catégorie puisque pratiquement 100% des assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales sont des femmes. Les résultats sont peu homogènes d'une période à l'autre, exception faite de l'impact négatif sur la probabilité d'être promu du fait de travailler à temps partiel ou positif du fait d'avoir une ancienneté inférieure à un an. L'impact positif et la valeur élevée du coefficient de cette variable montre que les promotions sont obtenues en changeant d'entreprise. La proportion de salariés de cette catégorie promus en interne est inférieure à 30% pour les deux périodes extrêmes.

La profession vers laquelle les promotions ont le plus fréquemment lieu est celle d'aide soignant. Mais cette destination ne concerne que 10% des promus qui eux-mêmes ne sont que 2% de la catégorie. Les assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales sont, en effet, celles qui sont le moins promues et dont la part des promotions a peu augmenté. Ceci étant, il s'agit d'une part relative, en absolu les promotions sont nettement plus nombreuses puisque la profession est celle où les effectifs ont le plus augmenté.

### 2.3.2.6 Les manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports (6792)

**Tableau 2.8f**

enquête	83-85	91-93	99-01
constante	-1,88 <i>0,496</i>	-1,93 <i>0,431</i>	-2,32 <i>0,422</i>
femme	-0,536 <i>0,157</i>	-0,497 <i>0,126</i>	-0,318 <i>0,123</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,041 <i>ns</i>	0,064 <i>0,033</i>	0,091 <i>0,029</i>
EXP <i>(expérience)</i>	-0,008 <i>0,005</i>	0 <i>ns</i>	0,005 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,02 <i>0,009</i>	0,012 <i>0,006</i>	-0,009 <i>0,002</i>
ANC < 1	0,961 <i>0,153</i>	0,67 <i>0,133</i>	0,776 <i>0,124</i>
Temps partiel	-0,321 <i>ns</i>	-0,157 <i>ns</i>	-0,124 <i>ns</i>

La part des femmes a augmenté de 23 à 30% entre 1983-1985 et 1999-2001. Si la discrimination à leur égard en matière de promotion a diminué pour cette profession ses effets restent relativement élevés. La part des femmes parmi les promus est de moins de 20% pour la dernière période.

Le niveau d'études est un élément de plus en plus discriminant pour l'obtention d'une promotion. Alors que l'ancienneté dans la firme avait un effet positif sur la probabilité d'être promu celui-ci devient négatif pour la dernière période. Les promotions sont de plus en plus obtenues par la voie externe. Les promotions internes ne concernent plus qu'environ 40% des promus pour la période 1999-2001 contre près de 70% pour les deux autres périodes.

Par ailleurs cette profession est celle, parmi les sept figures, pour laquelle les promotions sont les plus fréquentes (8% de promus) et la proportion de promus a doublé pour atteindre 15,4% pour la dernière période. Cette profession étant la plus masculine, on peut évidemment y voir un effet de discrimination en regard des autres professions où les femmes sont largement plus nombreuses.

Les professions vers lesquelles évoluent les manutentionnaires et les agents non qualifiés des services d'exploitation des transports demeurent inchangées d'une période à l'autre. La part d'individus promus vers elles demeure stable : autour de 15% vers la profession de chauffeur et de 25% vers les OQ de la manutention du magasinage et des transports.

### 2.3.2.7 Les nettoyeurs (6891)

**Tableau 2. 8g**

enquête	83-85	91-93	99-01
constante	-2,11 <i>0,415</i>	-3,015 <i>0,404</i>	-2,61 <i>0,397</i>
femme	-0,431 <i>0,158</i>	-0,241 <i>0,12</i>	-0,596 <i>0,12</i>
NAE <i>(nb. années d'études)</i>	0,035 <i>0,023</i>	0,111 <i>0,028</i>	0,094 <i>0,025</i>
EXP <i>(expérience)</i>	-0,002 <i>ns</i>	0,004 <i>ns</i>	0,005 <i>ns</i>
ANC <i>(ancienneté)</i>	0,004 <i>ns</i>	0,013 <i>ns</i>	-0,01 <i>ns</i>
ANC < 1	0,925 <i>0,186</i>	0,959 <i>0,14</i>	0,6 <i>0,138</i>
Temps partiel	-0,473 <i>0,222</i>	-0,433 <i>0,131</i>	-0,172 <i>0,102</i>

Pour les nettoyeurs la discrimination à l'égard des femmes en matière de promotion a augmenté entre les deux périodes extrêmes. Sur le plan descriptif, la part des femmes parmi les promus est inférieure quelle que soit la période de plus de 30% à celle de la part des femmes dans la profession qui a progressé de 10% pour atteindre 77% en 1999-2001.

Pour cette profession un niveau d'études relativement élevé favorise les promotions qui s'effectuent en majorité par voie interne (60% des promus).

Le nombre relatif de promus a peu évolué et demeure relativement bas, mais l'effectif de la profession a considérablement augmenté. Le nombre de promus en valeurs absolues a donc augmenté. La faiblesse de l'augmentation relative peut s'expliquer par le fait que la progression des effectifs s'est surtout faite en augmentant la proportion de femmes alors que celles-ci sont discriminées pour les promotions.

## 2.4. Conclusion et éléments de synthèse

### 2.4.1. Renouvellement et usage de l'ENQ : une mise en perspective pour les 7 figures

L'alimentation de chaque profession est étroitement liée à « l'usage » que les salariés sont en mesure de faire de l'ENQ compte tenu de l'évolution de la profession et des évolutions sur le marché du travail. Certains ne font que passer par l'ENQ pour deux raisons essentielles : soit ils sont diplômés et attendent ou obtiennent un emploi qualifiés, soit ils ne parviennent pas à se stabiliser dans un ENQ donné. Dans les deux cas l'ENQ est un « emploi de passage ». A contrario, d'autres se stabilisent dans l'emploi ou utilisent l'emploi pour progresser dans une « filière professionnelle » propre à l'ENQ, i.e. un débouché lié aux compétences requises ou acquises dans l'ENQ. De manière schématique, deux situations sont retenues pour analyser l'alimentation de l'ENQ : celle où l'usage de l'emploi ne s'inscrit pas dans une logique de professionnalisation et celle où l'ENQ s'inscrit dans une carrière incluant le passage par, ou à la stabilisation dans, l'ENQ.

Si l'on observe les trajectoires de début de carrière (les 5 premières années, chapitre 1), les « filières professionnelles » ne concernent au plus qu'un tiers des promus vers l'EQ (ASH) qui se répartit de 15 (ASM, ASH, ASFP, NET) à 20 (SERV) puis 30 (Manut, ELS) pour cent de l'ensemble des trajectoires. Quant à la stabilisation elle concerne de 15 à 30% des jeunes selon la figure retenue<sup>11</sup>. Si l'on regroupe les stabilisés dans la profession (trajectoire stabilisation, chapitre 1) et ceux qui passent par un ENQ dans le cadre d'une « filière professionnelle » les sept figures se répartissent en trois groupes : près de 15% pour les ASFP et les NET, de 20% pour les ASM, les MANUT et les ASH et plus de 30% pour les SERV et les ELS. Ainsi, dans 70 à 85% des cas, l'ENQ est une « emploi de passage » qui n'a pas de vertu quant à la professionnalisation des individus dans une filière donnée. Plus des deux tiers des emplois comptabilisés dans les trajectoires ont le statut d'emplois de passage au sens d'emplois n'ayant aucune fonction stabilisante et/ou qualifiante. Cette situation traduit un recul des filières professionnelles. Ainsi, pour les ASH, les ELS et les SERV, alors qu'au début des années quatre vingt 70 à 90% des promotions étaient obtenues dans le cadre de ces filières, seulement 30 à 40% le sont actuellement (cf. supra dans ce chapitre).

Pour la plupart des autres figures les filières professionnelles demeurent (ASM, MANUT, ASFP) voire progressent (NET). Toutefois cette progression est relative à l'accès à une seule profession, les ouvriers qualifiés d'entretien général des bâtiments, la filière étant surtout représentée pour les ASFP et les NET. Pour cette dernière figure, deux éléments d'hétérogénéité contradictoires peuvent être mis en exergue : la progression de la filière professionnelle vers les ouvriers qualifiés d'entretien général des bâtiments (10% des promus début 80, 20% début 2000) d'une part et d'autre part le fait que la plupart des salariés de cette catégorie restent dans l'une des situations professionnelles les plus défavorables et les moins valorisantes sur le marché du travail<sup>12</sup>.

Au delà de la stabilité et des filières professionnelles la précarité de l'ENQ semble donc importante. Le nombre d'ENQ précaires a vraisemblablement augmenté considérablement car les salariés ayant moins d'un an d'ancienneté dans une même entreprise sont de plus en plus nombreux pour plusieurs figures. C'est le cas pour les SERV (42%), les MANUT (44%), la proportion ayant augmenté pour ces derniers entre le début des années 80 et celui des années 2000 de respectivement 13 et 22%. Pour les autres les moins d'un an d'ancienneté représentent environ 20% de chaque catégorie en 99-2001.

Toutefois, la précarité de l'emploi n'a pas nécessairement pour corollaire la dégradation de la situation professionnelle des individus, certains se maintiennent dans l'ENQ même s'ils changent souvent de type d'ENQ, ceci traduit la transversalité ou l'universalité des compétences à mettre en œuvre dans les différents ENQ occupés. Ces non qualifiés peuvent être appelés les « polyvalents » et représentent une part non négligeable des ENQ puisqu'elle concerne de 10 à 15% (ASH, ASFP, ELS) à

<sup>11</sup> Le calcul est effectué à partir du tableau de synthèse des trajectoires présentées dans la chapitre précédent. Par exemple, pour les SERV 23% connaissent une trajectoire de mobilité vers l'EQ et parmi ces 23% 6,3% inscrivent cette mobilité dans le même « champ », i.e. une filière professionnelle. La notion champ commun est, en effet, largement inspirée des filières professionnelles mises en exergue via les enquêtes Emploi dans ce chapitre 1.

<sup>12</sup> Cf Chapitre 3.

plus ou moins 20% des jeunes (ASM, SERV, MANUT, NET). Il s'agit de salariés non qualifiés stables dans l'ENQ, leur non qualification leur assurant malgré tout un emploi en permanence même si les changements d'emploi sont fréquents. Ces emplois sont donc précaires mais ne conduisent pas à l'exclusion du marché du travail (chômage ou inactivité). Si l'on ajoute ses salariés aux précédents, i.e. à ceux qui entrent dans le cadre de la professionnalisation, la notion d'emploi de passage au sens d'emploi n'ayant aucune fonction intégrative est alors relativisée. Environ 50 % des salariés sont alors dans l'une des situations précédentes pour les ELS et les SERV, près de 40% pour les ASM, ASH, MANUT et NET et 30% pour les ASFP.

L'ENQ joue aussi un rôle pour des jeunes qui le quittent pour un emploi qualifié hors filières professionnelles. En d'autres termes, il s'agit d'un « emploi d'attente » pour des individus possédant les compétences nécessaires à la qualification, par exemple la détention d'un diplôme. Cette situation est en réalité en nette progression car pour l'ensemble des ENQ à l'exception des ASM (stabilité) les promotions obtenues actuellement sont plus nombreuses qu'elles ne l'étaient au début des années 80 (cf. supra chapitre 1). Or, dans le même temps ces dernières s'inscrivent de moins en moins dans des filières professionnelles, elles sont de plus en plus obtenues en changeant d'entreprise, même si la voie interne concerne encore de nombreux salariés (1/3 ASM, SERV, 40% MANUT, ELS, +de 60 % ASFP, ASH, NET).

Reste alors les jeunes pour lesquels « l'usage » de l'ENQ s'inscrit dans un parcours difficile, i.e. instable ou conduisant au chômage ou à la sortie du marché du travail. C'est le cas pour environ un tiers des jeunes passés par les emplois d'ELS, de SERV et de MANUT et d'environ la moitié voire plus des ASM, ASH, ASFP, NET. Là encore, le rôle négatif de l'ENQ peut-être relativisé si l'on ouvre davantage la fenêtre d'observation et/ou si l'on interroge l'évolution de la profession. Par exemple, les sorties du marché du travail ont souvent pour corollaire l'accès à une formation qui peut en réalité s'inscrire dans une filière professionnelle<sup>13</sup>.

*En résumé 4 types « d'usage » de l'ENQ alimentent la professions :*

*Les usages ne s'inscrivant pas nécessairement dans un parcours d'échec (50% à 2/3) :*

- la filière professionnelle (stabilisations dans l'ENQ ou passage vers l'EQ)*
- la stabilité dans l'ENQ via une succession d'emplois différents (la non qualification en tant que compétence transférable)*
- le passage avant une requalification, hors filière professionnelle*

*Les usages associés à l'échec (1/3 à 50%, instabilité, chômage, sortie du marché du travail)*

#### **2.4.2. Productivité/qualification/salaire : principales évolutions et perspectives**

Si l'on observe globalement l'évolution des salaires entre les différentes figures un premier constat s'impose : les salaires sont de plus différenciés entre ces ENQ et cette différenciation semble davantage liée aux caractéristiques de chaque figure qu'aux caractéristiques individuelles, même si ces dernières caractérisent parfois fortement les professions, comme c'est le cas pour le genre dont l'impact sur le salaire semble avoir évolué.

Ainsi, le fait d'être une femme minore le salaire de près de 10% au début des années 80 pour l'ensemble des figures contre moins de 4% au début des années 2000! Toutefois, si ce résultat est obtenu lorsque l'on raisonne à travail égal (contrôle de l'effet profession sur le salaire) tel n'est plus le cas si la profession est ignorée (salaire minoré de 7 à 8% entre les deux périodes). La variable sexe absorbe alors des « effets professions ». Par exemple les femmes représentent près de 100% des ASM

<sup>13</sup> Par exemple, les ASM qui évoluent vers l'EQ deviennent majoritairement aides soignantes ce qui nécessite une formation (le CAFAS). Ou encore ces mêmes ASM sont de plus en plus appelées à se former pour exercer leur profession via le CAFAD notamment. Pour le détail voire le chapitre suivant.

qui sont les moins rémunérées et de plus en plus nombreuses au sein de l'échantillon. En d'autres termes, à travail égal le salaire est moins inégal, mais l'affectation plus ou moins souhaitée à certains emplois peut aussi relever de la discrimination à l'embauche...Par ailleurs, si la diminution de la discrimination salariale est générale, occuper les emplois MANUT et NET diminue le salaire de plus de 5% si l'on est une femme, i.e. nettement plus que pour les autres professions, alors que le pourcentage de femme a augmenté pour ces deux postes. Pour les promotions, la situation est beaucoup plus contrastée : pour l'ensemble des figures le fait d'être une femme diminue de plus en plus la probabilité d'être promu, même si pour certaines PCS la proportion de femmes promues a sensiblement augmenté (SERV, MANUT, NET).

Par définition de la "non qualification" le nombre d'années d'études qui certifie des compétences inutiles pour un emploi NQ devrait être sans effet sur le niveau et l'évolution des salaires. Or, tel n'est pas le cas. Pour l'ensemble des figures il est ou a été influent. Il l'est toujours pour les NET, les ASH et les ELS. Son influence est même croissante pour les ASH et les ELS. En revanche, pour les catégories ASFP, SERV, ASM, MANUT au début des années 2000 le nombre d'années d'études n'a plus d'impact sur le salaire contrairement à la première période 83-85. Un tel résultat n'est pas forcément le signe d'une absence totale de rôle joué par la certification mais davantage d'une hétérogénéité interne de la catégorie quant à l'usage qui est fait de l'emploi et aux qualifications distinctes associées à cet usage. Par exemple, la catégorie SERV est de ce point de vue très hétérogène : quel point commun entre un jeune ELS diplômé du supérieur qui cherche un emploi qualifié actuellement en premier emploi dans la pizzeria d'un centre commercial et un serveur diplômé dans son domaine qui officie dans un restaurant trois étoiles sous la responsabilité d'un chef de rang ? Le diplôme ne détermine pas « globalement » le niveau de salaire car certains diplômés ont des salaires faibles, mais en réalité pour ceux qui s'inscrivent durablement dans le métier de serveur le sens du diplôme est tout autre. Il n'en demeure pas moins que le recul des filières professionnelles renforce l'absence d'effet diplôme.

Pour les promotions vers des emplois qualifiés le nombre d'années d'études n'a pas ou plus d'influence significative pour les ASFP, ASH et ASM. Un tel résultat peut sembler surprenant pour les ASH dont seule l'obtention du CAFAS permet d'accéder à l'emploi encore majoritairement obtenu à l'issue de la mobilité ascendante, celui d'Aide Soignante<sup>14</sup>. Ce résultat est susceptible de refléter deux situations. La première est le fait que le CAFAS n'est pas un niveau supérieur au diplôme détenu par la plupart des ASH. La seconde est l'hétérogénéité des situations des diplômés de niveau CAFAS ou supérieur, certains demeurant dans la professions alors que d'autres progressent. Une telle assertion est confirmée par le constat « d'un décalage entre la référence implicite ou explicite aux diplômes et la classification salariale pour les ASH »<sup>15</sup>. L'absence d'un effet significatif du niveau d'études sur la promotion vers l'EQ peut masquer l'effet positif d'un diplôme spécialisé dont les enquêtes statistiques utilisées ici n'ont pas permis de rendre compte.

L'influence de la certification n'est donc pas totalement remise en cause par les résultats évoqués précédemment. En outre, l'influence du niveau d'études est positive pour les autres catégories et de plus en plus pour les ELS, MANUT et NET. Pour autant ce dernier résultat ne traduit pas nécessairement le passage dans des « filières professionnelles » qui sont plutôt en déclin. En conséquence, l'effet positif du nombre d'années d'études sur les promotions est vraisemblablement associé, en partie, au « reclassement » de jeunes diplômés déclassés à l'embauche eu égard à leur niveau de certification. Une telle conjecture n'est pas en contradiction avec le constat d'une diminution de l'effet de l'ancienneté dans l'entreprise sur la probabilité d'être promu. En d'autres termes, les salariés promus changent de firme ou, s'ils sont promus en interne, ils ne le sont pas en fonction du principe de séniorité et ceci quelle que soit la catégorie concernée. Cette situation semble effectivement correspondre au reclassement de nombreux salariés, le reclassement n'obéissant pas au principe de séniorité. Cette situation globale ne doit néanmoins pas occulter des différences entre catégories. Par exemple, les deux catégories où les individus sont les moins diplômés sont les ASFP et les NET. Or, pour les premiers le nombre d'année d'études n'influence pas la promotion vers l'EQ contrairement aux seconds. Le reclassement ne vaut donc pas pour tous. L'utilisation d'emplois aidés

---

<sup>14</sup> cf chapitre 3.

<sup>15</sup> cf Chapitre 3.

(CES, emplois jeunes) au sein desquels on trouve des diplômés pour les ASFP peut expliquer l'absence de progression et le maintien dans une situation instable sur le marché du travail. De fait il s'agit de la profession où les parcours de début de carrière s'inscrivent le plus dans les parcours d'échec<sup>16</sup>.

Au-delà des précaires, quelles sont alors les carrières salariales des NQ qui demeurent dans l'emploi? Tout d'abord, l'impact de l'ancienneté dans l'entreprise sur le salaire est de plus en plus faible pour toutes les figures, même s'il demeure, en moyenne et pour l'ensemble des figures, supérieur à celui de l'expérience sur le marché du travail alors que l'inverse est toujours constaté pour la plupart des autres catégories. Ainsi, pour les emplois de la fonction publique, ASFP et une partie des ASH l'ancienneté dans l'entreprise reste évidemment un élément déterminant de l'évolution des salaires. En outre, pour les MANUT et les ASM c'est le seul élément permettant de faire croître la rémunération. Pour les NET l'ancienneté dans l'entreprise a également un rôle plus prégnant que l'expérience sur le marché du travail. A contrario, pour les ELS et les SERV l'ancienneté est sans effet sur le salaire au début des années 2000 alors que son rôle dominait celui de l'expérience sur le marché du travail en 83-85. C'est maintenant l'expérience dont le rôle s'est renforcé qui influence le plus les évolutions de salaire. Pour autant pour les ELS, les effets de carrière (ancienneté et expérience) sont globalement nettement moins élevés. Il est important de rappeler que cette profession est celle pour laquelle les salaires relatifs ont le plus augmenté sur la période. L'ensemble des résultats met donc en exergue une logique de rémunération fondée de moins en moins sur la carrière et de plus en plus sur le niveau de salaire immédiat. En d'autres termes, une pure logique de marché semble s'être substituée à une logique relevant, en partie au moins, des «marchés internes» pour les ELS et à moindre degré pour les SERV.

Pour les emplois pour lesquels l'ancienneté dans l'entreprise joue toujours un rôle, ce dernier peut relever de logiques tout à fait différentes. Par exemple, les ASM et les ASFP connaissent peu d'évolution de carrière dans la catégorie qui reste uniformément marquée par la non qualification à travers les différents «métiers qui les composent». En revanche, les ASH comptent en leur sein au moins une catégorie qualifiée (voir chapitre 3). En d'autres termes, pour les ASM et ASFP le rendement salarial de l'ancienneté est vraisemblablement en grande partie associé à une «compensation» de l'absence de perspective alors qu'il traduit l'existence de filières professionnelles au sein de la catégorie statistique pour les ASH. Une telle assertion explique également l'impact significatif et renforcé du diplôme sur l'évolution du salaire pour les ASH. A un moindre niveau, quant à la qualification de «filière professionnelle», une hypothèse similaire peut être faite pour les NET et les MANUT pour lesquels diplômes et ancienneté jouent un rôle sur le salaire dans l'emploi. Il existe, en effet, dans l'emploi différents niveaux de qualification relatifs à la complexité des activités de nettoyage ou de manutention et également des diplômés de niveau 5 relatifs aux activités de nettoyage.

Il semble relativement difficile de classer les emplois au regard des évolutions de salaires et de carrières compte tenu d'une forte hétérogénéité croissante entre emplois. Quelques éléments peuvent néanmoins être notés : les ELS et les SERV ne relèvent plus de logique de type «marchés internes», seuls l'expérience et le nombre d'années d'études jouent un rôle pour l'augmentation des salaires et/ou l'obtention de promotions qui sont relativement nombreuses pour ces catégories. La situation relative aux promotions est identique pour les MANUT. En revanche, si le salarié demeure dans la catégorie seule l'ancienneté joue un rôle sur le salaire. C'est également le cas pour les ASM qui connaissent une situation beaucoup moins favorable en terme d'évolution de carrière et de niveau de salaire, ce dernier étant le plus faible des 7 figures. Les NET, ASFP et ASH connaissent une situation intermédiaire où le nombre de promus est en légère progression et les effets de carrière plutôt favorables à l'ancienneté.

Que conclure de ces constats? Tout, d'abord que la valorisation de l'ancienneté, de l'expérience et des études traduit l'existence de compétences valorisées de manières différenciées pour les emplois NQ, ce qui relativise la notion de non qualification. Ensuite que la catégorie où les effectifs sont en nette progression, les ASM, est de loin la plus défavorisée en terme de salaire et de carrière. Pourtant

---

<sup>16</sup> cf supra.

qui pourrait affirmer qu'il faut être moins compétent ou disposer de moins de savoir-faire pour occuper un tel emploi qui consiste essentiellement à s'occuper des enfants en bas âges ou des personnes dépendantes que pour occuper un emploi de MANUT de NET ou de SERV ? Il nous semble évident que les causes de la moindre rémunération des ASM sont à rechercher dans la représentation sociale de la profession. L'activité de la figure ASM concerne, en effet, le travail « domestique » qui, s'il relève maintenant de plus en plus du secteur marchand, a toujours été et est toujours associé à la domesticité et à l'inactivité pour les femmes au foyer, donc non valorisé dans les statistiques nationales. Il ne fait d'ailleurs aucun doute que la PCS 5631 est elle-même issue de cette construction sociale puisqu'elle regroupe différents métiers dont le seul point commun est d'appartenir à l'univers du travail à domicile, avec des tâches pourtant très différenciées entre les métiers regroupés dans cette PCS (garder un bébé, faire le ménage, s'occuper d'une personne dépendante, donner des cours de soutien scolaire, etc.).

Ces différentes conjectures seront, en partie, étayées par les études monographiques du chapitre suivant relatives à l'évolutions des 7 figures dont certains éléments ont d'ores et déjà été brièvement évoqués dans cette conclusion .

**Tableau 2.9 - Déterminants des salaires et carrières des sept figures de non qualifiés**

	5216 et 17- ASFP		5222 ASH		5518 ELS		5611 SERV		5631 ASM		6792 MANUT		6891 NET	
	99-01	83-85 à 99-01	99-01	83-85 à 99-01	99-01	83-85 à 99-01	99-01	83-85 à 99-01	99-01	83-85 à 99-01	99-01	83-85 à 99-01	99-01	83-85 à 99-01
<b> salaire horaire</b>														
Sal. médian classement du + élevé au - rendement moyen %	2	+12 (F)	1	+13	3	+14	6	+10	7	+7	5	+14	4	+13
d'une année d'étude (1)	ns	-(2)	1,9	+++	3,4	+	ns	---	0	---	ns	--	1,3	=
10 années d'expérience	3	+	4	-	7	+	13	+	-1	---	ns	---	3	--
*10 années d'ancienneté (anc)	7	-	9	-	ns	---	ns	--	5	--	4	-	4	--
<b>influence du fait</b>														
d'avoir anc* <1	ns		-0,2	---	-5,6	--	-2,8	-	-1,8	---	-1,9	---	-2,2	---
d'être une femme	-3,6	---	-1,3	---	-2,6	---	-2	--			-6,3	-	-5,2	---
<b>promotions</b>														
% promus n-1 à n	5	+3	5	+1	9	+3	10	+4	2	0	15	+7	3	+1
dont promotions internes %	75	-3	65	-22	41	-15	35	-22	29	-4	41	-29	62	-3
% de femmes dans la PCS	82	+2	88	+5	71	-9	63	+3	100	0	30	+7	77	+10
% de femmes parmi les promus	66	-5	79	-4	48	-1	48	+12	100	0	19	+9	45	+12
<b>influence sur la probabilité d'être promu</b>														
nb. d'années d'études	ns	---	ns	---	+	+++	+	=	ns		+	++	+	+++
expérience totale	ns		ns	---	ns		ns		ns		ns		ns	
ancienneté dans l'entreprise (anc)	ns		ns		-	---	-		-		-	---	ns	
anc <1 (en n)	+		+	-	+		+		+		+		+	-
être une femme	-	--	-		-	---	-	--			-	+	-	-
travailler à temps partiel	-	=	ns	+++	+	+++	-	--	-		-	++	-	++

(1) ns le coefficient de la variable est statistiquement non significatif au seuil de 5%

(2) - correspond à une diminution et à une division du coefficient par - de 2 entre les 2 périodes, ++ augmentation multiplication par + de 2 etc.



## CHAPITRE 3 - Les “figures” d’emplois non qualifiés : Hétérogénéité et mobilité

### 3.1. Introduction

Dans ce chapitre, l’approche est essentiellement centrée sur le versant “poste” de la (non) qualification, donc en premier lieu sur la (non) qualification du travail. Elle s’intéresse aussi aux divers aspects de la construction sociale de l’ENQ, en analysant les figures d’ENQ retenues pour ce travail sous divers angles : le travail visé (les tâches, les conditions de travail et d’emploi – horaires, contrats –, les salaires), ainsi que sa (dé)valorisation sociale, mais aussi les possibilités de promotion vers l’emploi qualifié ou vers une carrière salariale, les rapports à la formation et aux diplômes professionnels.

L’objet de ce chapitre est de rassembler, à travers une lecture (non exhaustive) de travaux publiés sur ces divers types d’emplois<sup>17</sup>, des éléments qui permettent de comprendre en quoi les emplois que l’on classe dans chacune de ces figures d’ENQ se construisent dans un rapport différencié à la qualification, et de ce fait comment l’occupation de tels emplois peut ou non favoriser la mobilité vers l’emploi qualifié. En effet, s’il n’est pas surprenant qu’un travailleur formé et diplômé, occupant un ENQ, puisse le quitter pour occuper un emploi qualifié, il est beaucoup moins évident de comprendre pourquoi un travailleur sans diplôme peut, après occupation d’un ENQ, devenir éligible à un emploi qualifié : il faut bien que cet ENQ lui ait permis d’acquérir des éléments de qualification, et que donc soit le contenu du poste, soit le mode de gestion de l’emploi dans les organisations dont il dépend permette une telle acquisition.

Pour mieux comprendre les “usages” que les individus peuvent faire, via la mobilité, des figures d’ENQ, il faut tenter de bien maîtriser ce que chaque figure contient comme éléments identitaires (la multiplicité des métiers classés dans une figure entraîne son hétérogénéité interne), et comment chacune est reliée par diverses constructions à la qualification.

Occuper à un moment donné un ENQ n’implique pas un nécessaire enfermement dans un univers clos du travail non qualifié, mais peut au contraire préparer le passage vers un emploi qualifié, ou tout au moins ne pas l’empêcher. C’est ainsi que les ENQ entretiennent des rapports avec la qualification : par construction sociale (les négociations entre partenaires sociaux ayant conduit aux conventions collectives et accords d’entreprises peuvent construire des formes de carrières salariales à travers la classification des emplois), mais aussi au sein des entreprises ou des organisations productives dans lesquelles s’articule la gestion des emplois (définitions des postes et du travail) et la gestion des personnes (GRH).

La non qualification entretient de ce fait des rapports multiples avec la qualification :

- comme catégorie statistique construite, une figure est hétérogène car elle peut servir à classer des personnes qui en fait exercent une activité qualifiée (et reconnue comme telle), ou comportant des éléments qui permettront d’accéder à la qualification.
- Via la mobilité (interne ou externe à l’entreprise), une personne peut faire carrière et passer d’un emploi non qualifié à un emploi qualifié (ou un emploi non qualifié à responsabilité) si la convention collective le prévoit.
- Via la mobilité, un individu peut sortir de la non qualification, surtout s’il possède des titres (des diplômes ou une formation) pour prétendre exercer une activité qualifiée.

---

<sup>17</sup> La quantité et la qualité de travaux d’études concernant ces diverses figures est inégale. Il n’a pas été toujours possible de disposer de tous les types d’information que l’on souhaitait pour tracer le profil de ces figures.

### 3.2. Hétérogénéité dans les figures du travail NQ

Malgré le caractère commun fondamental des ENQ du point de vue du mode d'accès ("tout le monde est éligible à l'ENQ"<sup>18</sup>), l'hétérogénéité des "métiers" ou des postes de travail classés ENQ est incontournable. Le vaste ensemble de l'ENQ est constitué, sur le plan statistique, de la réunion d'un certain nombre de rubriques (de postes de la nomenclature aucun de l'INSEE), dont chacune constitue une "figure" spécifique de l'ENQ<sup>19</sup>. Du fait que tout emploi est le regroupement de tâches opéré par l'employeur dans le cadre d'un système technique déterminé et d'une organisation du travail et des postes (un emploi relève d'une "gestion des emplois" par les entreprises, elle-même liée à une gestion des ressources humaines), l'hétérogénéité se fonde sur plusieurs éléments : la diversité des appellations d'emplois (des métiers ou des postes) que l'INSEE range dans une rubrique, largement liée au contenu en travail c'est-à-dire au type de tâches de chaque métier inclus dans la rubrique, les rapports que chaque rubrique (ou plutôt les emplois classés dans chaque rubrique) entretient avec les titres (diplômes et certifications de toutes natures) et la nature des compétences mises en œuvre dans l'emploi, le degré d'insertion de l'emploi-rubrique dans la construction de carrières ou de filières professionnelles.

Enfin, il faut prendre en considération l'inscription de la rubrique dans une histoire des professions et dans le processus de construction sociale des emplois, qui permet de saisir les rapports évolutifs de l'ENQ, ou de certaines de ses rubriques, avec la qualification. Que les frontières qui séparent une partie au moins des ENQ de certains EQ soient floues (notamment pour les emplois tertiaires), ou fluctuantes et non établies avec une parfaite clarté, est au centre d'un débat ancien dont Bisault, Destival et aucun (1994), Burnod et Chenu (2001), Chardon (2001), ont renouvelé plus récemment l'argumentaire.

En d'autres termes, le travail non qualifié mis en œuvre dans les emplois non qualifiés concerne une liste limitative de tâches considérées comme simples (nettoyer, manutentionner, surveiller, servir, etc.), mais appliquées à une variété de situations de travail, de situations professionnelles, d'activités, de produits (biens ou services immatériels), de clientèles, qui impliquent des gestes professionnels différents, exercés dans des entreprises ou des organisations très différentes relevant de secteurs d'activité différents, qui prennent en charge différemment le contenu du travail (variété de la combinaison des tâches) et les conditions d'exercice (statut, contrats, horaires) ainsi que les conditions de progression de carrière (salariale ou professionnelle).

On sera donc amené à traiter de ces divers éléments de différenciation entre et au sein des quelques figures de l'ENQ retenues dans le cadre de cette recherche.

- a) diversité des appellations d'une rubrique
- b) contenus en travail : tâches emblématiques (nettoyage, manutention)
- c) rapports aux titres (qualification individuelle)
- d) insertion dans des filières/carrières
- e) histoire des professions et construction sociale.

#### a) diversité des appellations dans les figures d'ENQ

La manière dont l'INSEE classe au sein de la rubrique des emplois qui renvoient à des activités et organisations productives différentes installe une hétérogénéité au cœur de la plupart des figures d'ENQ. C'est particulièrement le cas des Assistantes Maternelles, des Nettoyeurs, des Serveurs, alors que les figures d'ELS, d'ASH, d'ASFP sont plus homogènes.

#### b) contenus en travail de l'emploi

Il faut d'emblée souligner les proximités qui existent entre plusieurs des figures choisies, et celles qui existent avec d'autres emplois classés dans d'autres rubriques par l'INSEE.

---

<sup>18</sup> Voir l'introduction générale.

<sup>19</sup> Utiliser le terme de "figure" suppose que l'on attribue une certaine identité d'emploi à une rubrique de la nomenclature de l'INSEE.

Les nettoyeurs (6891), les ASFP (5216 et 5217), les ASH (5222) apparaissent comme des déclinaisons de l'activité de nettoyage. De plus, une partie au moins d'entre ceux qui sont classés dans les rubriques des activités de service, les serveurs (5611) et les assistantes maternelles (5631), se voient souvent confier des tâches de nettoyage. Pour l'essentiel, les personnes classées dans ces quatre rubriques détaillées de PCS font du nettoyage : les nettoyeurs dans des entreprises privées (de tous les secteurs ou spécialisées dans le nettoyage), les ASFP dans les établissements (d'enseignement ou de types divers) du secteur public, les ASH dans les établissements hospitaliers, privés ou publics. Ces activités de nettoyage ne sont distinctes que par le type de secteur d'activité et d'organisation du travail dans lesquels elles s'insèrent.

Mais par ailleurs, les personnes faisant du nettoyage dans d'autres conditions (notamment les femmes de ménage à domicile) sont classées ailleurs (5632 : personnels des services directs aux particuliers). Ceci souligne que l'activité de nettoyage peut correspondre à une diversité de classification dans PCS, suivant qu'il s'agit de nettoyage chez les particuliers (5632), dans les hôpitaux (5222), dans les établissements publics (5216 et 5217), dans les sociétés de service ou dans les entreprises (6891), et que du coup les trois figures que nous avons retenues ne couvrent pas la totalité des figures du nettoyage dans PCS.

Ce jeu des proximités se retrouve pour les emplois classés dans les activités de manutention : manutentionnaire et ELS. Les tâches confiées aux personnes qui sont classées dans ces deux rubriques se distinguent surtout par la spécificité des entreprises où s'exerce le travail (la distribution d'un côté, toutes les autres entreprises, y compris celles de transport, de l'autre mais à l'exclusion de la manutention spécifique au secteur du BTP, qui relève d'une rubrique distincte : les manouvriers : des TP et béton - 6741 -, et du bâtiment - 6841).

On aboutit à quelques remarques d'ensemble. Les sept figures appartiennent à trois grandes catégories de travail non qualifié : le **nettoyage** (nettoyeurs, ASH, ASFP), la **manutention** (manutentionnaire, ELS), le **service** (serveur, assistante maternelle). Mais si les figures du service ont des spécificités bien marquées, elles comportent des tâches de nettoyage et de manutention (vaisselle, marchandises, matériels, etc.). Quant aux figures de la manutention, elles comportent elles aussi très souvent des activités de nettoyage. Si bien que les deux activités emblématiques du travail non qualifié apparaissent être le nettoyage en tout premier lieu, la manutention en second. Et il n'est pas étonnant que les figures du service (assistante maternelle et serveur), qui ne se définissent pas par le nettoyage et la manutention mais ne peuvent les éviter dans l'ordinaire du travail, soient les figures les plus portées à la professionnalisation et au rapport aux formations professionnelles, et les plus concernées par la question de la qualification.

Pourtant, toutes ces figures d'ENQ sont "travaillées" par la question de la qualification, de la professionnalisation, mais dans des conditions différentes : pour certaines, c'est surtout la qualification salariale (la classification) qui est recherchée. C'est le cas des nettoyeurs, pour les besoins de la GRH des entreprises de nettoyage, des ASH, dans le cadre de l'évolution de la gestion des structures hospitalières, des manutentionnaires, où l'on cherche à tenir compte de la conduite d'engins, ou de la spécificité des marchandises manipulées.

Les remarques précédentes pourraient sans doute être généralisées à toutes les figures de l'ENQ : des tâches simples spécifiques, mais présence d'activités de nettoyage et de manutention (inévitabilité de ces tâches), comme dans le gardiennage et la surveillance. Il faut sans doute conserver à part le travail industriel NQ, et les agents de centres d'appel (téléopérateurs).

### c) ENQ et diplômes

Pour chaque figure, la règle demeure l'indifférence aux diplômes. Aucune CCN n'établit de relation de nécessité entre la possession d'un titre et l'accès à un des emplois rangés par l'INSEE dans une des figures. Cependant, de plus en plus de CCN font des références à certains titres (notamment des CAP – comme employé technique de collectivité – ou des BEP – comme bioservices).

Les ASM se voient de plus en plus réclamer un diplôme lorsqu'elles travaillent en institution. Pour les travailleurs à domicile, le CAFAD est un titre encore difficile à obtenir (difficultés de financement des formations en cours d'emploi), et qui ne joue pas un rôle majeur jusqu'à présent, mais

la problématique de “qualité de service” qui prend sans cesse plus d’importance dans ces secteurs appelle une professionnalisation qui se tourne vers les formations professionnelles (inflation peu concertée de certifications dans le cadre des politiques d’insertion professionnelle des jeunes). Au sein de la vaste nébuleuse des emplois de l’aide à domicile, le mot d’ordre qui progresse est “professionnaliser pour faire rimer qualité des emplois avec qualité de service”.

Pour les ASH, les structures hospitalières considèrent souvent que la possession d’un diplôme est un atout pour un entretien d’embauche, car il apporte un élément sur la fiabilité, problème considéré comme crucial. Dans la pratique, la GRH des hôpitaux, tout en étant consciente d’exclure une certaine population si elle recrute au niveau du BEP, rechigne de plus en plus à recruter sans titre car elle se trouve alors confrontée à la “gestion de cas sociaux”.

Il existe divers pans des figures d’ENQ qui entretiennent des rapports croissants avec la possession d’un titre du domaine professionnel correspondant, traduisant l’irruption d’une condition jusqu’ici réservée aux aucun dans l’accès aux ENQ. C’est que pour les travailleurs sans titre, la question cruciale devient l’accès à l’ENQ face aux risques d’exclusion de l’emploi (chômage ou retrait d’activité).

Et ces rapports à la formation et aux diplômes doivent être bien distingués de la réalité du recrutement de travailleurs qualifiés pour occuper des ENQ, phénomène qui résulte d’autres aspects de la GRH des employeurs et de l’état du marché du travail.

#### d) filières et carrières professionnelles

Deux aspects sont concernés : d’une part l’existence de filières, organisation de niveaux de qualification au sein de la figure par certaines CCN (manutentionnaires, nettoyeurs), d’autre part l’inclusion de la figure dans des filières (promotionnelles), supposant que le passage plus ou moins prolongé (ancienneté) dans la figure d’ENQ permet l’accès à un aucun, donc reconnaît et organise l’accumulation de compétences, moyennant diverses règles, pas toujours clairement établies ou stables. C’est ce qu’on peut observer dans les hypermarchés pour les ELS, lorsque la GRH pratique une politique de “sélection des meilleurs”.

#### e) histoire des professions et construction sociale

L’organisation du travail autour des activités de base (nettoyage, manutention, etc.) se modifie constamment. Les frontières entre travail qualifié et non qualifié se déplacent en raison des jeux interactifs des acteurs.

L’histoire de la création des professions peut être révélatrice des processus à l’œuvre dans ces déplacements des frontières de la (non) qualification. Celle des aides soignantes est à cet égard très instructive (Arborio, 2001), comme celle des cuisiniers (Mériot, 2002).

Mais il est également très intéressant de prendre en considération les “nouveaux emplois non qualifiés”, comme les serveurs de fast-food ou les téléopérateurs, pour les tensions qu’ils révèlent quant à la qualification et à la nature des compétences qu’ils requièrent, notamment parce qu’ils apparaissent dans les secteurs tertiaires les plus industrialisés, c’est-à-dire utilisant les modes de rationalisation industrielle du travail.

\* \* \*

On traitera les 7 figures retenues de la façon suivante :

- 3.3 les figures du nettoyage : nettoyeurs, ASH, ASFP
- 3.4 les figures de la manutention : manutentionnaire, ELS
- 3.5 les figures du service : serveurs, ASM

Bien que les profils des figures qui sont tracés ci-après ne visent que le versant poste (la non qualification du travail), nous avons inclus dans chacune un rapide portrait statistique des personnes qui occupent ces emplois à partir des données des enquêtes emploi de l'INSEE, qui vise à rappeler le poids en effectifs et son évolution sur longue période, l'importance de la féminisation et l'évolution de la répartition par âges et diplômes, tous critères permettant d'évoquer sommairement des caractéristiques émanant des modes gestion de la main-d'œuvre employée dans ces figures.

### **3.3 Les figures du nettoyage : ASFP, ASH, nettoyeurs**

#### **3.3.1 Les agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux) - ASFP - (5216 et 5217)**

##### **1. Hétérogénéité**

Bien que regroupés dans notre typologie de figures, il s'agit de deux postes PCS différents.

L'appellation «noyau» Agent de service se définit positivement par référence à l'activité de l'établissement d'affectation pour l'agent de service des établissements d'enseignement (dans une école), de façon restrictive pour les agents de service de la fonction publique en général (Agent de service <Etat, collectivités locales, sauf santé et enseignement >)

Dans les appellations assimilées et cas limites on retrouve en partie les mêmes libellés dans les deux postes PCS : Concierge, Employé de cantine, Employé de collectivité, Surveillant de cantine, Femme de ménage.

Bien que rangés sous une même rubrique pour l'analyse entreprise (parce qu'il s'agit majoritairement d'emplois dans le secteur public) des différences existent :

- dans le premier sous-groupe (5216) il s'agit de «salariés assurant dans un établissement d'enseignement public ou privé, des travaux de service hôtelier, de nettoyage, d'entretien.... et aussi des garderies ou de la surveillance des repas»
- dans le deuxième sous-groupe (5217), ce sont des « Agents de la fonction publique, chargés de tâches de surveillance ou d'accueil...éventuellement de nettoyage ou de service hôtelier ».

Ces nuances ne sont pas sans effet sur l'analyse des activités et de la gestion des carrières.

Le ROME n'a pas cette logique de classement selon le secteur d'activité de l'établissement d'exercice des professions d'entretien/gardiennage/accueil. Aussi retrouve-t-on les professions correspondantes des sous-groupes PCS dans plusieurs emplois/métiers de la catégorie professionnelle 11 (personnel des services aux personnes et aux collectivités)

- 11 113 Intervenants auprès d'enfants
- 11 122 Agent de service de collectivité
- 11 221 Agent de gardiennage et d'entretien.

##### **2. Portrait statistique des ASFP**

Entre 1989 et 1992 les effectifs de ces professions ont cru de 18% sur 20 ans passant de 378 400 en 1982 à 445 700 en 2001.

L'âge moyen de la population est parmi les plus élevés (avec les ASM et les nettoyeurs), soit plus de 40 ans, avec une tendance à la hausse ces dernières années (43 ans en 2001). C'est la catégorie dans laquelle la part des moins de 30 ans était la plus faible au début des années 80 (moins de 17 %) ; elle demeure une des plus faibles en 2001 (proche de 12%). En 1982 les moins de 30 ans qui occupaient ce type d'emplois possédaient au mieux le CEP (pour plus de 60% d'entre eux) et un tiers avait le niveau V. En 2001 cette classe d'âge est moins représentée et beaucoup plus diplômée : 30% ont le bac ou plus.

En termes de nombre d'années d'études suivies par la population les ASFP ont cédé en 2001 la dernière place, qu'ils occupaient en 1982, aux nettoyeurs. Pour l'ensemble de la population, sur 20 ans la structure des diplômés évolue peu. Plus de 10% des agents ont le bac et un tiers sont toujours sans diplôme.

Les agents de service de la fonction publique hors hôpitaux étaient à 80% des femmes jusqu'en 1999. Ce taux est en baisse depuis autour de 76%. Le fait d'occuper un emploi à temps partiel (ce qui est fréquemment le cas des femmes) diminue la probabilité d'être promu, la logique de carrière salariale étant pour cette profession davantage concentrée sur les emplois à temps plein.

Il s'agit d'une profession où l'on entrerait en cours de carrière, la part des individus nés entre 1958 et 1962 (ayant entre 20 à 25 ans en 1982) employés comme ASFP est en hausse en 2001 (1.7% contre 0.5% seulement en 1982).

### **3. Contenu du travail**

Les fonctions de nettoyage des locaux dans les collectivités locales échappent plus fréquemment que d'autres (comme la gestion des déchets par exemple ou la restauration collective) aux politiques d'externalisation. Elles constituent en effet un espace d'intervention possible pour les élus sur le champ de l'emploi féminin de proximité, non négligeable en volume, même si la qualité des emplois proposés est globalement faible comme le montre le taux élevé de contractuels ou vacataires à temps très partiels, lié notamment aux nombreux remplacements générés par le fait que les absents doivent impérativement être remplacés.

La fonction publique territoriale recrute davantage que la fonction publique d'Etat pour des postes à temps partiel majoritairement occupés par des femmes.

La probabilité pour les jeunes sortant du système éducatif d'être recrutés dans la fonction publique territoriale diminue dès lors que le poste est à temps complet.

Les emplois sont généralement classés en plusieurs catégories, selon les types de bâtiment auxquels sont affectés les agents de service : locaux administratifs, locaux sportifs, crèches et haltes garderies, cuisines centrales et restaurants scolaires, écoles maternelles et élémentaires. Une enquête menée au sein d'une ville moyenne (environ 50 000 habitants) a permis de repérer plusieurs types de poste assez différents en termes de contenu et de conditions d'emploi (hors ATSEM et assistantes maternelles) :

- Les agents polyvalents des écoles, qui effectuent à la fois des tâches de service dans les restaurants scolaires, le ménage des espaces collectifs en journée et celui des classes le soir.
- Les agents d'entretien en crèches et haltes garderies, qui travaillent à temps complet, sauf quant il s'agit de CES, et sont intégrés au noyau dur du personnel de l'établissement, à côté des auxiliaires de puériculture. Elles interviennent souvent dans des fonctions qui relèvent normalement des auxiliaires de puériculture, comme l'aide à la prise des repas des bébés.
- Les agents d'entretien des locaux administratifs, souvent attachés à temps plein à l'entretien des principaux bâtiments abritant les différents services communaux. Les gardiens d'équipements sportifs qui se voient parfois confiée une partie du ménage des salles de sport, des vestiaires et quelquefois des douches et sanitaires.
- Les agents polyvalents de restauration affectés en cuisine centrale, quand cette fonction n'est pas sous-traitée.

La plupart de ces emplois sont pourvus par recrutement direct, les concours ne sont pas obligatoires pour pourvoir les postes des premiers échelons de la catégorie C. Recrutés généralement pour des remplacements de courte durée, qui peuvent se répéter de manière récurrente, ou en Contrat aidé (CES ou Contrat Emploi Consolidé) pour certains équipements, les agents mettent souvent des années pour les plus tenaces à accéder à un emploi à temps plein contractuel, puis à une titularisation lorsqu'un poste devient vacant. Les perspectives d'évolution (hors progression indiciaire prévue dans le grade) sont très faibles au sein de la filière technique (les postes d'agents de maîtrise sont rares et

plutôt tenus par des “ administratifs ”) et les passages dans la filière administrative, où les concours internes permettant de progresser, restent exceptionnels.

Ces promotions s’effectuent moins souvent qu’auparavant par mobilité interne (75% en 2000 contre 84% en 92). Cela peut s’expliquer en partie par l’évolution des modes de gestion des emplois cibles traditionnellement accessibles, tels que cuisiniers qualifié par exemple du fait de l’externalisation de la fonction restauration. La filière en croissance serait celle « d’OQ d’entretien général des bâtiments », en concurrence avec les nettoyeurs.

#### **4. Conventions – Réglementation - Règles d’accès**

Du point de vue du statut, les emplois précaires de la fonction publique, soumis à un CDD de droit public, sont finalement plus mal lotis que dans le privé (Isabelle Desbarats, 2002<sup>20</sup>). Par exemple les CES ne bénéficient pas de la règle protectrice des salariés de droit privé interdisant d’occuper durablement un emploi lié à l’activité permanente de l’établissement. Ce qui permet le cas échéant à un individu dans le privé d’utiliser un emploi non qualifié pour être titularisé au terme d’une période probatoire.

Comme le fait remarquer Roxane Silberman<sup>21</sup> dans le traitement de la question de la main-d’œuvre immigrée dans l’emploi non qualifié, son assujettissement à des règles auxquelles ne sont pas soumises les autres populations (permis de séjour, autorisation de travail...) font qu’elle n’est pas vraiment éligible aux emplois non qualifiés de la fonction publique et se concentre davantage dans des secteurs moins attractifs pour les nationaux (nettoyage, bâtiment, restauration notamment).

### **3.3.2 Agents de service hospitaliers (ASH) – 5222**

#### **1. Hétérogénéité**

Dans la nomenclature PCS ce poste 5222 comprend deux appellations «noyau» :

- Agent de service hospitalier
- Agent hospitalier

Ce qui caractérise ce poste, dans la logique PCS, c’est le lieu d’exercice (locaux hospitaliers, privés ou publics) d’une activité de nettoyage et d’hygiène.

Toutes les appellations assimilées sont caractérisées par la référence au secteur : Agent de service <SANTE> ; Agent titulaire hospitalier ; Brancardier ; Employé de collectivité <HOPITAUX> ; Femme de chambre <SANTE> ; Femme de salle <SANTE> ; Fille de salle <SANTE> ; Gouvernante <SANTE> ; Lingère <HOPITAL, SANTE> ; Veilleur d’hôpital.

Cette énumération témoigne de l’hétérogénéité de la catégorie quant à la proximité avec les malades (en dehors de toute activité de soin) et aux relations que ces différents agents peuvent entretenir avec eux dans l’exercice de leurs fonctions. On mesure bien la distance qui existe de ce point de vue entre une lingère, par exemple, qui travaille dans la lingerie et l’ASH qui assiste l’aide soignante dans la mobilité des malades lourds au moment de la réfection des lits, ou encore entre le brancardier en permanence en contact avec les patients et l’employée de collectivité affectée au nettoyage des parties communes.

Si l’on ne tient pas compte du fait que la PCS mentionne en préambule à l’énumération des appellations que les agents concernés « *participent parfois à la distribution des repas* », cette rubrique constituerait un simple cas particulier par rapport à la catégorie des «nettoyeurs» (6891).

Pour l’ANPE, dans le ROME, les ASH sont répertoriés dans la rubrique Emplois/Métiers 11 122, «Agent/Agente de service collectivité» qui regroupe l’ensemble des agents effectuant des travaux de nettoyage, d’entretien, et de remise en ordre de l’ensemble des locaux (salles de classes,

<sup>20</sup> « La précarisation de l’emploi dans le secteur public et dans l’entreprise privée. Approches croisées ». Le Dalloz / Recueil. 14 février 2002, p. 593 à 597.

<sup>21</sup> Contribution au séminaire DARES-ENQ du 1<sup>er</sup> avril 2003. Paris.

dortoirs, bibliothèques, chambres de malades, chambres des soins...) d'un établissement scolaire, hospitalier, de cure, de soins,....

Il y a une certaine proximité avec la PCS quant à l'absence de différenciation des activités par rapport au contact avec les malades dans le cas d'un agent hospitalier. L'hétérogénéité est encore accrue dans le ROME en ce sens que l'activité de l'établissement d'accueil n'est pas exclusivement la santé.

## 2. *portrait statistique des ASH*

Cette profession connaît une relative stabilité de ses effectifs entre 1982 et 2001, autour de 250 000 salariés ce qui pourrait résulter des politiques d'externalisation (sous-traitance) d'une grande partie des activités de nettoyage en milieux hospitaliers. Les intervenants sur les tâches correspondantes sont alors répertoriés dans la catégorie des nettoyeurs «industriels». Ce type d'emploi peut donc être en croissance, avec toutefois une stabilité des effectifs recensés dans la rubrique ASH. Reste la question des intérimaires : comment sont classés les agents dans l'entreprise prestataire ? ASH quand c'est une agence spécialisée (Appel Médical par exemple) ou « nettoyeur » quand il s'agit d'une entreprise d'intérim non spécialisée ?

La satisfaction des besoins en emploi passe de plus en plus par la conclusion de contrats précaires et un ralentissement des recrutements sur statuts salariés traditionnels<sup>22</sup>.

C'est une profession qui vieillit tendanciellement depuis 20 ans. La moyenne d'âge augmente et atteint 41 ans en 2001. La part des moins de 30 ans a été réduite de moitié sur la période, passant de 38% à 19%. Si la part des sans diplôme baisse, plus de ¼ de la population est encore non diplômée.

C'est une profession très féminisée (à plus de 80%, même si la part des hommes croît légèrement en fin de période), que l'on quitte avec l'âge, la part des individus nés entre 1958 et 1962 (ayant entre 20 et 25 ans en 1982) travaillant dans cette profession est en baisse en 2001. Ceci peut signifier (faute de disposer d'une structure par âge plus fine) que c'est une profession qui accueille de plus en plus des actifs mobiles ou des inactifs en quête de reprise d'activité, profession que l'on quitte tôt dans la carrière pour retrait d'activité compte tenu des conditions de travail ou parce que l'on accède à des emplois dans les filières hospitalières (aide soignant et autres emplois).

## 3. *Contenu du travail*

Les travaux du CEJEE en 1994<sup>23</sup> faisaient ressortir une diversité de situations dans les emplois d'ASH. Ceux du Céreq en 2002 confirment la tendance et proposent la typologie suivante :

A. *Intervenante auprès de la personne de type auxiliaire de vie, aide-soignante* : Soins à la personne (soins d'hygiène et de confort, aide à la prise des repas, participation à l'animation...), et polyvalence possible autour du petit entretien de proximité (de type réfection du lit, rangement du linge propre, vidage des poubelles...).

B. *Agent de service hospitalier* : Entretien et rangement des lieux de vie individuels ou collectifs des personnes, nettoyage sur demande en fonction des incidents possibles du quotidien, et polyvalence possible autour de la distribution de plateaux repas, petite plonge, participation à l'amélioration du cadre de vie des personnes (décoration intérieure, entretien de plantes intérieures, et éventuellement aide à l'organisation de fêtes diverses dans l'année ...).

C. *Agent hôtelier* : Dressage de la salle de restaurant et des tables, distribution des repas, interface entre les usagers ou les autres professionnels et la cuisine, plonge. Activités possibles d'entretien notamment au niveau de la salle de restauration, et éventuellement d'autres locaux collectifs dans une logique de complément de service.

<sup>22</sup> « La restructuration hospitalière : acteurs, enjeux et stratégies » Rapport pour la MIRE, Ph. Mossé, N. Gervasoni, M. Kerlau, LEST, 1999.

<sup>23</sup> Analyse de la filière de formation bioservices, rapport pour le secrétariat des CPC, novembre 1994, Fourcade, Ourtau, Cejee, Toulouse.

*D. Agent de nettoyage spécialisé* : Activité centrée sur le nettoyage banalisé et routinier des locaux communs, des bureaux, et parfois des chambres. Le contact avec les usagers n'est pas demandé. Utilisation possible de machines de nettoyage.

*E. Agent d'entretien polyvalent* : Figure composée d'une série de tâches plus ou moins ponctuelles, à l'intérieur comme à l'extérieur du bâtiment (gestion des poubelles, entretien des containers, montage et démontage de mobilier, ramassage et destruction des feuilles mortes...). Des activités centrées sur des interventions d'entretien ponctuel plus lourdes peuvent être demandées (désinfection des chambres sur prescription médicale, récurage des sols à la machine, nettoyage de surface de vitres importantes...).

Deux filières commencent à s'autonomiser celle des soins à la personne où l'on retrouve massivement des aides-soignants ou faisant fonction à côté d'un personnel médical, et celle de l'entretien pouvant inclure la restauration. Cette dernière filière pouvant se scinder en deux si l'établissement décide de sous-traiter la partie restauration ou la partie nettoyage, éventuellement. Dans cette nouvelle partition qui se dessine, les faisant fonction sont selon les cas progressivement intégrés dans le premier groupe des soins à la personne ou le second, la mobilité au sein de chacun de ces deux pôles devenant beaucoup plus rare.

#### **4. Conventions collectives**

##### *4.1 questions soulevées par la classification salariale : l'émergence d'une catégorie « ASH qualifié » ignorée par la catégorisation statistique*

Au niveau de la classification salariale un décret du 14 mai 1991 introduit le corps des agents des services hospitaliers qualifiés, comprenant deux grades : agent des services hospitaliers qualifié de 2ème catégorie, agent des services hospitaliers qualifié de 1ère catégorie.

Ces agents des services hospitaliers qualifiés sont recrutés soit par la voie d'un concours externe sur épreuves, sans condition de titres, soit par inscription sur une liste d'aptitude ouverte aux agents hospitaliers (non qualifiés...) qui ont suivi la formation de qualification organisée par l'établissement visant à un enrichissement des tâches et dont la formation a fait l'objet d'une évaluation positive.

Déroulement de carrière : les agents hospitaliers qualifiés de 2ème catégorie parvenus au 5ème échelon de leur grade. peuvent être nommés agents hospitaliers qualifiés de 1ère catégorie, dans la limite de 25% de corps de l'effectif Agents Hospitaliers Qualifiés, après inscription sur une liste d'aptitude et avis de la commission administrative paritaire.

Les catégories statistiques actuelles ne permettent pas d'identifier des trajectoires de mobilité offertes au sein de la profession. Les seules mobilités habituellement repérables sont celle du passage vers le personnel soignant à travers la filière traditionnelle du passage ASH - Aide soignant via l'obtention du CAFAS.

Ce qui est intéressant dans le cas des ASH c'est qu'il y a débat actuellement sur ce que sont vraiment la profession et le métier, notamment un débat sur le thème de la participation aux soins, et donc sur l'appartenance ou non de l'ASH à «l'équipe soignante». C'est forcément là un enjeu vis -à-vis du positionnement social de la profession.

Le dictionnaire des Soins Infirmiers précise bien que l'ASH ne participe pas aux soins directs des malades. Le soin direct est défini comme tout acte de soins infirmiers accompli auprès du patient et comprend la préparation, la surveillance immédiate du malade et l'exécution du soin. L'ASH participe par contre aux soins indirects, ensemble d'activités qui contribuent aux soins et qui sont exercées hors de la présence du patient. Les soins indirects comprennent notamment l'entretien des locaux, l'hygiène, le rangement du matériel, les activités hôtelières ainsi que les *transmissions* entre équipes soignantes. Il y a précisément débat sur la présence de l'ASH pendant les transmissions infirmières : « Lors de sa journée de travail, l'ASH rencontre le patient en différentes occasions : entretien de la chambre, aide à la distribution des repas... Il peut également se trouver en contact avec la famille ou l'entourage. Lors de ces rencontres, il est amené à communiquer avec le patient, à observer. Toutes ces informations recueillies peuvent être utiles à la prise en charge d'un patient. La

question que ce dernier n'osera pas poser au médecin ou à l'infirmière, peut-être la posera-t-il à l'ASH. ».

La notion d'équipe dans un service de soins ne peut mettre à part les ASH. Le dictionnaire des soins infirmiers définit l'équipe soignante comme un « groupe de personnes ayant des qualifications différentes et qui collaborent à la réalisation d'un projet de soins communs ». « Certes, les ASH ne participent pas directement aux soins. En participant au confort des malades, à l'hygiène (et donc une part de la lutte contre les infections nosocomiales) ils interviennent indirectement. Vouloir cantonner les ASH à un simple rôle de ménage est dommageable tant pour la reconnaissance de leur importance dans le processus global des soins que pour la notion de respect des fonctions de chacun dans les services de soins ».

Enfin, dans le cas de l'hôpital public, en tant que fonctionnaires publics, les ASH sont tenus à la discrétion professionnelle et au secret professionnel (article 26 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983). Il n'y a donc pas d'obstacle légal à leur participation aux transmissions.

Le seul obstacle à la consultation du dossier de soins par l'ASH affecté dans une unité est la notion de démarche de soins infirmiers. L'ASH ne participant pas aux soins directs, il est raisonnable de penser que son intervention dans le dossier de soins n'est pas fondée. Toutefois, la mise en place des transmissions avec IDE, AS et ASH est l'occasion de définir le rôle de chacun, et plus particulièrement la notion de responsabilité professionnelle (statut, définitions de fonctions, responsabilité juridique...), et d'envisager une participation écrite des ASH à la transmission, directement ou par la retranscription des informations recueillies par les ASH.

#### 4.2 les références aux diplômes et les rapports à la formation professionnelle

##### *Une relation ambiguë au diplôme*

Historiquement il y a toujours eu un décalage entre la référence implicite ou explicite aux diplômes (CAP ETC, BEP Carrières Sanitaires et Sociales, BEP Bioservices) et la classification salariale. Mais les jeunes (ou les moins jeunes) ont toujours vu dans ces emplois une entrée possible dans une filière organisée.

Dans les années 90 la filière de formation Bioservices a été construite dans la perspective de satisfaire des besoins émergents dans plusieurs secteurs d'activité, dont le secteur hospitalier.

Aujourd'hui il y a coexistence d'un personnel ancien souvent non diplômé qui a pu occuper dans sa carrière des postes très variés dans la cuisine, l'entretien des locaux, la lingerie, l'aide aux soins, au gré des postes vacants ou des remplacements à effectuer, et l'arrivée de plus jeunes diplômés aides-soignants<sup>24</sup> dont l'activité est centrée sur le soin et l'aide aux résidents.

« On a bien conscience cependant que si l'on met la barre au niveau BEP pour les recrutements, on va exclure une certaine population qui pouvait jusqu'ici accéder à des emplois hospitaliers. Mais pour des emplois inférieurs au BEP on entre dans la logique 'petits boulots', peu compatible avec la nature de cette activité (hôpital) où le problème de la fiabilité est crucial. « *Il est difficile de gérer des cas sociaux*<sup>25</sup> ».

La possession d'un diplôme comme le BEP Bioservices ne serait pas particulièrement recherchée, d'autant que le personnel de nettoyage est majoritairement recruté *par relations*. Un *diplôme de niveau V en hygiène* serait néanmoins perçu comme un *atout dans un entretien d'embauche*, pouvant aider la personne à se démarquer d'autres candidats. Mais la plupart des employeurs considèrent que le nettoyage est une activité rapidement maîtrisée (l'estimation varie entre deux et trois semaines), qui ne nécessite pas de formation particulière.

Ce discours est ambigu. On n'exige rien...mais du fait de l'état du marché le diplôme joue son rôle de filtre.

---

<sup>24</sup> Le CAFAS est désormais accessible après un BEP Carrières Sanitaires et Sociales, au terme d'une année supplémentaire.

<sup>25</sup> Propos d'un DRH interrogé dans le cadre de l'étude CEJEE.

Pour l'AP-HP les agents hospitaliers sont recrutés directement, sans exigence de concours ou de diplômes :

- ils doivent justifier de l'instruction suffisante à l'exercice de ces fonctions
- ils doivent être âgés de 18 ans au moins et de 45 ans au plus au 1er janvier de l'année.

Il n'y a pas d'ambiguïté quant au rôle du diplôme pour l'accès ultérieur à l'emploi qualifié et la poursuite d'une carrière. Dans le cas de AP-HP le diplôme joue un rôle important pour l'accès à l'emploi qualifié dans les différentes filières promotionnelles ouvertes : soins (aide-soignant, auxiliaire de puériculture, infirmier), médico-technique (Kiné), hôtelière, ouvriers d'état et techniciens.

La possession de diplômes particuliers énumérés dispense de certaines épreuves au concours d'accès à la formation d'aide soignant et d'auxiliaire de puériculture, il est exigé pour candidater à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle suffisante dans la filière médico-sociale. Le bac (ou équivalent type VAE) est exigé pour l'accès à l'école d'infirmières.

### **3.3.3 nettoyeurs (6891)**

#### ***1. Hétérogénéité***

Cette rubrique comprend les ouvriers et employés du nettoyage de locaux industriels, même s'ils sont classés qualifiés dans les conventions collectives.

Elle appartient à la catégorie CS 68 ONQ de type artisanal ; elle comprend les salariés chargés de nettoyer seuls ou au sein d'une petite équipe des locaux industriels ou collectifs (bureaux).

Sont exclus de cette rubrique les ASH (5222), les agents de service des établissements scolaires (5216), les agents de service du public hors scolaire et santé ( 5217).

Les activités non qualifiées de nettoyage-entretien de machines ou d'équipements en milieu industriel ne relèvent pas de la rubrique ; elles doivent être réparties selon les rubriques de la catégorie 67 ouvrier non qualifié de type industriel, en fonction de l'activité et de la spécialité exercée, les fonctions non qualifiées de nettoyage et d'entretien n'étant pas distinguées de la production.

Les personnels occupent normalement une position de type "ouvrier non qualifié" au sens des conventions collectives ; la rubrique inclut toutefois conventionnellement les conducteurs de véhicules de nettoyage et de ramassage des ordures, classés avec l'ensemble des éboueurs, et l'ensemble des personnels occupant une position professionnelle de type "ouvrier qualifié" ou "employé" au sens des conventions collectives.

Il n'existe pas de rubrique correspondante d'ouvriers qualifiés du nettoyage dans les catégories statistiques.

Les professions les plus typiques de cette rubrique :

Employé de nettoyage < bureaux, immeubles, locaux industriels et assimilés > < ouvrier non qualifié >

Femme de ménage < bureaux, immeubles, locaux industriels et assimilés >

Les professions assimilées à cette rubrique :

Agent d'entretien < bureaux, locaux industriels >

Agent de surface < bureaux, locaux industriels > < ouvrier non qualifié >

Balayeur

Conducteur de benne à ordures ménagères

Eboueur

Employé d'immeuble chargé du nettoyage < ouvrier non qualifié >

Manoeuvre de nettoyage

Ouvrier d'entretien < régie d'immeubles > < ouvrier non qualifié >

Ouvrier nettoyeur < sauf machines et équipements industriels > < ouvrier non qualifié >  
Ripeur < traitement des ordures >

La construction de cette rubrique PCS est porteuse d'une forte hétérogénéité en associant par exemple les ouvriers du secteur public ou du secteur privé chargé du nettoyage de la voie publique, les éboueurs. Alors que dans le cas des agents de service (des nettoyeurs le plus souvent) la nomenclature distingue privé/public, voir la nature des établissements au sein du public (scolaire, autres hors santé,...).

Le ROME affecte les nettoyeurs à la catégorie professionnelle CP11, Personnel des services aux personnes et à la collectivité. Le domaine professionnel de rattachement est ici aussi celui des services aux entreprises et aux collectivités.

Quatre emplois/métiers sont distingués :

- Nettoyeur de locaux et de surfaces
- Laveur de vitres spécialisé
- Agent d'entretien et de nettoyage urbain
- Agent d'entretien et de surveillance.

## 2. *Portrait statistique des nettoyeurs*

Composée aux deux tiers de femmes, la figure appartient au sous-ensemble de professions non qualifiées en évolution sensible sur 20 ans (+ 47%) passant de 260 000 emplois en 1982 à 384 000 en 2001, avec un saut caractéristique dans les années 1989/90.

Comme les ASFP et les ASM elle mobilise des personnels plutôt âgés en moyenne (41.6 ans en début de période, 42.2 en fin de période). La part des moins de 30 ans baisse sensiblement (22.7% en 1982, 14.5% en 2001). Si leur niveau de diplôme augmente en 20 ans ils sont toujours 43% à n'en posséder aucun. On remarque néanmoins qu'à partir de 1996 la part de niveaux bac et plus passe le seuil des 10%, effet possible de la mise en place d'une filière spécifique de formation dans la spécialité.

S'il croit de façon monotone, comme dans les autres cas, le nombre moyen d'années d'études reste le plus bas et la profession reste marquée par un taux de non diplômés le plus élevé parmi les figures retenues (51% en 2001), taux qui a peu évolué sur la période (57% en 1982).

Entre 20 et 44 ans les entrées seraient plus nombreuses que les sorties, la part des individus nés entre 58 et 62 (ayant entre 20 et 25 ans en 1982) occupant cette profession est en baisse en 2001 (1.2% pour 0.6% en 1982).

## 3. *Contenu du travail*<sup>6</sup>

Les activités du nettoyage sont généralement peu demandeuses de qualifications. En effet, 75 % des marchés concernent du nettoyage "classique"<sup>27</sup>. Les autres marchés peuvent être jugés spécialisés parce qu'ils sont dangereux ou délicats à nettoyer : ils requièrent soit une habileté, soit le respect de précautions particulières.

L'hypothèse formulée par le Céreq consistait à dire que pour la spécialité bioservices des débouchés professionnels pouvaient se situer dans le nettoyage hospitalier, compte tenu de l'importance des risques sanitaires encourus.

### 3.1. *Agents de propreté dans le privé, agent de service dans le public*

Le secteur du "nettoyage industriel" consiste essentiellement en une activité banalisée (bureaux, écoles, autres lieux publics, etc.). C'est probablement ce qui explique le développement important et croissant de la *sous-traitance*, depuis la fin des années 1960. Aujourd'hui, d'après la

<sup>26</sup> La majorité des informations ci-dessous sont tirées de l'étude Céreq sur l'évaluation de la filière bioservices.

<sup>27</sup> Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 2000, La propreté, Paris, La Documentation Française, Contrat d'études prospectives, 146 p., p. 20.

Fédération des entreprises de propreté (FEP), le nettoyage est sous-traité à hauteur de 75 %, parce que cette activité n'intéresse que peu les collectivités, contrairement à des attributions plus nobles, comme la restauration, où les salariés des collectivités sont toujours intervenus plus volontiers. De ce fait, même la Fonction publique a sous-traité en partie ses services de nettoyage (un processus peut-être moins vrai dans les collectivités territoriales).

Des traitements spécifiques peuvent néanmoins être demandés dans les secteurs soumis à des règles d'hygiène particulière (secteur médical ou agroalimentaire), ou encore, dans les secteurs à risques (centrales nucléaires, par exemple). Ils ne requièrent généralement pas d'habilitation mais s'accompagnent de l'apprentissage de quelques précautions apprises " sur le tas ", en quelques heures. Par exemple, dans le secteur hospitalier, les zones sensibles peuvent être les salles blanches (blocs opératoires) et les zones où les malades ont d'importantes déficiences immunitaires. Ce sont les zones pour lesquelles certains hôpitaux peuvent tendre à gérer eux-mêmes le nettoyage des chambres, contrairement aux surfaces plus banalisées dont elles semblent sous-traiter plus facilement le nettoyage, même si les décisions de sous-traitance s'appuient souvent davantage sur des considérations économiques ou politiques que purement qualitatives.

Mais progressivement, la complexification de la réglementation sur l'hygiène et la technicisation du métier peuvent apparaître comme des facteurs favorables à la contractualisation, puis à l'externalisation. Ainsi la formalisation du travail et le respect de procédures se substituent à une appréhension intuitive des normes de nettoyage ou de "propreté". Les contrats à "obligation de résultat" se développent. Ils s'accompagnent parfois même d'une "justification de moyens" qui consiste alors en une régie déguisée<sup>28</sup>, sans régler totalement le problème de la multiplicité des formes d'appréhension de la propreté : la qualité du travail accompli peut toujours prêter à controverse, notamment en présence de locaux vétustes.

Le contrôle du travail des agents de nettoyage est généralement effectué par la hiérarchie directe, de niveau agents de maîtrise, qui peut être 100 fois moins nombreuse que les agents qu'ils supervisent. Il importe donc ne pas surestimer l'ampleur des débouchés professionnels à ce niveau, d'autant que le secteur est constitué majoritairement de très petites entreprises ayant pour moitié moins de 10 ans d'existence, dans lesquelles le patron peut être le seul encadrant<sup>29</sup>.

Les Agents de maîtrise débutants sont généralement affectés aux chantiers les plus précaires et sont les plus confrontés aux pressions de la concurrence. Ainsi, la ressource principale d'un agent de maîtrise est parfois sa capacité à mobiliser gratuitement des collègues de même statut, à charge de revanche, pour gagner des contrats sur la base de prestations offertes.

Seul le personnel de catégorie Ouvrier, rémunéré à l'heure, échappe en général à cette mobilisation bénévole et peut bénéficier d'une meilleure protection juridique. Néanmoins, s'il cumule plusieurs employeurs, ce personnel échappe généralement aussi au bénéfice des heures supplémentaires et s'expose à des risques professionnels liés à une grande fatigue. La résistance physique du personnel et sa rapidité d'intervention apparaissent alors parmi les principaux atouts des nettoyeurs, avant le niveau ou la spécialité d'une éventuelle formation qu'ils auraient suivie.

Les grandes entreprises tentent de professionnaliser le secteur du nettoyage industriel, particulièrement éclaté, très peu syndiqué. Elles considèrent cette option stratégique comme un pari risqué, d'autant que le marché est ouvert au grand public : créer une entreprise de nettoyage ne nécessite ni savoir-faire particulier, ni apport de capitaux importants.

Sur un marché essentiellement banalisé, la concurrence, potentiellement illimitée, s'effectue avant tout sur les prix. Or les frais de personnel représentent le principal élément qui constitue les coûts. La profession tend alors à restreindre à la fois ses effectifs employés et les rémunérations versées, c'est-à-dire à ne pas rechercher particulièrement d'individus diplômés. Ces éléments

---

<sup>28</sup> Ministère de l'Emploi de la Solidarité, 2000, op. cit., p. 24 et p. 40.

<sup>29</sup> Ministère de l'Emploi de la Solidarité, 23 juin 1997, *Enquête élargie dans les entreprises de propreté : principaux résultats*, CEP-BIPE Conseil, Document du comité de pilotage, p. 5 et p. 22.

expliquent le fait que la profession est souvent perçue comme un secteur temporaire d'insertion, qui connaît globalement un turn-over fort et reste particulièrement peu rémunérateur<sup>30</sup>.

*Fonctionnaires ou salariés du privé, les éboueurs ne sont pas logés à la même enseigne sur les revenus, le temps de travail ou la formation professionnelle. (extrait de l'interview de syndicalistes CFDT).*

Si la commune gère elle-même le ramassage des ordures, les éboueurs sont fonctionnaires de la territoriale. Si elle délègue cette activité à une entreprise, ils sont salariés sous contrat privé. Ils sont 17 000 éboueurs à travailler dans le privé et 21 000 dans la fonction publique territoriale. Leurs salaires ne sont guère éloignés, un éboueur du public touche le Smic et celui du privé à peine plus. C'est sur les primes et les étrennes que se creusent les écarts. À la CFDT, dans le premier cas, c'est la fédération Interco qui les syndique. Dans le second, c'est la FGTE (Transports, équipements).

« Dans la Fonction publique, explique le secrétaire fédéral à Interco, nous n'avons pas le droit de faire du porte à porte. Les ripeurs ne peuvent percevoir de l'argent que pendant la tournée. ». Le responsable permanent de la Branche transports Urbains à la FGTE, ainsi qu'un chauffeur en activité admettent que les étrennes peuvent permettre à certains « de gagner des sommes considérables » ! C'est sans doute ce qui autorise les trois plus grands employeurs, Vivendi (Onyx), Lyonnaise-Suez et Bouygues, à maintenir des salaires bas et des conditions de travail souvent plus difficiles dans le privé que dans le public. « Il n'est pas concevable que l'on affecte un seul agent derrière une benne », s'indigne un syndicaliste, qui constate que « cela se fait de plus en plus, surtout dans les petites communes où la tournée n'est pas très chargée ». L'organisation des équipes est variable suivant les villes. La formule la plus fréquente reste le travail sur 6 jours en tournant. Les éboueurs ont deux jours de congés non consécutifs sauf une fois toutes les six semaines. « Dans le privé, c'est 365 jours par an et 24 heures sur 24. Mais évidemment on travaille en équipes fixes et on bénéficie de la réduction du temps de travail (32 ou 35 heures selon les lieux), ce qui a rendu inopérant le système du « fini quitte ». Nous nous en félicitons, même si nos employeurs ont souvent recours à l'intérim pour boucher les trous. » Dans le public, la RTT, « a été un marché de dupes. Les jours RTT ne sont pas pris en raison des nécessités de service ».

Dans le privé, les heures de nuit sont validées de 21 h à 4 heures du matin. La CFDT revendique un allongement de deux heures jusqu'à 6 heures. Dans le public, au moins à Mulhouse, la ville ne reconnaît que l'heure de 5 à 6 qui donne droit à un quart d'heure payé en nuit. La CFDT souhaite faire aboutir une négociation pour que l'heure de 6 à 7 puisse permettre de passer d'un quart à une demi-heure payée en nuit.

Il semble que dans le privé un effort soit consenti notamment en matière de sécurité au travail. Dans la fonction publique, les catégories C sont délaissées (1,7 journée de formation en 1999). Pourtant, la CFDT milite pour que le Centre de formation CNFPT prenne en charge des stages de base. Côté « plus », les éboueurs fonctionnaires peuvent partir en retraite – pas complète – dès 55 ans après 15 années de service. « Pour nous, dans le privé, c'est le régime général qui s'applique. Et notre boulot n'est même pas reconnu comme métier à risque. »

Mais au-delà de ces différences entre le statut du privé et celui du public, les syndicalistes insistent sur la nécessité de reconnaissance des métiers tant par les employeurs que par les syndicats. À la FGTE, on note la forte progression en nombre d'adhérents chez les éboueurs. « Nous sommes passés de 80 adhérents à la fin des années 80 à plus de 1700 aujourd'hui. ».

### 3.2. Les employés du nettoyage industriel : une population peu qualifiée

Les agents de propreté sont, pour les trois quarts, des femmes, généralement âgées entre 30 et 50 ans, et rarement de moins de 25 ans. Plus de la moitié de la population n'a ni diplôme, ni formation de base, et les problèmes d'analphabétisme sont fréquents. Beaucoup de ces agents sont en situation

<sup>30</sup> En 1994, les deux tiers des salariés ont moins de six ans d'ancienneté. Source : Sauviat Catherine, juillet-septembre 1996, « Coûts de main-d'œuvre, emploi et qualité dans les marchés de service : la garde d'enfants et le nettoyage industriel », pp. 49-85, en particulier p. 72.

sociale difficile : ils ont soit des familles nombreuses, soit vivent seuls et élèvent seuls leurs enfants<sup>31</sup>. Ils sont largement issus de l'immigration : un tiers des entreprises du secteur a une population de nationalité étrangère (hors Union Européenne) qui représente plus de 15 % de l'effectif salarié<sup>32</sup>.

Les emplois du nettoyage, qui se caractérisent aussi par une pénibilité et une soumission à des horaires inconfortables (tôt le matin et tard le soir, faible durée d'intervention possible sur un même site, etc.), sont pour les trois quarts des emplois à temps partiel, dont la moitié durent moins de 4 heures par jour<sup>33</sup>. De ce fait il est possible pour les employés non qualifiés de combiner plusieurs contrats de travail ; c'est principalement le cas pour les ouvriers sans qualification et les étrangers en voie d'insertion sociale et/ou professionnelle<sup>34</sup>.

Le taux d'encadrement dans le secteur est relativement faible (3.1% selon Catherine Sauviat<sup>35</sup>). Les agents de propreté sont généralement encadrés par une population ayant un profil comparable et une expérience professionnelle, plutôt que par des personnes diplômées. La relation qui s'établit entre l'agent de maîtrise et le salarié cumule une *mission d'assistance* (pour une population souvent en grandes difficultés sociales) et *un rapport de force*. Ainsi, l'agent de maîtrise n'est reconnu légitime qu'à partir d'un certain âge (la quarantaine environ) et grâce à son expérience professionnelle antérieure, ou grâce à sa capacité à remplacer le personnel qu'il encadre en cas de problème. Dans certain cas, par exemple dans le métro parisien, il sera d'autant plus apprécié qu'il maîtrisera la langue de l'ethnie d'origine des salariés qu'il encadre, ou qu'il partagera la même culture.

Les petites entreprises d'origine familiale sont peu attachées aux diplômes et elles mobilisent largement les personnes de leur réseau relationnel, privilégiant l'instauration d'une relation de confiance entre individus et leur implication dans le travail.

Même dans les collectivités publiques, où la gestion des emplois peut apparaître plus locale et plus sociale, l'accès à l'emploi stable peut apparaître comme le "parcours du combattant", n'étant parfois effectif qu'après une dizaine d'année sous contrats précaires.

Même si l'on observe une évolution dans le secteur du nettoyage et l'émergence d'un nouveau modèle (dit «d'adaptation organisationnel»<sup>36</sup>) qui fait baisser le taux de non qualification de la main-d'œuvre et met en exergue les initiatives de professionnalisation (notamment via la formation du personnel), le modèle traditionnel («de flexibilité quantitative») de la petite entreprise familiale ayant recours au personnel peu qualifié et précaire perdure.

### 3.3. Le nettoyage : une expérience professionnelle peu valorisable

La population des nettoyeurs rencontre des difficultés pour faire reconnaître son expérience professionnelle. Les *hommes* occupent principalement les emplois de nettoyage du secteur privé (hôtellerie-restauration et nettoyage industriel), alors que les *femmes* s'orientent davantage vers les collectivités publiques (santé ou action sociale, administration, école), souvent plus stables dans le temps, mais auxquels elles accèdent moins rapidement<sup>37</sup>.

Les activités accomplies par le personnel de nettoyage sont rarement décrites, mais elles restent peu éloignées des activités ménagères de la sphère domestique, relevant davantage d'un empirisme que d'apprentissages formalisés. De plus, les qualités appréciées chez les agents de propreté sont davantage comportementales (ponctualité, sérieux, honnêteté, présentation, amabilité), que

<sup>31</sup> Ministère de l'Emploi de la Solidarité, 2000, *op. cit.*, pp. 51-56.

<sup>32</sup> Ministère de l'Emploi de la Solidarité, 23 juin 1997, *op. cit.*, p. 62.

<sup>33</sup> Ministère de l'Emploi de la Solidarité, 23 juin 1997, *ibid.*, p. 71 et p. 80.

<sup>34</sup> Faridah Djellal (2002), « Le secteur du nettoyage face aux nouvelles technologies », Formation-Emploi n°77, janvier-mars.

<sup>35</sup> C.Sauviat – Coûts de main-d'œuvre, emploi et qualité dans des marchés de service : la garde d'enfants et le nettoyage industriel. Revue de l'IRES, n°22, automne 1996.

<sup>36</sup> Jean Gadrey (1997), « La professionnalisation des emplois tertiaires à prédominance féminine », Conférence OCDE, 11 et 12 décembre, Paris.

<sup>37</sup> Mériot Sylvie-Anne, décembre 2001, "Repérage des emplois de nettoyage ou d'assemblage culinaire", in Causse Lise et alii, *op. cit.*, pp. 5-10.

professionnelles (technicité, savoir-faire, sens de l'organisation, rigueur, efficacité, esprit d'initiative, etc.)<sup>38</sup>.

#### 3.4. Des conditions de travail jugées parfois intolérables...

« A l'Université de Paris 8 Saint-Denis, comme ailleurs, les conditions de travail des nettoyeurs salariés par les entreprises sont intolérables. Les salariés sont harcelés par le responsable du chantier, qui a aussi licencié abusivement. L'ensemble des sociétés de nettoyage ont recours systématiquement à des contrats précaires ; la réduction du temps de travail s'est faite sans réduction de charge de travail : il faut travailler davantage et les heures supplémentaires ne sont pas payées. Les conditions d'hygiène sont déplorables : absence de vestiaires décentes pour se changer, tenue de travail non fournie ou alors pas aux normes de sécurité». (*Nettoyeurs surexploités*, Université de Paris 8 Saint-Denis)

### 4. Conventions collectives

#### 4.1 questions soulevées par la classification salariale

La CCN des entreprises de la propreté distingue trois niveaux de qualification pour l'agent de propreté dans les classifications de la filière exploitation (emplois d'exécution). (L'apparition de l'expression «agent de propreté», dans les réponses faites à la question de la profession exercée lors des enquêtes, fait immédiatement suite à l'introduction de cette formule, en 1994, dans le texte révisé de la convention collective des entreprises de propreté ; La lettre du CREST, n° 32, décembre 1999) :

1- Agent de propreté AP - deux niveaux, coefficients 150 - 155 :

Les activités effectuées dans les échelons des agents de propreté sont notamment des activités d'essuyage, de balayage, de lavage, d'aspiration, d'entretien de blocs sanitaires.

A ce niveau, les travaux sont exécutés à partir de consignes précises et impératives, tant au niveau des méthodes de travail, règles de sécurité, qu'en ce qui concerne les matériels et produits à utiliser.

2- Agent spécialisé de propreté ASP - trois niveaux, coefficients 160-165-170 :

Ces agents spécialisés maîtrisent les techniques d'utilisation des matériels tels que monobrosse, autolaveuse non portée, etc..., des techniques spécialisées tels que la spray-méthode, le nettoyage de moquettes, le nettoyage de vitres, des techniques liées à l'environnement spécifique.

A ce niveau le personnel met en oeuvre des méthodes de travail connues à partir de consignes précises, et nécessitant des connaissances spécialisées, techniques et/ou liées à un environnement spécifique.

3- Agent qualifié de propreté AQP - cinq niveaux, (coefficients 175, 185, 210, 220, 235) :

Les activités qualifiées exercées dans les différents échelons supposent la maîtrise de procédés enchaînés et procédures complexes, telles que, notamment, des opérations de cristallisation, de vitrification, de traitement de sol, ou de nettoyage de vitres nécessitant un mode opératoire lié à la difficulté d'accès.

A ce niveau, les travaux à exécuter nécessitent la mise en oeuvre de connaissances professionnelles des matériaux, produits, matériels et modes opératoires pour apprécier la conformité du travail exécuté aux objectifs et résultats fixés. Les connaissances professionnelles peuvent être acquises par formation initiale, continue ou par expérience.

#### 4.2 les références aux diplômes et les rapports à la formation professionnelle

Les salariés titulaires d'un diplôme professionnel et mettant en oeuvre dans leur emploi ou fonction les connaissances acquises ne peuvent être classés en dessous du niveau correspondant au diplôme obtenu ci-après.

---

<sup>38</sup> Ministère de l'Emploi de la Solidarité, 23 juin 1997, *op. cit.*, p. 186.

Les diplômes professionnels visés sont définis par les textes législatifs et réglementaires en vigueur à la date de signature du présent accord et compte tenu des programmes de préparation des critères d'obtention et des modalités de délivrance fixées par ses textes.

Niveaux des diplômes :

- CAP "Maintenance et Hygiène des locaux" : ASP 2 (coefficient 165) ;
- BEP "Bioservices" à dominante "Maintenance et Hygiène des locaux" : AQP 1 (coefficient 175) ;

Pour la FEP (Fédération des Entreprises de Propreté), partenaire important de l'Education nationale, les postes réservés aux BEP MHL sont bien identifiés dans les entreprises : il s'agit de l'encadrement d'une petite équipe (choix et préparation des produits en fonction des chantiers, distribution du travail, contact avec les clients,...). Compte tenu de la taille des unités, ces postes sont donc en nombre limité<sup>39</sup>.

En ce qui concerne le CAP MHL, associé au BEP, la FEP estimait le niveau de ce diplôme trop élevé (*"il ne peut être aujourd'hui accessible qu'aux gens de BEP"*) et qu'une révision du contenu du programme paraissait nécessaire (il était fait allusion en particulier au niveau du référentiel en microbiologie). La FEP insistait surtout sur les difficultés d'accès pour des populations non scolarisées en BEP. Ce CAP était donc effectivement conçu, dans la logique patronale, comme une certification de personnel non qualifié (ASP2) au sens de la convention collective : *« la mise en place d'un CAP autonome serait une possibilité de validation des acquis pour les gens en place qui aujourd'hui éprouvent trop de difficultés à accéder aux diplômes tels qu'ils sont. Des jeunes qui ne peuvent plus bénéficier des contrats de qualification (limite d'âge) n'ont aucune possibilité. On pourrait trouver une solution, financée sur les fonds de la formation continue, s'il existait un CAP autonome qu'ils n'obtiendraient pas au rabais »*.

Dans le cas de la Région Bretagne, ce que les entreprises locales ne trouvaient pas sur le marché par le biais d'un CAP approprié à leurs besoins elles l'avaient par l'intermédiaire d'un dispositif de validation des acquis permettant d'acquérir les savoir-faire jugés indispensables.

Les jeunes sortants de BEP des établissements scolaires partenaires étaient embauchés avec une autre perspective d'évolution dans l'entreprise et sur d'autres types de postes que ceux qui étaient offerts dans le cadre cette reconnaissance des acquis.

Les prestataires de services intervenant dans l'activité du nettoyage industriel peuvent viser l'obtention de labels de certification professionnelle tels que la certification ISO 9002 (pour l'organisation du service), ou le label "Qualiprope", préconisés par la FEP (Fédération des entreprises de propreté). Mais même ce dernier, qui porte principalement sur la santé économique des entreprises et leur capacité à stabiliser la main d'œuvre, ne prévoit *pas d'engagement en matière de formation ou de niveau de formation à l'embauche, pour le personnel*<sup>40</sup>.

### **3.4. les figures de la manutention : manutentionnaire, employé de libre service**

#### **3.4.1. Manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports – 6792**

##### **1. Hétérogénéité**

Le poste de la PCS est constitué de 6 appellations « noyau » dont trois sont rattachées aux activités de transport :

Agent de mouvement (SNCF), Déménageur, Ouvrier déménageur.

<sup>39</sup> Etude CEJEE sur la filière Bioservice.

<sup>40</sup> Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2000, *op. cit.*, pp. 22-24 et p. 99.

Les trois autres sont transectorielles : Manutentionnaire, Ouvrier de la manutention, Porteur.

Cette rubrique présente donc un fort degré d'hétérogénéité.

Les emplois sont classés en ONQ de type industriel, mais en divers, contrairement à d'autres postes regroupés sectoriellement (notamment les activités non qualifiées de nettoyage-entretien de machines ou d'équipements en milieu industriel).

La rubrique est consacrée au classement des personnels ouvriers dont l'activité se borne normalement à exécuter des tâches de manutention, chargement et déchargement de matières ou de marchandises.

Ce sont des ouvriers du tertiaire, de la fonction «transport/logistique» dans les entreprises, fonction qui peut appartenir au secteur du même nom mais aussi à tous les autres secteurs industriels.

Mais ce sont aussi toutes les personnes exerçant une activité de manutention ou de déplacement de matières ou de marchandises. La rubrique inclut particulièrement, dans l'industrie, les personnels dont la fonction consiste à alimenter ou évacuer des postes de fabrication, à l'exclusion d'autres tâches se rapportant plus directement à la production.

Les personnels concernés n'assurent pas normalement la conduite d'un véhicule, mais peuvent aider au guidage ou à la manoeuvre de ce dernier.

Il existe une catégorie statistique des ouvriers qualifiés de la manutention (65) qui ne sont rattachés ni au type industriel, ni au type artisanal. Comme les chauffeurs (64) ils sont une catégorie à part.

A l'exception du cas des dockers, ce qui semble les distinguer des ONQ c'est le fait que l'activité soit liée à la conduite ou à la régulation des mouvements d'un engin terrestre ou flottant (matelots).

L'examen des appellations regroupées dans la rubrique «assimilés» rend compte de la diversité des situations professionnelles, tant en termes de secteurs que de taille d'entreprises ou encore de type de produit manipulé : Accrocheur de Wagons, Assistant d'avion, Commis de marée, Garde barrière, Lamineur, Plaqueur (Ameublement, menuiserie).

Le répertoire ROME adopte une logique différente et distingue les manutentionnaires affectés aux fonctions de Production/fabrication et ceux relevant des activités spécifiques transport/logistique.

Les premiers sont rattachés à des emplois/métiers de la catégorie professionnelle des industries correspondantes : le manutentionnaire intervenant dans un établissement d'usinage des métaux se retrouve dans les appellations spécifiques de la fiche 44 111 (Agent/agent(e) d'usinage des métaux) de la catégorie professionnelle 44 « Personnel de la mécanique, de l'électricité et de l'électronique ».

Les seconds se retrouvent dans la catégorie professionnelle 43 (personnel du transport et de la logistique) et le domaine professionnel 433 (personnel de la logistique : manutention, gestion et exploitation du transport), trois emplois/métiers qui recouvrent les rubriques du noyau du poste PCS 6792 :

- 43 312 Agent de manipulation et de déplacement des charges
- 43 313 Déménageur
- 43 321 Agent de manoeuvre du réseau ferré
- 43 322 Personnel de mouvement (transport ferroviaire)

Dans ces rubriques ne sont pas distingués qualifiés ou non qualifiés (sont inclus par exemple en 43 312 les dockers et les caristes considérés qualifiés dans PCS)

## 2. Portrait statistique des ouvriers de la manutention

C'est une profession qui appartient au sous-ensemble des professions non qualifiées «stables» sur 20 ans, autour de 200 000 emplois. On observe cependant des fluctuations sur la période liées certainement à la conjoncture générale, avec une baisse notable jusqu'en 1988, suivie d'une reprise, puis d'une hausse continue de 1994 à 2001.

Les manutentionnaires appartiennent au sous-groupe des ENQ (avec les ELS et les serveurs) où l'âge moyen est relativement bas (entre 33 et 34 ans) sur l'ensemble de la période d'observation.

La part des jeunes dans le stock d'emploi se situe légèrement en deçà de 50% sur les 20 années d'observation. Cette caractéristique explique pour partie la hausse continue de la part des diplômés bac et plus dans le stock d'emploi qui atteint 13% en 2001 (contre 2,71% en 1982). C'est à partir de 1995 que cette part connaît un saut remarquable (de 5% à 9,5%). C'est à partir de 1993 que la structure par diplôme chez les moins de 30 ans se déforme de façon sensible, passant de 4,86% de bac et plus à plus de 10%.

C'est la seule profession non qualifiée où la part des femmes est très minoritaire (25% environ sur toute la période), les femmes étant très largement majoritaires dans chacune des six autres figures de l'ENQ analysées.

## 3. Contenu du travail

*Le manutentionnaire, une catégorie statistique le cas échéant très éloignée de la réalité des situations professionnelles réelles : un exemple fourni par la présentation du manutentionnaire dans le BTP (PME/BTP : Emploi et recrutement dans les métiers du bâtiment<sup>41</sup>).*

« Dans le BTP un manutentionnaire est une personne qui range, déplace ou transporte des marchandises ou du matériel dans une usine, un magasin, un entrepôt, etc., ou qui s'occupe de charger et décharger les camions. Elle veille à manipuler les marchandises avec soin afin d'éviter les bris, les dommages et les accidents. On parle aussi bien de manutentionnaire, que de gestionnaire de stocks, réceptionnaire. A mesure que le manutentionnaire s'imprègne du travail spécifique propre à l'entreprise, ses responsabilités vont croissantes et il est amené à gérer les stocks de marchandises qu'il transporte. On parle plus généralement de "magasinier". L'origine de ce mot est ancienne, puisque il est apparu en 1400, issu de l'arabe "makhâzin", qui veut dire "bureaux", "dépôts". Il est passé dans notre langue après un détour par l'italien et le provençal.

C'est le travail idéal pour ceux auxquels le travail de bureau donne des fourmis dans les jambes.

Ses missions :

- Effectuer la manutention et le rangement de matériel et de produits dans une usine ou un entrepôt.
- Utiliser le chariot élévateur (on parle de "manutentionnaire cariste", il faut un permis pour le chariot élévateur).
- Manutentionner des matériaux et des marchandises.
- Effectuer l'entretien du chariot élévateur.
- Nettoyer et ranger les aires de travail.

Plus tard, il sera également amené à :

- Veiller à l'état qualitatif et quantitatif des stocks.
- Distribuer les produits aux services concernés.
- Passer les commandes auprès des fournisseurs.
- Tenir compte des délais de livraison et prévoir les besoins.
- Stocker les produits alimentaires et d'entretien courant dont l'entreprise a besoin ».

---

<sup>41</sup> [www.pmebtp.com](http://www.pmebtp.com)

Cette description est exemplaire des problèmes de frontières de la figure avec des emplois connexes tels que le magasinier, notamment, et une plage relativement étendue de combinaisons possibles de tâches constitutives de ces emplois.

#### **4. Conventions collectives**

##### *4.1 questions soulevées par la classification salariale :*

Il est dit à propos de la rubrique PCS que «les personnels occupent une position professionnelle de type "ouvrier non qualifié" au sens des conventions collectives».

La CC des transports routiers, dans son annexe I (Ouvriers : Nomenclature et définition des emplois) isole une catégorie « Personnel de manutention et ouvriers divers ».

Elle distingue :

*Groupe 2* : Manutentionnaire. Ouvrier affecté à des travaux de manutention exigeant soit des connaissances professionnelles élémentaires, soit une initiation de courte durée

*Groupe 3* : Manutentionnaire spécialisé, affecté à des travaux nécessitant une certaine expérience et des soins particuliers (bagagiste,..) ; on trouve aussi dans ce groupe l'aide magasinier d'approvisionnement capable de reconnaître les pièces détachées, le commis de gare denrées périssables ayant une connaissance élémentaire des «halles»...(et certainement des denrées !), l'élingueur, tous classés en ENQ dans la nomenclature PCS, mais aussi le cariste premier degré considéré lui comme qualifié dans la PCS.

*Groupe 4* : Brigadier de manutention

Il existe donc une hiérarchie dans la «non qualification», les manutentionnaires spécialisés possédant des compétences basées sur l'expérience, la connaissance d'une catégorie de produit, ou encore des savoir faire («soins particuliers»).

Dans la CCN des maisons à succursales multiples de vente au détail d'habillement on distingue dans la catégorie des employés :

- le manutentionnaire, qui «fait essentiellement des travaux de manutention courante», classé au même rang (catégorie A) qu'un garçon de bureau ou le personnel de nettoyage
- le manutentionnaire de force, qui «manipule des caisses ou marchandises lourdes (au moins une tonne par jour) avec ou sans transport», classé au même rang (catégorie B) que l'employé de comptabilité ou la dactylo qualifiée.
- La force physique est donc dans ce cas particulier le critère de distinction entre qualifié et non qualifié.

Dans la CCN des industries métallurgiques (dispositions relatives à la classification des ouvriers) le manutentionnaire est classé en O2 (coefficient 145) dans le niveau I, le niveau le plus bas étant O1 (cef.140). Le travail est caractérisé par l'exécution soit à la main soit à l'aide de machine ou de tout autre moyen, de tâches simples présentant des analogies. Le temps d'adaptation sur le lieu de travail n'excède pas une semaine (c'est là la logique de classification qui prévaut dans les grilles Parodi, eu égard aux conditions et coûts de mise au travail des individus).

Dans la CC régionale des aéroports de la région parisienne il est fait allusion à un traitement conjoint des manutentionnaires et des nettoyeurs, du fait de l'évolution de l'organisation du travail.....

Dans les collectivités locales, on remarque des dispositions récentes sur les modalités d'embauche d'agents non titulaires (durée limitée à 6 mois pendant une période de 12 mois) pour exercer des fonctions correspondant à un besoin saisonnier concernant la catégorie manutentionnaire.

Il s'agit des emplois liés à la préparation et au déroulement des fêtes d'été, pour les Directions « logistique garage et festivités ». Echelle indiciaire 245 - 343 brute.

Ces exemples de catégorisations en matière de classification salariale montrent bien que «le statut socioprofessionnel correspondant à une catégorie d'emploi ne résulte donc pas seulement de la nature des tâches à effectuer mais aussi du système de rapports sociaux dans lequel ces tâches sont assignées et contrôlées» (Chenu Ecoflash n°62, CNDP octobre 1991 : un manutentionnaire qui convoie des palettes sera considéré comme un employé «ELS» s'il travaille dans un hypermarché, comme un ouvrier s'il travaille dans une usine).

#### *4.2. les références aux diplômes et les rapports à la formation professionnelle*

Chardon (La qualification des employés, série documents de travail N° F0202, Mars 2002) remarque que les OQ de la manutention et du transport sont une exception au fait que chez les OQ les personnes exerçant un métier d'ouvrier qualifié ont dans des proportions importantes une spécialité de formation correspondant à leur métier.

A l'appui de cette remarque force est de constater qu'il n'est fait aucune référence à la formation pour cette catégorie, contrairement à ce qui existe pour d'autres emplois non qualifiés.

Selon nos analyses portant sur les carrières, le niveau d'études serait néanmoins un élément de plus en plus discriminant pour l'obtention d'une promotion.

### **3.4.2. Les employés de libre service (5518)**

#### ***1. hétérogénéité interne des emplois de la figure ELS***

Les employés de libre service ne comprennent dans la nomenclature PCS que deux appellations noyau, qui connotent une bonne homogénéité interne de la rubrique : employé ou vendeur de libre service, la seconde appellation faisant référence explicite à la vente, c'est à dire au contact avec la clientèle.

La catégorie 5518 est présentée par l'INSEE comme celle des "salariés chargés de la manutention et du marquage des produits dans les surfaces de vente et les réserves des libre service. Parfois, ils effectuent aussi les opérations administratives simples se reportant à ces travaux". Cette définition ne comporte pas de référence au contact avec la clientèle.

Les appellations assimilées déclinent des deux appellations noyau, en faisant référence à la taille des unités de vente, ou à la notion de vendeur :

- employé : approvisionneur, réserviste, gondolier, débitrice, marqueur, employé de grande surface
- vendeur : vendeur saisonnier, vendeur de grande surface, vendeur de supermarché, hypermarché

Le seul critère de différenciation suggéré au sein de la catégorie, mais qui n'est pas inclus dans la définition proposée, est donc celui de vente, qui pourrait indiquer des tâches spécifiques liées au conseil d'achat, à l'acte commercial, alors que la définition ne retient que des tâches de manipulation de produits, éventuellement agrémentés d'opérations administratives simples.

Le ROME de l'ANPE est relativement plus précis : il classe directement les ELS dans le personnel de la distribution et de la vente, mais en les mettant dans la seule catégorie du personnel de la distribution, distinct du personnel de la vente, et dans la sous-catégorie de la grande distribution. Aucun des termes retenus comme appellations principales (employé de grande surface, employé de libre-service, employé de magasinage, employé de rayon) ou spécifiques (gestionnaire de sous-rayon, gestionnaire de stock, gondolier, responsable poste-clé) ne fait référence à la vente. La définition de l'ANPE est comme celle de l'INSEE largement centrée sur l'activité de manutention, mais mentionne la possibilité d'informer la clientèle : "l'ELS assure l'étiquetage et le balisage des produits destinés à la

vente, la manutention, la mise en rayon, sous la responsabilité du chef de rayon, et participe à l'information de la clientèle, et, selon le type de magasin, à la gestion d'un sous-rayon". Cependant, dans les spécificités de l'emploi, le ROME signale la possibilité de participation à la vente.

## **2. le portrait statistique des personnes classées dans la rubrique ELS**

Les ELS ont connu une forte croissance de 1982 à 1999, mais leur nombre est désormais en stabilisation (et même légère régression) : leur effectif est passé de 71500 en 1982 à 114000 en 2001 (+60%). La part des moins de trente ans a diminué mais est restée élevée : de 54% elle est passée à 42%. C'est une profession très ouverte aux jeunes, mais qui tend à s'ouvrir davantage aux plus de trente ans. Les hommes ont accru nettement leur part dans cette profession (de 17 à 30% en 20 ans).

La part des "sans diplôme" est absolument stable (21%) depuis 20 ans, mais en forte régression chez les moins de trente ans (47 à 14%), celle des diplômés "bac et plus" est en forte croissance (4 à 24%), et en très forte croissance chez les moins de trente ans (8 à 43%).

Les ELS forment une profession qui reste très ouverte aux jeunes et absorbe donc des jeunes de plus en plus diplômés (effet de la hausse d'éducation). Mais elle continue d'offrir de l'emploi aux sans diplômés (surtout pour les plus de trente ans), et aux diplômés professionnels de plus de trente ans.

## **3. l'approche des contenus du travail : tâches, conditions de travail, valorisation sociale**

### **3.1. les tâches**

La figure d'ELS correspond à un profil de travail assez homogène, et plutôt bien défini par l'ensemble des acteurs. Une entreprise de grande distribution présente ainsi l'ELS : "principale tâche : la préparation des rayons. L'ELS est une personne matinale : les rayons doivent être prêts pour l'ouverture du magasin. Spécialiste d'une gamme de produits, il veille à son approvisionnement et à sa présentation. Il vérifie l'affichage des prix et le balisage du rayon. Grâce à lui, tous les rayons sont approvisionnés et en ordre, de l'ouverture à la fermeture du magasin". La Profession (FCD, Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution) le présente<sup>42</sup> comme suit : "Sa fonction : à lui de mettre en rayon, de marquer, ranger, présenter, faire l'inventaire, réassortir... bref, de faire ce qu'il peut pour que le rayon tourne, le tout dans une urgence constamment renouvelée – "les clients n'attendent pas !", lui serine en général son chef de rayon. Un rayon peut comporter plusieurs employés, dirigés par un chef ou assistant chef de rayon".

On a donc bien les éléments retenus par l'INSEE : manutention, opération de marquage/étiquetage, opérations administratives simples (inventaire, passation de commandes), mais il s'y ajoute la présentation des marchandises en rayon (savoir faire "le plus beau rayon").

Les seules différenciations dans les conditions d'exercice des tâches, mais pas vraiment dans leur contenu, peuvent venir des types de magasins : grande ou moyenne surface, libre-service ou grand magasin et magasin populaire, la nature du magasin peut avoir une incidence sur la participation à la vente. Mais l'ELS reste clairement et fondamentalement un emploi de manutention, de produits dont la majorité sont des produits de consommation courante (alimentaires ou non) ne présentant pas de problème de technicité particulière, hormis un apprentissage de gestes appropriés à la manipulation de marchandises en grande quantité et sous certains conditionnements. A ce côté manutention s'associe la dimension pénibilité physique de ce genre d'activité.

Les "compétences techniques de base" requises sont énoncées par l'ANPE, et portent sur des opérations simples : remplir, ranger, nettoyer (les rayons), pour assurer la rotation des produits ; étiqueter, baliser, changer les prix ; passer des commandes mais sans négocier ; participer à l'inventaire ainsi qu'à la réception des marchandises et à leur vérification. Les compétences associées sont relatives au savoir réaliser un assortiment, et utiliser un appareil de manutention.

---

<sup>42</sup> Sur son site internet.

Du côté des capacités liées à l'emploi, l'ANPE retient surtout des aspects liés à la pénibilité physique (supporter la station debout quasi permanente, manipuler des charges parfois lourdes, s'adapter à un niveau sonore élevé), mais aussi un aspect lié à la polyvalence (s'adapter à des changements fréquents de tâches). Cet aspect est bien souligné par la Profession (FCD) : "Ce métier, ouvert à tous, est fondamentalement polyvalent. Inutile de compter son temps ou de se reporter à un contrat de travail pour dire "ça je ne veux pas le faire". C'est à cette condition que l'ELS pourra devenir chef de rayon, ou être promu dans un magasin ou rayon plus stratégique".

### 3.2. Mobilités/filières

Les deux points notables de l'ELS du point de vue de ses rapports à la qualification viennent de sa position au sein des entreprises dont la GRH peut organiser des filières de mobilité horizontale (vers les emplois de caissier/hôtesse de caisse) ou promotionnelle (assistant ou chef de rayon dans le meilleur des cas, mais sinon "promotion" vers un rayon "mieux coté").

Un élément qui renforce l'homogénéité de cette figure tient aussi à ce qu'elle appartient à un seul secteur d'activité, celui de la distribution. Cependant ce secteur est en réalité extrêmement hétérogène (Bertrand, Romani, 1991), ce qui se traduit par une forte segmentation des marchés, avec des structures d'emplois et des compétences peu uniformes. C'est un secteur en transformation décrit au début des années 90 comme investi de courants contradictoires et de tensions, lieu paradoxal où se mêlent survivances d'archaïsmes et des formes avancées de modernité, et dont le meilleur témoignage est donné par la nature des emplois et des modes de construction et de gestion des spécialités qui y correspondent.

Dans le cas des hypermarchés, l'étude de Le Corre (1991) permet de distinguer deux modèles de gestion sociale : le modèle "hypermarché" et le modèle "succursaliste".

Le modèle décentralisé a fait le succès de certaines chaînes d'hypermarchés, en reposant sur les principes d'autonomie de gestion des magasins et d'"essai-erreur" (l'expérimentation préférée à la règle). La mise en place d'un marché du travail interne dans certaines entreprises de distribution (Amadiou, Mercier, 1989), formalisée par un accord d'entreprise, a pu permettre une fidélisation de la main-d'œuvre par des dispositions salariales avantageuses et l'existence d'une filière de promotion réservée aux postes d'ELS et de vente, ce qui a eu pour effet de faciliter le recrutement d'une main-d'œuvre qualifiée et une amélioration de la productivité. Mais la lutte contre le turn-over n'est pas nécessairement dans ce secteur un objectif majeur, d'une part en raison d'un marché du travail favorable, qui a fait affluer vers les hypermarchés les salariés refusant l'usine, et du fait que domine dans ce secteur la nécessité, pour assurer un bon fonctionnement décentralisé, d'assurer la sélection et d'obtenir la mobilisation de l'encadrement via une professionnalité interne explicitement élitiste (promotion interne pour les meilleurs, c'est-à-dire ceux qui adhèrent au modèle de la responsabilité et de la disponibilité).

Dans le modèle succursaliste règne plutôt le centralisme réglementaire et la gestion sociale paternaliste. La volonté de contrôle du sommet sur l'ensemble de l'organisation se traduit par une politique commerciale axée sur la qualité des produits et l'accueil des clients, avec uniformité des points de vente, et le respect d'une "bible" qui est le code des procédures. Sur le plan social, un tel modèle suppose que les salariés jouent pleinement le jeu de la politique commerciale qualitative, et implique une gestion paternaliste où le sommet impose ses règles et ses valeurs, contre une double garantie : de stabilité et de sécurité de l'emploi, d'une professionnalité interne par recours à des critères maison pour la gestion des carrières, avec importance accordée à la formation maison au détriment du diplôme, et même de l'expérience acquise dans d'autres hypermarchés.

Mais ces deux modèles n'ont pu fonctionner de façon efficace que dans la période de forte croissance du secteur des hypermarchés (années 70). Or depuis les années 80, la concurrence s'est fortement accrue, entraînant la disparition de ces deux modèles, la rupture et non le simple aménagement des logiques fondatrices. Ce modèle de rupture (attraction du modèle des indépendants) se serait imposé, et correspondrait au début des années 90 à une crise de régulation socio-économique des entreprises de ce secteur : modèle sans règle du jeu social où la rationalité économique prend toujours le pas sur la prise en compte du social. On enregistre une opacification des règles du jeu

social aux yeux des salariés, parce qu'elles ne constituent plus un cadre de référence stable et connu de chacun. Ainsi, les règles de promotion et de gestion des carrières (largement de type maison) sont perturbées par le recrutement d'une partie de l'encadrement au niveau bac + 2. Cette opacité a pour effet une perception des relations hiérarchiques comme régies par l'arbitraire et n'existant que sur le registre de la sollicitation et non de la négociation, la promotion interne est de moins en moins attractive (elle exige trop d'investissement dans le travail, de stress, pour un gain faible et incertain), et la tendance au retrait des individus accroît les projets individuels de "sortie", affaiblissant encore les identités professionnelles, déjà faibles pour plusieurs raisons : forte individualisation du travail, sans dépendances horizontales et avec des hiérarchies courtes, faisant peser directement sur les individus les diverses contraintes (banalisation des heures supplémentaires non payées et non récupérées) ; univers relationnel incertain, tant face à la hiérarchie qu'aux collègues et aux clients.

En 1991, S. Le Corre concluait sur l'hypermarché comme univers organisationnel et social peu intégré et peu intégrateur, et appelait à penser les qualifications des emplois du commerce autrement qu'en termes industriels et techniciens, dans lesquels ils ne valent "pas grand-chose", si l'on veut que l'image sociale peu valorisante qui leur est associée puisse évoluer, l'image est importante pour les diplômés que le secteur voudrait attirer, mais aussi en raison de la forte "visibilité" de ces emplois dans la société, par rapport aux emplois de bureau ou d'usine.

Ces éléments font ressortir combien la gestion sociale des entreprises qui recourent à cette figure est essentielle pour déterminer leur degré d'intégration dans d'éventuelles filières promotionnelles, et combien les modèles de gestion ont été instables dans les vingt dernières années.

Le CEP de la grande distribution alimentaire, qui notait les évolutions possibles des emplois du secteur au début des années 90, indiquait plusieurs stratégies possibles, s'appliquant en particulier aux ELS : la polyvalence et l'élargissement des tâches (notamment entre caisses et rayons), la spécialisation et le professionnalisme, une évolution professionnelle et développement d'une qualification intermédiaire, le maintien d'un faible niveau de qualification. Dans le cadre de la première stratégie, les ELS devraient intégrer la relation avec la clientèle, au minimum pour répondre aux demandes de renseignements de la clientèle. Dans le cadre de la seconde, l'ELS comme simple forme de manutentionnaire disparaîtrait peu à peu au profit d'un gestionnaire de stocks. Cet emploi deviendrait un "emploi de promotion" à partir de celui d'ELS, mais aussi un emploi d'entrée pour du personnel plus qualifié, appelé à devenir rapidement chef de rayon.

On manque d'études récentes sur ces emplois pour retracer quelles ont été les évolutions réelles.

### *3.3. conditions de travail :*

Le point remarquable de cette figure est son appartenance à la sphère des emplois les plus touchés par les politiques de flexibilité, celle-ci définie comme la capacité des entreprises à s'adapter à des variations d'activité, conjoncturelles ou structurelles, provoquées par les fluctuations des marchés, des produits, des techniques ou de la clientèle. Dans le cas des hypermarchés, l'activité est loin d'être uniforme au long des 78 heures d'ouverture du magasin, car il y a de fortes fluctuations de la présence de la clientèle (selon les mois, les semaines, les jours, les heures) auxquelles il faut s'adapter en permanence. Ces fluctuations impliquent des gestion du temps, différentes de celles de l'industrie. Les solutions adoptées ne sont pas identiques dans tous les magasins ni toutes les sociétés d'hypermarché. Le choix se situe entre la flexibilité externe, par le recours aux contrats spécifiques à temps réduit, et la flexibilité interne, en jouant sur les horaires des employés (Guélaud, 1991). Pour les secteurs du magasin qui sont sans contact direct avec la clientèle (cas des zones de stockage et des rayons, qui concernent précisément les ELS), la gestion de la flexibilité se fait davantage par l'organisation des horaires que par l'utilisation des petits contrats. Dans ces postes de travail, plutôt masculins) il y a relativement peu de contrats à temps partiel. En 1990, dans 22 magasins sur 32 enquêtés, plus de 75% des contrats des employés travaillant en dehors du secteur caisse étaient à temps plein. Le recours aux heures supplémentaires ne touchait pas beaucoup les ELS (Guélaud, 1991).

Mais la flexibilité peut aussi être qualitative, et joue alors sur deux registres : une gestion impliquant plus de contrôle de la hiérarchie, une gestion donnant au contraire plus d'autonomie aux salariés. Dans les hypermarchés, l'autonomie donnée aux salariés est une autonomie de gestion de leur

temps, à l'intérieur de certaines contraintes. Mais elle concerne plutôt les caissières (mise en place d'"îlots-caisses"). Dans un magasin où toutes les caissières ont bénéficié du système d'autogestion de leur temps, on observe que tous les contrats ont été améliorés et uniformisés : passage à 30 heures pour toutes. Seuls certains magasins ont mis en place un système plus ambitieux, alliant horaires choisis et mobilité entre secteurs, rayons et caisses, permettant de donner à tous les employés des contrats se rapprochant d'un temps plein. Pour cela, dans chaque zone définie du magasin, deux charges de travail (pour le rayon, pour les caisses) sont données trois semaines à l'avance, et chaque employé est libre de faire plus d'heures en rayon ou aux caisses suivant ses goûts, pourvu que toutes les charges soient remplies.

Ce type de mobilité fait apparaître un rapprochement dans un même emploi de deux rubriques de la nomenclature INSEE (ELS 5522 et caissières 5524), le nouvel emploi "mixte" offrant les deux avantages susnommés : plus grande autonomie, contrats de travail plus proches du temps plein. Mais plus d'autonomie sur la répartition des tâches ne confère pas plus d'autonomie dans la réalisation des tâches.

Mais si les politiques d'organisation et de GRH jouent sur la qualité des emplois et des contrats, pouvant impliquer une meilleure satisfaction au travail et une baisse du turn-over, elles ne touchent pas au niveau de qualification de ces emplois, qui demeurent des emplois à forte répétitivité, à contenu fortement prescrit et sous l'autorité du chef de rayon, et dont le travail ne demande qu'un bref temps d'apprentissage.

#### **4. les conventions collectives :**

- questions soulevées par la classification salariale
- les références aux diplômes, et les rapports à la formation professionnelle

Les emplois d'exécution de la grande distribution sont largement indifférents aux diplômes, et la CCN n'y fait pas référence. La profession a recruté largement à un faible niveau éducatif, et les possibilités de professionnaliser davantage les emplois d'exécution et de développer des échelons intermédiaires, et donc de faire davantage appel aux qualifications et aux diplômes restent limitées.

Pour ces emplois, dont au premier rang les ELS, une formation de base (aux produits, aux règles d'hygiène et de conservation, et à la vente) reste très souhaitable, mais ne justifie pas nécessairement un CAP. Ce type de formation relèverait plutôt des entreprises, mais justifierait un dispositif de validation des acquis.

### **3.5. les figures du service : serveurs, assistantes maternelles**

#### **3.5.1 Les serveurs (5611)**

La littérature spécialisée disponible sur les emplois de cette figure est singulièrement restreinte. Un certain nombre d'éléments indispensables à la réflexion menée dans ces monographies sont manquants.

##### **1. hétérogénéité interne de la figure 5611**

Les "serveurs et commis de restaurant ou de café" comportent trois appellations noyau : aide de cuisine, garçon de café, de restaurant, plongeur. Les appellations assimilées ne font que décliner ces trois catégories :

APPELLATIONS NOYAU	APPELLATIONS ASSIMILEES
Aide de cuisine	commis de cuisine, commis de suite, cuisinier de cantine, de collectivité,
garçon de café ou de restaurant	commis de bar, commis de brasserie, commis de salle, garçon de comptoir, pompier, serveur de café, bar, hôtel, serveur de restaurant, cantine
plongeur	vaisselier

L'INSEE indique que cette rubrique (qui fait partie de la catégorie des personnels des services directs aux particuliers "56") rassemble "1. les salariés non qualifiés exécutant des travaux simples, en salle, à l'office ou à la cuisine, 2. les professionnels qualifiés du service en salle (de niveau employé), pouvant éventuellement diriger des commis. Il y a donc ici référence explicite à une hétérogénéité sur le plan de la qualification, cette rubrique comprenant des personnels non qualifiés et des personnels qualifiés, pouvant même avoir des responsabilités hiérarchiques d'encadrement, tout en restant de niveau employé, l'INSEE réservant une rubrique pour les personnels de niveau technicien dans ce domaine (4661 : maîtres d'hôtel, dont les chefs de rang) ou cadre (3751 : cadres de l'hôtellerie et de la restauration, qui comprennent les chefs de cuisine, chefs de salle, directeurs de restaurants, etc.).

Cette rubrique classe des personnes dont le travail diffère selon un premier critère, qui est le contact ou non avec la clientèle : les uns (serveurs) exerçant leur activité à partir de la prise de commande directe auprès d'une clientèle (les serveurs de bar ou de restaurant) et les autres travaillant en cuisine, dans l'espace de la production culinaire (de restauration commerciale ou de restauration collective), dans le cadre d'une division des tâches (préparation des plats plus ou moins complexes, nettoyage des plats et ustensiles). Un autre critère de différenciation des activités de cette figure est la catégorie d'établissement, se référant à des types de clientèles : cuisine de collectivité ou cantine, restaurants et cafés commerciaux de catégories diverses, des plus simples aux plus luxueux.

Ces deux critères suggèrent d'emblée des niveaux différents d'autonomie, de responsabilité, de qualification, que la nomenclature ne prend pas en compte. Le service dans un restaurant classé ne correspond pas au même métier que dans une gargote ou un bar de quartier : ni les tâches, ni la clientèle, ni les comportements professionnels (la manière de servir) ne sont les mêmes. La gamme des compétences mises en jeu diffère sensiblement.

Pour l'ANPE, les serveurs de restaurant et les employés de café (bar, brasserie) sont classés dans des rubriques distinctes, ainsi que les aides de cuisine, parce que l'entrée retenue pour ces emplois est la distinction entre trois catégories d'activité : hôtellerie, restauration (avec cuisine, salle et office, encadrement technique), et enfin café, bar, brasserie. Dans le ROME, la distinction faite entre le barman et l'employé de café tient surtout à la nature des établissements où est exercée l'activité : le barman exerce dans un hôtel (2 à 4 étoiles, mais surtout à partir de trois étoiles) ou un établissement spécialisé (bar américain, cabaret, etc.), l'employé de café exerce dans les cafés, bars, brasserie, café-tabac, etc. Et ceci influe sur les tâches effectuées.

La nomenclature de l'ANPE est davantage actualisée que celle de l'INSEE et tient compte des aspects nouveaux du secteur de la restauration : elle distingue des "employés polyvalents de restauration", qui visent les emplois de la néo-restauration (restauration rapide) : équipiers polyvalents (fast-food), étagère (self), officier (glaces, fruit, pain), agents de préparation, crêpier, glacier, pizzaiolo.

Dans les deux nomenclatures, la rubrique "serveur" inclut des niveaux de qualification différents (celle de l'INSEE qui est plus composite parce qu'elle regroupe des emplois de la salle et de la cuisine, comme celle de l'ANPE, pourtant plus étroitement et strictement définie) parce qu'elle classe ensemble des personnels qui exercent dans des conditions très différentes (dans des établissements de niveaux différents), influant sur les activités, l'autonomie, la responsabilité, le salaire, les possibilités de carrière, etc., tous paramètres de la "qualification".

## ***2. le portrait statistique de la figure : profil des personnes de la profession "serveur"***

Les serveurs forment une profession en forte croissance d'effectifs sur 20 ans : de 193000 à 267000 entre 1982 et 2001 (+ 38%). C'est une profession assez équilibrée entre hommes et femmes, mais ces dernières tendent à prendre une part accrue (de 54 à 60%, avec des fluctuations suivant l'année de l'enquête emploi).

La population des serveurs est plutôt jeune (52 à 55% de moins de trente ans), avec une moyenne d'âge qui demeure presque stable à 32,5 ans de 1982 à 2001. Le niveau de formation est en élévation pour les moins de trente ans : les non diplômés passent de 42 à 16%, les titulaires de diplômes de niveau IV et plus passent de 19 à 44%. La profession, fortement introductrice de main-

d'œuvre jeune, accueille trois fois plus de diplômés de niveau au moins égal au bac que de sans diplôme. Mais dans l'ensemble de la profession, la part des non diplômés n'a diminué que de 34 à 25%.

Que cette profession accueille des jeunes en plus grande proportion (notamment des débutants), dont beaucoup ont au moins le bac, pourrait suggérer que son rôle de profession de transition pour des jeunes diplômés (bac et plus) tend à s'accroître.

### **3. L'approche des contenus du travail : tâches, conditions de travail, valorisation sociale**

#### *3.1. les tâches*

Du point de vue du travail, les tâches impliquées par les emplois classés dans cette figure dépendent à l'évidence, comme l'indique l'approche de l'ANPE, de deux types d'activité et des lieux d'exercice de l'activité : la restauration, avec la distinction entre cuisine et salle (et office), et les bars, cafés, brasseries.

Pour l'ANPE, l'aide de cuisine "exécute des tâches simples préalables à la préparation des mets (épluchage des légumes, écaillage et nettoyage des poissons, etc.). Il procède au nettoyage, à l'entretien et au rangement de la vaisselle, du matériel et des ustensiles de cuisine, des équipements et des locaux. Dans certains cas, il peut être spécialisé dans le dressage de certains plats (crustacés et coquillages, glaces...) ou chargé de l'entretien d'une partie de la vaisselle (verrerie, argenterie...)". La notion de travaux simples, utilisée par l'INSEE comme premier critère classant, est ici explicitée. Par contre, l'effet de l'exercice de l'activité dans des établissements de niveaux différents (de cuisine de collectivité à cuisine gastronomique), qui a pourtant de fortes incidences sur l'organisation de la brigade et sur la qualité des gestes professionnels n'est pas évoqué. On notera qu'une partie du travail, sans doute non négligeable, est constitué de tâches de nettoyage, emblématiques du travail non qualifié (c'est l'emploi de la cuisine qui ne se définit pas par les activités de nettoyage, mais où on peut le moins refuser de les exécuter).

Le serveur de restaurant "réalise l'ensemble ou une partie de l'enchaînement des travaux nécessaires au service des repas en salle de restaurant, en liaison avec la cuisine. Il nettoie et met en place la salle de restaurant, dresse le couvert, accueille les clients, prend les commandes et traite les bons. Il présente et effectue le service des plats aux clients, établit et encaisse les additions. Il peut confectionner des mets simples (hors-d'œuvre, desserts). Il peut aussi encadrer une petite équipe". Il n'y a pas de mention explicite pour les emplois de la restauration rapide ("fast-food", cafeterias, ...), pourtant de plus en plus nombreux.

Quant à l'employé de café (bar, brasserie), "il accueille la clientèle, effectue la prise de commande des boissons et des mets et assure leur service en salle, en terrasse ou au comptoir. Il procède le plus souvent à la facturation et à l'encaissement. Il assure la mise en place et l'entretien de la salle, du bar, de la terrasse et de l'office et effectue la plonge (vaisselle, verrerie). Il peut assurer la mise en place de la cave du jour et des consommables ou réaliser certaines préparations culinaires simples ou leur remise en température. Il peut aussi avoir des responsabilités financières (clôture de compte, répartition du service...) ou d'encadrement du service". Le barman est une variante, dont la spécificité dans la définition de l'ANPE est de "contribuer à l'animation et à l'ambiance de l'établissement".

Les deux derniers emplois (serveur et employé de café) sont très proches dans un grand nombre de petits établissements, et se distinguent du commis de cuisine par sa relation à la clientèle. Ces définitions là ne font pas ressortir qu'un des aspects du travail des serveurs (restaurant ou café) est celui d'un vendeur, quelqu'un qui a une responsabilité commerciale directe, qui peut influencer sur la consommation de la clientèle, dimension que le travail en cuisine ne comporte pas, mais c'est un aspect qui figure explicitement dans d'autres définitions données par la profession. Le contact avec la clientèle influe sur les comportements et les compétences requises, et varie avec la nature et le niveau social de la clientèle.

Le travail des “serveurs”, au sens de la rubrique INSEE, comporte, qu’il soit en cuisine ou en salle, une part non négligeable de tâches de nettoyage et de manutention (réception des marchandises, aliments ou boissons, mise en place, service et desserte), qui pèsent lourd dans leur classement comme travail non qualifié. Une autre dimension symbolique du service (qui est en quelque sorte l’envers négatif de la fonction commerciale du serveur) est d’être “aux ordres du client” : plus qu’un vendeur de marchandises en magasin, le serveur est soumis à un rapport de commande impératif, qui plus que dans d’autres situations sociales, le confronte à la connotation “serveur -servile”.

### 3.2. les compétences et capacités requises

Pour les ENQ de la cuisine, L’ANPE n’est pas très explicite quant aux compétences mises en œuvre, parlant d’exécution des tâches préalables à l’élaboration des mets (épluchage des légumes, écaillage des poissons, etc.), de savoir utiliser les appareils et installations de cuisine, de faire la plonge (batterie et vaisselle), de nettoyer et ranger, toutes activités ne nécessitant que d’appliquer des directives (travail prescrit), d’exécuter avec dextérité (habileté manuelle et rapidité), de travailler en équipe, d’être résistant à la fatigue, et il faut ajouter au travail à la forte chaleur des cuisines. Les compétences désignées ne relèvent manifestement pas d’une formation professionnelle, mais de qualités de base (écouter et respecter des consignes, faire des gestes simples, travailler avec attention et rapidement, etc.).

Pour les emplois du service, la gamme des compétences s’allonge, la distinction devant être faite entre restauration classique et néo-restauration. Dans le premier cas, le contact avec le client demande des compétences de vendeur (accueillir et renseigner le client, présenter les produits et susciter la vente), des connaissances spécifiques des règles professionnelles du service (pour la mise en place et le service des mets et boissons), éventuellement des capacités à effectuer les opérations d’écriture et calcul (bons de commande, additions). Le serveur doit associer “la présentation et le geste” : maîtriser les techniques pour mieux servir le client. La connaissance des langues étrangères peut être indispensable dans de nombreux établissements, l’aptitude à la communication (le goût et le sens de la relation), à l’adaptation des clientèles variées, la mémoire est sollicitée. Ces éléments s’ajoutent aux qualités de base (écoute, rapidité d’exécution, habileté, propreté). Mais il est clair que ces compétences seront qualitativement très différenciées suivant le type d’établissement, suggérant des professionnalités différentes, et un rapport différent à la formation professionnelle.

Dans le cas de la néo-restauration, les compétences retenues par l’ANPE sont banales : respect des prescriptions de fabrication spécifiques de l’établissement, travail en équipe, exécution rapide des tâches. D’autres sources sont plus explicites : “Si aucun talent culinaire n’est exigé, chacun des postes de la restauration rapide demande, comme la restauration traditionnelle, un vrai sens du service, des qualités relationnelles et beaucoup d’énergie. Ce sont là les points communs aux deux secteurs, souvent présentés comme opposés”<sup>43</sup>.

Pourtant, dans le questionnement sur la (non) qualification, un élément, souvent déterminant pour assurer la productivité normale dans l’emploi, et qui touche aux compétences effectivement requises, apparaît absent de ces définitions : c’est la “gestion de l’affluence”, aspect du travail auquel les employés des établissements de restauration rapide sont particulièrement confrontés. Piotet (2000) en a fait une analyse éclairante, en parlant de “qualifiés fast-food”<sup>44</sup>. Or cet aspect, non mentionné dans l’approche habituelle de ces emplois, n’apparaît correctement maîtrisé “spontanément” que par les employés détenteurs de diplômes élevés (étudiants notamment). On peut présenter rapidement cette intéressante étude.

Le directeur d’une chaîne de restauration rapide s’est heurté à de grandes difficultés pour garder ses jeunes employés non qualifiés, qui démissionnaient très vite. Après enquête, il ressortait que la cause n’était ni le salaire, ni l’aménagement du temps de travail, mais la pénibilité du travail. Les postes ont été réaménagés sur le plan ergonomique, mais les non qualifiés ont continué à fuir. L’analyse a alors porté sur le contenu du travail lui-même.

<sup>43</sup> Fiches métiers, “équipier en restauration rapide”, [www.studyrama.com](http://www.studyrama.com).

<sup>44</sup> On pourrait se demander si cette analyse ne s’appliquerait pas largement aussi aux “coups de feu” de la restauration classique.

Les consommateurs achètent toujours les 3 ou 4 mêmes produits, et ils veulent être servis rapidement. Ces produits ne sont pas stockables : il faut les fabriquer au fur et à mesure des commandes. Les serveurs sont jeunes et à faible majorité féminine, des salariés étudiants (bac+2) côtoient des salariés sans aucune qualification. Les étudiants ont un comportement radicalement différent des autres : ils restent et constituent la seule population stable de l'entreprise, et ils essaient de garder cet emploi tout au long de leurs études. On peut avancer que pour eux, il s'agit d'un petit boulot parallèle et alimentaire, choix temporaire et non destin de vie.

Le travail prescrit est très élémentaire : enregistrer une commande sur une caisse visuelle, aller chercher les produits une fois disponibles sur les rayons, et annoncer à haute voix aux cuisiniers le produit manquant. Quoi de plus simple ?

Le travail réel est tout autre, quand on regarde la manière dont chacun s'organise. Quand il y a une file d'attente qui se forme, chaque serveur doit, pour ne pas se laisser déborder, mémoriser les commandes qu'il a entendues provenant des autres serveurs et en fonction des siennes propres, il doit élaborer inconsciemment une stratégie subtile sur l'ordre dans lequel il va aller chercher ses produits. Il ne s'agit pas d'être plus malin que les autres : on ne gagne rien à servir plus vite que les autres car on récupère les clients des autres files. Une négociation implicite s'instaure entre les serveurs : je passe mon tour cette fois-ci, mais j'attends la réciproque la fois suivante. Il y a par ailleurs le client atypique, qui choisit un produit que personne ne demande. Pour obtenir des cuisiniers ce produit en temps raisonnable, il faut entretenir avec eux des bonnes relations, pour ne pas se faire pénaliser. Les salariés étudiants jouent avec ces contraintes, mais les non qualifiés sont passifs et restent centrés sur l'ordre dans lequel a été passé les commandes, et respectent cet ordre quand ils vont chercher les produits, avec pour résultat qu'ils attendent beaucoup plus que les autres, exaspérant le client. Ils ne comprennent pas le jeu de complicité qu'il faut entretenir avec les cuisiniers.

Pour occuper correctement (productivité minimum) ces emplois, il faut être capable d'intégrer tous les paramètres qui permettent de prendre vite des décisions complexes, et avoir des qualités de négociation avec les cuisiniers et les autres serveurs et avec la clientèle. Bref, il faut savoir "gérer l'affluence". Pendant les creux, les étudiants à tour de rôle se chargent d'accueillir la clientèle, tandis que les autres se retournent pour pouvoir lire. Les employés non qualifiés s'ennuient et ne savent que faire. Le travail est fatigant pour tous, mais cela ne recouvre pas du tout la même réalité pour les uns et les autres. Pour les non qualifiés, à la fatigue s'ajoute le stress de l'affluence et le morne ennui des temps d'inactivité.

L'analyse du travail réel révèle donc que ces emplois considérés comme de petits boulots peuvent être des emplois qualifiés, exigeant des aptitudes opératoires très abstraites acquises de façon formelle et informelle par les étudiants au cours des formations intellectuelles longues. La société a une telle vision de ces emplois de service qu'elle empêche de reconnaître leur qualification réelle, tout particulièrement en terme de rétribution : ni les clients, ni les employeurs ne sont prêts à payer la prestation son juste prix. Et le statut social de ces emplois interdit aux salariés eux-mêmes d'en percevoir le contenu (extrait de Piotet, 2000).

Cette étude de cas illustre remarquablement un des aspects des ENQ, en particulier dans les emplois les plus "novateurs" (et qui résultent d'une approche de type industriel de l'activité de restauration), à savoir qu'une partie des compétences réellement nécessaires ne sont pas forcément perçues spontanément, ni par les employeurs ni par les employés. Il s'agit ici d'éléments de la réalité du travail, nécessairement impliqués par la réalisation des tâches, et non de la seule gestion individuelle "astucieuse" des tâches par des employés surqualifiés. Ce cas fait songer aux analyses de l'IREP (Troussier, 1981) et d'autres sur le travailleur collectif, montrant que la réalisation du travail demandé (même quand il est considéré "non qualifié") exige la mise en œuvre de savoirs et compétences spécifiques auto-élaborées par le travailleur et l'équipe de travail. Le seul respect des consignes de l'encadrement aboutirait au blocage de la production.

Un autre élément indiqué par les définitions est que certains emplois de cette catégorie peuvent comporter travail de maîtrise, d'encadrement d'une équipe (encadrement de commis ou de serveurs, chef de rang dans un restaurant important), qui n'est pas pris en considération comme facteur qualifiant, contrairement à ce qui se passe dans les secteurs industriels.

Mais le plus important pour le niveau de qualification, à l'écart des définitions données ci-dessus, ne vient-il pas de l'hétérogénéité du secteur de l'hôtellerie restauration ? La catégorie de l'établissement, sa taille, son type, sont sans doute à l'origine d'une véritable segmentation du marché : le serveur d'un restaurant gastronomique classé et distingué dans les guides touristiques fait un autre métier que le garçon d'un café de quartier, ou que l'employé de cantine. L'exécution du travail dans les meilleurs établissements exige des compétences professionnelles certifiées (souvent acquises par l'apprentissage), et donc un appel à la formation, alors que les établissements tout venant ont une conception du travail plus proche du modèle "domestique" (appris à la maison) du service, sans que la distinction entre cuisine et salle soit même toujours faite.

La restauration se caractérise par les deux activités des restaurants et des cantines : la restauration commerciale (ou grand public), elle-même divisée en restauration classique et néo-restauration ou restauration rapide, et la restauration collective ou sociale, réservée à aux membres d'une collectivité (école, entreprise, hôpital, maison de retraite, etc.). Alors que la première est constituée à 80% d'employeurs indépendants, le reste étant le domaine des chaînes dont la moitié en franchise, c'est-à-dire dans un rapport salarial de petites unités, la seconde est constituée à 80% de très gros employeurs (souvent plus de 5000 employés chacun) (Mériot, 2002). Or les emplois de la restauration collective, qui réalise 56% des repas servis mais seulement 28% du CA de la branche, sont importants et sous-estimés, car plus proches de 30% que des 10% estimés en général par la profession. Il faut observer qu'en terme de qualité de prestation, les frontières s'estompent entre restauration collective et restauration commerciale.

### *3.3. les conditions de travail*

La catégorie "serveur" est une figure dominée par la précarité (contrats courts ou saisonniers), le temps partiel, les horaires décalés par rapport aux habitudes de vie en général (horaires matinaux ou tardifs, travail le week-end, voire travail de nuit, travail l'été). Mais dans ce domaine également, la nature et la taille de l'établissement employeur sont déterminantes.

La séparation en deux grands secteurs (commercial/collectivité) est déterminante pour la question de la régulation sociale et des conditions de travail. Une des différences majeures entre les emplois de la restauration commerciale et la restauration collective tient à l'existence du stress du "coup de feu" dans la première, et aux fortes irrégularités de l'activité.

### **4. les conventions collectives :**

Le texte de la CCN de l'industrie des "hôtels, cafés, restaurants" se situe par rapport à un contexte de changement pour le secteur, qui "a fait l'objet d'évolutions importantes ces dernières années. Compte tenu de la diversité des entreprises, celles-ci regroupent des métiers différents. De nouvelles méthodes de travail et de nouvelles fonctions sont apparues. Un système de classification adapté a donc été négocié. Ce système répond à la volonté des parties signataires de valoriser les métiers de la profession et d'améliorer son image de marque afin, notamment, d'attirer du personnel qualifié et de retenir les salariés expérimentés en leur offrant un itinéraire et un avenir professionnels". La CCN des chaînes de cafeteria et assimilées est rédigée dans des termes identiques.

Dans ses "Dispositions générales", le texte de la CCN "IHCR" précise que "Les entreprises visées par le présent accord relevant d'un des secteurs économiques le plus représentatif de l'image de marque de la France, la qualité de l'accueil et du service à la clientèle appliquée selon les normes et procédure en vigueur dans chaque établissement doit être le souci permanent de tous ceux qui y travaillent. Courtoisie et disponibilité doivent conduire le comportement de chacun. L'organisation du travail tient compte de la nécessité d'emplois utilisant la polyvalence et la pluriaptitude des salariés. Chaque employé participe aux travaux communs et peut être amené à effectuer des travaux annexes tenant compte du caractère spécifique de chacun des établissements, l'activité de service ayant cette particularité de devoir, avant tout, s'adapter aux besoins du client. La profession met en oeuvre des denrées hautement périssables. En conséquence, constituent également une préoccupation permanente : l'hygiène et la propreté du matériel, des locaux et des personnes. Tous les postes sont entretenus par chacun ; les exigences de la sécurité assurée par tous".

- questions soulevées par la classification salariale

La diversité des entreprises visées par les deux conventions collectives a créé l'obligation pour les parties de trouver un système de classification adaptable à tous les types d'entreprises concernées et à toutes les fonctions. La méthode des "critères classants" a été retenue. Elle s'appuie sur l'analyse des fonctions à l'intérieur de l'entreprise, eu égard au contenu et caractéristiques professionnelles de chacun des emplois qui y existent. La classification ainsi opérée est "indépendante de la personnalité du salarié et de toute appellation professionnelle".

La pluriaptitude étant un facteur important dans l'activité des HCR, cette notion est retenue, pour le classement de l'emploi, selon :

- que le salarié exerce un métier correspondant à une activité principale avec des travaux occasionnels : c'est le métier qui déterminera le classement dans la grille ;
- que le salarié non qualifié exerce de façon permanente plusieurs activités : la prise en compte de ses diverses activités sera réalisée par l'application du critère "type d'activités" pouvant conférer un échelon supplémentaire.

Les critères adoptés sont les suivants :

- a) Compétences (expérience et/ou formation requises) :

Il s'agit de déterminer à l'intérieur de l'entreprise, pour un poste donné, si une formation est exigée pour occuper le poste, et, dans l'affirmative, quel type de formation. La formation peut être acquise par la filière scolaire, la formation sur le tas, la formation professionnelle, la formation continue, l'expérience. Les connaissances font obligatoirement référence aux diplômes créés ou agréés par l'éducation nationale et la CNPE/IH. La référence aux diplômes ne signifie pas l'exigence de la possession des diplômes mais l'exigence de l'acquisition effective et donc contrôlable des connaissances équivalentes.

- b) Contenu de l'activité (ex-type d'activité) :

Ce critère caractérise la nature et le degré de difficulté des travaux à exécuter, pour le poste considéré, et tient compte du mode d'organisation du travail dans l'entreprise.

- c) Autonomie :

Ce critère caractérise le degré de liberté dont le salarié dispose dans la réalisation de son travail en tenant compte des consignes, instructions, directives reçues dans le cadre de l'organisation générale du travail et dans les limites préalablement fixées. L'étendue du champ d'autonomie dont dispose le titulaire est en rapport avec la fréquence des contrôles et interventions hiérarchiques auxquels il est soumis.

- d) Responsabilité :

Tous les salariés d'une entreprise, quel que soit le niveau de qualification, sont responsables, c'est-à-dire doivent répondre des tâches et missions qui leur sont confiées : responsabilité devant son chef hiérarchique de ses propres travaux et, le cas échéant, des travaux de ses propres collaborateurs.

- les références aux diplômes, et les rapports à la formation professionnelle

Dans les "dispositions complémentaires", les deux CCN font mention spéciale pour les titulaires d'un diplôme de niveau V: le titulaire d'un diplôme de niveau V spécifique aux métiers de la restauration ou d'une formation qualifiante de même niveau reconnue par la branche professionnelle, qui est embauché pour un emploi correspondant à sa qualification, accède au minimum directement au niveau II, échelon 1, pour la CCN IHCR (niveau I, échelon 3 pour la CCN des chaînes de cafeteria). Elle fait aussi mention de la prise en compte de l'expérience professionnelle : les salariés classés à l'échelon 1 du niveau I, justifiant de 3 ans de service continu, décomptés à partir de la signature de la présente convention, bénéficient, dans cette entreprise, d'un échelon supplémentaire (échelon 1 du niveau I justifiant de 2 ans de services continus pour la CCN cafeteria).

Les CCN ne font pas apparaître d'emploi non qualifié de serveur différencié d'emplois qualifiés, mais considèrent que l'employé de restauration (emploi repère dans la CCN) se situe à différents niveaux de qualification suivant les titres qu'il possède.

Cette figure "serveur" est caractéristique du regroupement d'emplois ayant des rapports très différents à la formation suivant le type d'établissement : si l'indifférence au diplôme est sans doute la règle des plus petits établissements servant une clientèle populaire ou tout venant, les établissements de plus haut standing exigent une formation de leurs serveurs (ou de l'expérience), la restauration de chaîne ou de collectivité se situant dans une position intermédiaire. Le rapport à la formation des divers emplois exprime la grande hétérogénéité de cette figure, et les conventions collectives les consacrent d'une certaine manière (les diplômés sont directement mieux classés).

Dans les présentations de l'emploi de serveur proposées par diverses organisations professionnelles (notamment sur leurs sites internet), la formation considérée comme classique est celle du CAP restaurant et du BEP hôtellerie-restauration. Cependant, il est indiqué qu'on peut débiter avec un niveau supérieur (bac pro restauration ou bac technologique hôtellerie) pour augmenter ses chances d'évoluer plus rapidement.

Cependant, pour l'emploi d'équipier en restauration rapide "aucun diplôme, aucune qualification précise, ne sont exigés à l'embauche. Le recrutement se fait plus sur la motivation et la présentation. En général, le niveau bac est demandé ainsi que la maîtrise d'une langue étrangère. Mais si un candidat a réellement l'intention de faire carrière dans la restauration rapide, il a intérêt à se lancer muni d'un bac+2 minimum afin de progresser rapidement et d'avoir accès à des postes d'encadrement. Dans ce cas, le poste d'équipier ne devra pas être considéré comme un simple job d'appoint mais comme un tremplin, une chance de se faire remarquer par la hiérarchie. (...) La restauration rapide n'exige pas de formation aux techniques de la cuisine. Une formation "sur le tas", dispensée lors des premiers jours d'embauche par le chef d'équipe, permet d'assimiler des processus de fabrication simple. Le poste d'équipier est donc ouvert à toutes les bonnes volontés, issues du secteur hôtellerie-restauration comme de simples novices"<sup>45</sup>.

### **5. les carrières**

Les "serveurs" sont une des professions dans laquelle la mobilité inter entreprises est forte. Cependant, les deux sous-secteurs sont relativement étanches du point de vue des mobilités professionnelles : les passages de la restauration collective à la restauration commerciale sont rares, l'orientation vers la restauration collective apparaît comme définitive, et reste perçue négativement, bien que le choix s'effectue sur la base des conditions de travail, notamment les horaires, qu'elle offre<sup>46</sup>.

Dans le cas des grands groupes, si le personnel peut connaître les offres d'emploi des différentes filiales de restauration d'un même groupe, aucune mobilité professionnelle n'est organisée entre restauration collective et restauration commerciale.

Alors que dans le secteur de la restauration collective, l'emploi est largement dépendant de grandes entreprises, où des mobilités internes peuvent être organisées, favorisant l'évolution professionnelle des employés, dans la restauration classique, peu d'évolutions sont envisageables hormis les gains d'échelons à l'ancienneté. Toutefois, la taille de l'établissement (et son standing) détermine la présence ou non d'une hiérarchie d'emplois de serveur : dans la catégorie des établissements où existent maîtres d'hôtel, chefs de rang, serveurs et commis, ces différents niveaux de qualification peuvent donner lieu à une carrière professionnelle. Mais le passage d'un emploi de serveur non qualifié (par exemple sous l'appellation de commis) à un emploi qualifié (avec encadrement de commis) comportant un changement de classification s'opère au sein de la même catégorie statistique de "serveur".

---

<sup>45</sup> Fiches métiers, Studyrama.com

<sup>46</sup> Pour les cuisiniers en particulier, il existe un arbitrage entre qualité de vie et valorisation sociale de leur métier.

## **6. évolution de la figure**

L'aspect majeur est lié au développement au sein du secteur de la restauration des formes les plus ouvertes à la rationalisation du travail de type industriel. Ce facteur joue en faveur d'un développement des emplois les plus simples (les moins professionnalisés, les moins qualifiés) classés dans cette figure.

Cependant, les évolutions qui marquent ce secteur peuvent être assez complexes. D'une part, la croissance de la restauration collective a été surtout importante au début des années 70. Depuis, 20 ans, c'est au contraire la restauration commerciale qui a beaucoup progressé (de 147% en nombre de repas servis, contre 28% pour les cantines). D'autre part, la restauration se segmente aujourd'hui de moins en moins par marchés (liés à des types de clientèle) mais davantage par nature et pôle d'activité. Certains groupes ont choisi de ne conserver que la restauration d'hôtels, moins spécialisée en termes d'emplois, mais dont la gestion est fortement capitalistique et davantage basée sur un calcul de rentabilité financière des investissements à long terme. D'autres opérateurs, parmi les plus importants de la profession, se spécialisent sur la gestion des services de restauration, en cumulant une activité de restauration commerciale et une activité de restauration collective. Les grandes sociétés de restauration collective appartiennent à des groupes qui ont une importante activité en restauration commerciale, souvent sur des sites concédés. S'il n'est pas aisé de repérer et mesurer les progrès de la rationalisation et de la simplification du travail de service, dès lors que ce mouvement affecte aussi bien les deux types de restauration, cela paraît être la tendance dominante.

### **3.5.2. les assistantes maternelles (5631)**

#### **1. Hétérogénéité interne : un double pôle**

Dans PCS-82, le poste 5631 correspond à quatre appellations « noyau » :

- assistante maternelle
- gardienne d'enfant
- nourrice
- travailleuse familiale

Selon l'INSEE, la rubrique 5631 classe les "salariés d'établissements privés ou publics ou de particuliers, faisant profession de s'occuper d'enfants pendant tout ou partie de la journée, à leur domicile, à celui des parents, ..., en tout cas en dehors d'un établissement spécialisé".

Certaines de ces appellations noyau (comme travailleuse familiale et nourrice) s'appliquent à de véritables "métiers" du travail social, correspondant à une définition stricte par les services sociaux publics, et impliquant un agrément, voire une formation et un diplôme (Dossou, Fouquet, 1997).

Les appellations assimilées (Aide - à domicile - de personnes âgées ; Aide familial; Aide familiale rurale ; Aide maternelle ; Aide ménagère ; animateur d'un service de travailleuses familiales ; Assistante familiale ; Auxiliaire familiale ; Auxiliaire sociale ; Monitrice familiale) peuvent être considérées comme des variantes rattachables à une seule de ces appellations noyau, celle de travailleuse familiale. Les appellations "cas limites inclus" doivent être rattachées l'une (Aide de classe enfantine) à l'appellation noyau assistante maternelle et l'autre (Baby-sitter) à la gardienne d'enfant.

La figure ASM reposerait finalement sur trois catégories bien distinctes : l'assistante maternelle (dont les nourrices, qui en sont l'ancienne appellation), la gardienne d'enfant, et la travailleuse familiale. L'approche du Contrat d'Etudes Prospectives "aide à domicile et employé de maison" (1999) distingue la travailleuse familiale et l'aide à domicile, et en fait deux métiers types du travail à domicile (le troisième étant celui des infirmiers et aides soignants, et le quatrième les employés de maison, qui n'entrent pas dans la figure assistante maternelle).

Sont donc classées dans cette catégorie des travailleuses exerçant des activités dans des conditions assez différentes : entre la garde d'enfants occasionnelle ou à temps partiel qui exerce au domicile d'un ménage, et l'assistante maternelle à titre permanent agréée par la PMI pour la prise en

charge d'un adolescent au titre de l'aide sociale à l'enfance, le degré de "professionnalité" paraît a priori assez différent.

L'approche de ce monde professionnel par l'ANPE est intéressante. Les quatre appellations "noyau" de la nomenclature PCS de l'INSEE se retrouvent dans la nomenclature ROME, mais regroupées en deux emplois-types :

- **intervenant à domicile** : aide à domicile, aide aux personnes âgées, aide familiale, travailleuse familiale, assistant familial, etc.
- **intervenant auprès d'enfants** : aide maternelle, assistante maternelle, auxiliaire de puériculture, fille au pair, garde d'enfants à domicile, jardinière d'enfant, nourrice, etc.

Cette stratification suggère deux pôles pour la catégorie 5631 : le travail auprès des enfants, le travail à domicile auprès de personnes en difficulté pour raisons d'âge ou de santé, c'est à dire deux catégories de population : les enfants, les adultes dépendants (malades ou âgés). Dans l'approche de l'ANPE, ce qui différencie n'est pas le mode de travail (dans les deux catégories, le travail à domicile est important, voire majoritaire, mais n'exclue pas le travail salarié dans des institutions spécialisées), mais la qualité des personnes au service desquels on se trouve : enfants, adultes dépendants. Et ceci différencie les tâches, mais stratifie aussi la nature et le degré de professionnalité et le niveau de prestige ou de considération sociale.

On se trouve donc face à une hétérogénéité de cette figure du service auprès de personnes exprimable à travers deux angles d'attaque : soit une opposition entre la catégorie de la personne prise en charge (enfants d'un côté, adultes dépendants de l'autre), qui renvoie plutôt à la palette des professionnalités induite par la nature des personnes prises en charge, soit une opposition entre deux types de lieux d'exercice de l'activité : le travail (l'aide) à domicile face au travail (salarié) en institution, qui distingue des professionnalités renvoyant aux formes de salariat.

### **2. Profil statistique de la figure "assistance maternelle"**

Cette profession est en très forte croissance d'effectifs, qui passent de 219000 à 645000, soit un triplement en 20 ans. La part des jeunes de moins de trente ans y est faible, et a nettement diminué en 20 ans, de 20 à 11% : cette profession presque exclusivement féminine (98%) concerne peu les jeunes femmes entrant sur le marché du travail, si ce n'est essentiellement pour les emplois de garde d'enfants (emplois de baby-sitter notamment).

L'emploi majoritaire dans cette figure, la travailleuse familiale (l'aide ménagère à domicile principalement), n'est pas un emploi de jeune. Du reste, la part des "sans diplôme" y diminue modestement dans l'ensemble, en passant de 36% à 25%, tout en restant assez élevée par rapport à d'autres figures d'ENQ, alors qu'elle diminue très fortement chez les moins de trente ans (de 46 à 19%), par effet de la hausse générale d'éducation dans les nouvelles générations. La part des plus diplômés (bac et plus) s'accroît faiblement, de 3 à 11%, mais nettement plus fortement chez les plus jeunes (de 11 à 34%). La part des titulaires de CAP/BEP reste stable chez les moins de trente ans, autour de 45%.

Cette profession offre de plus en plus un débouché aux femmes après trente ans, en particulier celles ayant une formation professionnelle de niveau V, et joue sans doute un rôle important pour les femmes en reprise d'activité.

### **3. le travail : tâches, conditions de travail, valorisation sociale**

Cette "figure", dont l'appellation "assistante maternelle" ne correspond qu'à une des "professions" de la catégorie, est en fait largement liée, bien qu'elle ne s'y limite pas, à l'univers du travail "à domicile" (au domicile du ménage employeur, ou au domicile de la travailleuse agréée). Le grand public a été conduit, par les campagnes successives de promotion de ces emplois, à "faire l'amalgame entre différents types d'activités comme faire le ménage dans un appartement désert, s'occuper d'une personne dépendante, garder un bébé, donner des cours de soutien scolaire à un enfant, etc." (Causse, Fournier, Labryère, 1998). On se trouve dans le champ des services aux personnes à domicile ("gisement d'emploi de l'an 2000"), qui font depuis une dizaine d'année l'objet

d'un traitement juridique et économique homogène : mêmes outils de gestion de l'emploi (associations intermédiaires ou chèques-services), mêmes modes de solvabilisation (exonérations de charges, déductions fiscales), mêmes qualités comportementales recherchées, mêmes (bas) niveaux de rémunération (SMIC).

### 3.1. les tâches

On retiendra d'abord la distinction de deux grands types d'emplois au sein de cette figure : intervenant auprès de personnes dépendantes ou d'enfants.

Pour l'ANPE, l'intervenant à domicile remplace toute personne rencontrant des difficultés passagères, ou assiste les personnes en perte d'autonomie dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante (toilette, repas, ménage, courses, démarches administratives). L'intervenant peut développer des activités d'accompagnement et d'animation de loisirs, voire jouer un rôle de conseil dans la gestion financière et matérielle de la maison.

L'intervenante auprès d'enfants effectue l'ensemble des tâches nécessaires à l'accueil, la garde et l'éveil d'un ou plusieurs enfants. Elle réalise tout ou partie des soins courants de la vie quotidienne : préparation et prise des repas, toilette, veille sur l'état de santé. Elle participe à son éveil (jeux éducatifs, exercices ou devoirs scolaires). Elle assure les travaux de nettoyage, d'entretien et de remise en ordre des pièces, locaux, matériels utilisés pour ces activités.

S'il est clair que dans les deux cas, les tâches comportent une forte composante de nettoyage et d'activités de type domestique, la dimension de la relation à la personne occupe une place importante dans l'appréciation de la "productivité", c'est-à-dire de la bonne occupation de l'emploi.

Les travaux du CEP proposent une lecture un peu différente des contenus de travail, à partir d'une grille qui croise les tâches avec des "logiques d'intervention". Les tâches retenues pour les deux métiers du travail à domicile qui concernent notre figure (travailleuse familiale et aide à domicile) sont l'entretien de la maison, puis l'aide aux différentes catégories de personnes (à l'enfant, aux ménages, à la famille, au malade, à la personne handicapée, à la personne âgée). Les "logiques d'intervention" pour ces deux métiers sont "soulager quelqu'un qui ne peut faire seul", "stimuler, accompagner", "faire de la prévention et de l'action sanitaire et sociale", "éduquer". On note que si chaque métier agit avec une forte cohérence interne, il existe des zones de recoupement entre les métiers, qui fragilisent quelque peu cette distinction. Il demeure que le travail à domicile comporte deux caractéristiques majeures du point de vue du travail à accomplir :

- l'activité s'exerce dans l'espace de la maison privée, du domicile d'une famille
- l'activité est centrée sur une catégorie de personne (enfant, dépendant) qui définit la nature des "soins" à prodiguer, mais qui a souvent maille à partir avec le "nettoyage" des locaux.

On peut retenir que cette figure correspond à une catégorie d'emploi caractérisée par "l'aide à la personne"<sup>47</sup>, donc par la relation à autrui : l'essentiel du travail est composé de tâches simples relevant de la sphère domestique (et donc impliquant des savoir-faire appris pour l'essentiel dans le milieu familial, dans la sphère domestique d'origine), mais il est fortement "coloré" par la relation à la personne prise en charge (enfant et ses parents, ou dépendant).

### 3.2. les conditions d'emploi

Les différentes "professions" de l'aide à la personne et à la famille (services directs aux particuliers) peuvent s'exercer dans des conditions d'emploi très différentes : celle du salariat dans une institution du secteur privé ou du secteur administré (Fouquet, 1996), avec à ses marges les catégories du bénévolat et du travail au noir, celle du travail indépendant (la gardienne agréée), celle du travail à domicile, qui emprunte au salariat et au travail indépendant. Le travail à temps partiel domine fortement tous les types d'emplois dans ces secteurs. Le secteur privé (l'employeur est un ménage) emploie un plus grand nombre de personnes (470000 environ pour 140000 ETP) que le secteur administré (100000 salariés, majoritairement à temps partiel).

---

<sup>47</sup> Et c'est bien cette appellation titre "aides à la personne" que devrait porter la rubrique 5631.

Si l'on regarde les compétences dégagées pour chacune de ces deux appellations, on perçoit un certain décalage puisque les intervenants à domicile effectuent un travail centré sur des tâches domestiques (dont la préparation de repas et des activités de nettoyage), alors que les intervenants auprès d'enfants ont des activités centrées sur cette catégorie bien spécifique de personnes (habillage, toilette, repas, santé, mais aussi animation et éveil).

L'hétérogénéité des métiers du travail à domicile est interrogeable à partir de trois modèles de service : domesticité, sous-traitance, pourvoyance.

- les emplois relevant du modèle de la domesticité : garde d'enfants

L'archétype est l'employé de maison (ex bonne à tout faire), qui n'appartient pas à la figure 5631. Le seul emploi inclus dans cette figure par l'INSEE est la garde d'enfants.

Un rapport étroit à l'ancien modèle de la domesticité demeure présent dans ce type d'emploi, où l'on se trouve encore fréquemment proche d'une relation de service dominée par le paternalisme. Ce genre d'emploi se présente comme une opportunité à saisir à un moment donné : les femmes y sont conduites par des motifs d'ordre économique ou social (divorce, chômage, décès du conjoint, ...). Rares sont les entrées jeunes, mais dans ce cas, un diplôme du secteur social (petite enfance, sanitaire et social ou animation) est un avantage à l'embauche. C'est un salariat très exposé s'il se réalise dans le cadre d'une relation de gré à gré, et mieux protégé quand s'intercale une structure tierce (mandataire ou prestataire de service). Si la nature, le volume et les contraintes de travail restent les mêmes dans ces deux cas, dans le second l'aménagement des congés, la gestion des absences, le remplacement à la fin ou la rupture du contrat sont facilités. La nature de l'activité comporte toujours une part de flou, qui concerne l'entretien-ménage en sus de la garde. C'est un emploi où les limites sont difficiles à fixer, d'autant plus que les salariés tentent de se conduire de manière "professionnelle" : leur compétence est le prétexte à une surenchère, une spirale sans fin qui peut déboucher sur l'exploitation pure et simple. Le risque majeur de cet ENQ, c'est la forte exposition qu'il offre à la gestion paternaliste, pré-salariale, de la relation de travail, en absorbant la salariée dans la sphère domestique. Mais ce risque est bien plus élevé pour les jeunes gardes que pour les salariées plus âgées, qui gardent plus facilement la maîtrise des tâches. Mais l'expérience acquise n'est pas de nature à ouvrir des perspectives de carrière et de promotion vers des emplois qualifiés et plus professionnalisés. "Si une garde d'enfant veut continuer à travailler dans le secteur de la petite enfance, en devenant auxiliaire de puériculture, son expérience ne sera pas reconnue : les gardes d'enfants n'ont pas à cet égard plus de perspectives d'évolution que les autres employées de maison".

- les emplois relevant du modèle de sous-traitance

Il gouverne essentiellement un type d'emploi qui n'est pas inclus dans la figure, à savoir les "femmes de ménage". Dans ce modèle, il s'agit de "se faire aider plus que de se faire servir" : la relation à la personne s'estompe, et on est davantage sur l'activité d'entretenir et de ranger un environnement matériel domestique pour le compte d'un tiers. On n'est donc ni dans le modèle de la domesticité (une personne que l'on sert), ni dans le modèle de la pourvoyance (une personne que l'on accompagne). On est donc en dehors de la figure de l'aide à la personne.

- les emplois relevant du modèle de la pourvoyance : aide et assistance aux personnes dépendantes à leur domicile <sup>48</sup> (travailleuse familiale)

La professionnalité des intervenantes à domicile doit être analysée dans le cadre d'une interaction entre la personne dépendante (et les membres de la famille) et l'intervenante : au cœur de cette interaction se situe le rapport de confiance, sans laquelle la prestation de service est vouée à l'échec, et qui appelle également une dimension de responsabilité plutôt mal circonscrite. Mais comment faire face à une situation d'urgence, quand on sait qu'une intervenante n'a pas vocation à se substituer au travailleur social ni au personnel soignant ? La proximité acquise par la fréquence des

<sup>48</sup> On peut ranger ici : gardes de jour, gardes de nuit, aides ménagères, garde de jeunes enfants, auxiliaires familiales, travailleuses familiales. Les activités les plus répandues sont : le soin à la personne, activités éducatives (soutien scolaire), aide à la gestion d'un budget

visites et la durée des passages confère une bonne connaissance des dépendants et une bonne évaluation des situations. Trois dimensions coexistent dans l'activité : la dimension concrète de l'activité (ménage, soins, repas, etc.), la dimension morale (éthique de la responsabilité), la dimension affective (transferts, identification, etc.), et ces deux dernières notamment sont au cœur de la professionnalité, et non dans ses marges. Les intervenantes à domicile sont reconnues.

La pourvoyance fait ressortir les dimensions affectives et éthiques de cette relation de service : complexité des actes professionnels engagés.

### *3.3. les conditions de travail*

Les activités du travail à domicile sont majoritairement exercées à temps partiel. Seuls un tiers des salariés de la branche aide à domicile et la quasi-totalité des travailleuses familiales occupent un emploi à temps plein.

Le déficit d'image de ces métiers est important. Parmi les facteurs qui jouent à l'encontre de leur valorisation, on doit retenir l'absence des principaux critères qui fondent habituellement les modes de construction et de légitimation des professions : absence de filières professionnelles (quoique depuis peu une filière vers l'assistance médico-psychologique ait été mise en place), invisibilité du travail effectué, absence de référence à l'univers salarial habituel, non-mixité.

## **4. les rapports à la qualification construits dans les Conventions Collectives**

Le premier constat en matière de rapport de la figure aux formations est que les apprentissages initiaux se font la plupart du temps dans le cadre de la transmission familiale de la mère à la fille, dès le plus jeune âge. Du coup, les salariées ont souvent l'impression de "n'avoir jamais appris", et la plupart d'entre elles ne voient pas l'intérêt de suivre une formation à l'entretien domestique, encore moins d'avoir un diplôme. Les salariées mères de famille ou qui ont gardé des enfants dans le cadre familial font souvent un constat semblable pour la garde d'enfants. C'est moins vrai pour celles qui gardent des personnes malades ou des personnes âgées : c'est que la connaissance empirique des personnes âgées est devenue moins grande et moins répandue avec l'éloignement intergénérationnel au sein d'une même famille qui s'est fortement accru. On peut dire que le désir de formation est inversement proportionnel au degré d'incorporation des savoirs au cours des processus de socialisation primaire (Causse, Fournier, Labryère, 1998).

La diversité d'histoires locales explique que le secteur de l'aide à domicile soit représenté par sept fédérations d'employeurs, auxquelles il convient d'ajouter les représentants des CCAS et à travers eux des communes (Causse et alii, op. cit.). Une convention collective, dite "des organismes d'aide à domicile", verra le jour en 1983.

Dans ce secteur du travail à domicile, il existe trois diplômes professionnels reconnus dans les conventions collectives :

- le certificat d'Etat de travailleuse familiale
- le certificat d'aptitude à la fonction d'aide à domicile (CAFAD)
- le brevet d'étude professionnelle sanitaire et social, option complémentaire aide à domicile, reconnu en 1998.

Au-delà de ces trois diplômes, les autres formations peuvent déboucher sur une appellation non diplômante, mais reconnue par une convention collective. Une formation d'employée familiale polyvalente est mise en place par la branche professionnelle et homologuée par le ministère de l'emploi et de la solidarité au niveau V sous le titre "certificat d'employé familial polyvalent".

La CC de l'aide à domicile, dans son accord 2002-03-29, précise les conditions d'accès par rapport aux diplômes. Elle distingue les catégories A et B pour les filières des personnels d'intervention. Pour l'agent à domicile (catégorie A), dont il est précisé qu'il "réalise les travaux courants d'entretien, de la maison, assiste la personne dans des démarches administratives simples, mais ne peut intervenir habituellement et de façon continue chez des personnes dépendantes, ni auprès de publics en difficulté", la maîtrise de l'emploi est accessible "immédiatement avec les connaissances

acquises au cours de la scolarité obligatoire”. Il n’y a donc aucune référence à un quelconque diplôme professionnel.

Par contre, pour les “employé(e)s à domicile” (catégorie B), qui “réalise et aide à l’accomplissement des activités domestiques et administratives essentiellement auprès des personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères, ou assiste et soulage des personnes qui ne peuvent plus faire seules les actes ordinaires de la vie courante”, une série de diplômes sont mentionnés (BEP carrière sanitaire et sociale, BEPA option services, CAP agricole, option économie familiale et rurale, CAP petite enfance, CAP employé technique de collectivité, BEP assistant animateur technique, etc.). Autrement dit, le degré de dépendance de la personne aidée modifie la catégorisation et les conditions d’accès en introduisant la référence aux diplômes professionnels de niveau V.

Pour les assistantes maternelles agréées, le développement, la professionnalisation et les particularités de la garde d’enfants ont justifié la définition, en 1977 puis en 1992, d’un statut professionnel propre à ce métier, distinguant les différentes formes d’accueil (garde permanente ou non permanente), et les différents types d’employeurs (particuliers, personnes morales de droit privé ou de droit public). Il faut ajouter que la loi de 1992 a rendu obligatoire une formation pour les assistantes maternelles agréées, qui est de faible ampleur : 60 heures dans un délai de 5 ans suivant l’agrément pour l’accueil non permanent, et de 120 heures dans un délai de 3 ans s’il s’agit de garder des enfants à titre permanent (dont peuvent être dispensées les personnes titulaires d’un diplôme sanctionnant au moins deux années d’études post-secondaires dans le domaine de la petite enfance). Mais cette formation n’est pas une condition d’obtention de l’agrément, qui ne repose que sur un examen médical, des compétences éducatives, un logement salubre et assez vaste, etc., mais une conséquence de l’obtention de l’agrément.

### ***5. évolutions historiques de la figure et enjeux pour une professionnalisation***

La notion d’emploi familial apparaît comme un fourre-tout qui vient occulter la diversité des “métiers” de l’aide à domicile, et fait penser au phénomène qui s’est produit au XIX<sup>ème</sup> siècle avec la disparition de la domesticité organisée en métiers, fonctions et genres au profit de la bonne à tout faire et de l’employée de maison polyvalente. Pendant que la spécialisation (fondatrice de métiers) disparaissait dans le secteur des services domestiques, elle se construisait dans les établissements puis les services auprès desquels les familles ont progressivement sous-traité les fonctions de garde des enfants, des ascendants âgés ou malades.

On a donc vu surgir, avec l’aide des pouvoirs publics, un réseau dense d’établissements spécialisés dans la prise en charge de certains publics. Ces structures devaient assurer la qualité des services (sécurité et qualité des soins), et elles ont effectivement contribué à multiplier les emplois et à professionnaliser les personnels employés (aides-soignants, auxiliaires de puériculture, aides médico-psychologiques, éducateurs de jeunes enfants, éducateurs spécialisés, etc.).

Après les années 80, le mouvement en faveur du maintien à domicile des personnes dépendantes s’est accentué, et dans le domaine de la petite enfance, les coûts élevés de l’accueil en crèches et autres formules ont conduit au développement de modes de garde plus individualisés. Mais la politique en faveur des emplois familiaux qui se déploie depuis la fin des années 80 ne s’est accompagnée d’aucune exigence en matière de qualité du service rendu ou de qualification des salariés, remettant en cause les efforts antérieurs. Cette absence de professionnalisation, combinée à la précarité des conditions d’emplois de ces nouveaux salariés et à l’image dépréciée des activités à domicile contribue à assimiler les emplois familiaux à des petits boulots que l’on fait faute de mieux.

A travers l’histoire sociale et économique du secteur, on observe un changement du mode de satisfaction de besoins connus depuis longtemps, satisfaits par des emplois de gré à gré, ou des prestations de service d’associations, jusqu’à ce que les politiques d’emplois s’emparent de ce secteur et ne créent deux univers professionnels distincts : les aides à domicile et les employés de maison.

L'offre de service est devenue illisible car les deux univers se sont interpénétrés, et les dénominations les plus diverses sont venues remplacer les anciennes : le substantif "aide à domicile" désigne l'ensemble de ces deux secteurs alors qu'il ne faisait référence avant qu'aux salariés des associations intervenant dans le cadre d'une prestation sociale : aide ménagère, travailleuse familiale, auxiliaire de vie. On évolue vers une série de figures de salariés : les employées de maison et les travailleuses familiales (les plus anciennes) continuent de servir de point de repère à ces univers professionnels, mais d'autres figures s'imposent : la femme de ménage indépendante, l'aide mandataire et l'aide à domicile mixte.

La question de la qualité du service est centrale dans la perspective de la professionnalisation (et la sortie de la non qualification) des emplois de ce domaine d'activité. Pour enrayer la dégradation des conditions de travail et d'emploi des intervenants, le rôle des organismes employeurs est décisif. Leur capacité de gestion et d'organisation est un enjeu important pour la professionnalisation du secteur, notamment le segment du marché dans lequel la relation de service est une relation d'aide et d'accompagnement de la vie quotidienne. Car on arrive actuellement au paradoxe que ce sont les salariés les plus fragiles, les moins expérimentés et les plus précaires, mais les moins chers, qui sont mobilisés pour l'aide aux personnes les plus dépendantes.

L'intensité des problèmes à traiter dans le cadre de l'aide à la personne (enfant, personne âgée, handicapé, etc.) peut déterminer le degré de professionnalisation/qualification (par appel à des connaissances spécialisées et exigeant une formation). La "qualité du service" est difficile à mettre en place, elle est une base possible pour déterminer une future qualification, ou pour sortir de la non qualification.

Le CEP "aide à domicile et employés de maison" conclut qu'il convient d'affirmer la "nécessaire qualification des salariés de l'intervention à domicile, celle-ci faisant appel à différents niveaux de compétences en fonction des situations familiales, et de mettre en cohérence les dispositifs d'aide avec les besoins".

### **3.6. Conclusion**

1. La classification au sein de la nomenclature PCS-82 des activités qui relèvent des rubriques considérées comme classant des ENQ (au sens retenu par Olivier Chardon) est complexe et répond à plusieurs logiques. Le nettoyage est éclaté en quatre rubriques statistiques, suivant le type d'employeur (structure hospitalière publique ou privée, ménages, entreprises privées), ce qui n'est pas fait pour la manutention, qui concerne tous les secteurs (mais dans la distribution, on parle d'ELS, qui n'est pourtant qu'une forme spécialisée de manutention). Par ailleurs, une même activité, telle celle de l'agent de service hospitalier (nettoyage de locaux hospitaliers), sera classée "ASH" si la structure hospitalière est l'employeur direct, ou nettoyeur si elle sous-traite à une entreprise externe. A des tâches identiques, correspondront des statuts, des rémunérations, des perspectives de carrières ou d'évolution salariale, voire des conditions de travail (horaires, types de locaux, etc.) différents.

2. L'ENQ, considéré du point de vue du contenu des tâches, ne constitue pas un grand tout indifférencié : il regroupe des "figures" très diverses (notamment dans les catégories "employés" de l'INSEE) au sein desquelles l'appréciation du degré de "non qualification" des différents emplois que l'on y classe est variable.

En effet, chaque figure, en tant que regroupement d'emplois désignant un ensemble de tâches spécifiques et géré différemment par les entreprises, est diversement "travaillée" par la question de la qualification : soit par la reconnaissance de divers degrés de classification dans la rubrique (par exemple "nettoyeurs"), soit par l'existence d'emplois correspondant à des métiers considérés comme étant qualifiés (assistantes maternelles, serveurs), soit par l'exercice de compétences non reconnues (serveurs fast-food), soit enfin par les proximités (dans les situations concrètes de travail) qu'ils entretiennent avec des emplois qualifiés, vers lesquels ils autorisent des passages.

3. Plusieurs éléments peuvent être considérés comme des révélateurs d'un degré plus ou moins élevé de "non qualification", voir de l'existence d'une qualification dans la non qualification :

- au sein d'une rubrique de PCS, figure d'ENQ, peuvent être rangés des emplois qui pour les CCN sont classés comme emplois qualifiés (qualification salariale) (ex : manutentionnaires, nettoyeurs, ASH). Chez les nettoyeurs, l'agent de propreté qualifié est celui qui occupe un poste d'encadrement d'une petite équipe, qui sera de préférence titulaire d'un BEP. L'ASH qualifiée sera un agent affecté au contact des malades, partagera une partie des tâches avec l'aide soignant. Mais dans la CC des "maisons à succursales multiples de vente au détail d'habillement", le manutentionnaire qualifié sera celui qui manipule au moins une tonne par jour !
- au sein d'une rubrique de PCS figure d'ENQ, la variété d'emplois peut correspondre à des tâches dont certaines (encadrement, autonomie, responsabilité) représentent ailleurs (dans d'autres professions) des critères qualifiants. Par exemple, le contenu des tâches des travailleuses familiales qui s'occupent de personnes dépendantes, incluant les toilettes et petits soins, le soutien psychologique, est-il différent de celui de l'aide soignante en milieu hospitalier ?
- certaines rubriques apparaissent plus homogènes que d'autres (ELS, ASH), donc mieux ancrées dans la NQ, mais peut-être mieux intégrées dans des univers professionnels favorisant les mobilités vers l'EQ, du fait qu'elles correspondent à des activités exercées dans des univers de travail (l'hôpital, la grande distribution, le transport) organisant ou favorisant sélectivement l'accès aux catégories qualifiées. L'observation de situations d'emploi différenciées sur le terrain pour les ASH, associée à l'histoire des aides soignants, engendre finalement une continuité qui à moment donné rend difficile (au-delà de la classification salariale conventionnelle) l'identification de la frontière entre non qualifié et qualifié.
- certains emplois rangés dans des figures non qualifiées révèlent l'existence de compétences ignorées ou non prises en compte (la "gestion de l'affluence" pour les serveurs des fast-food)

4. Au-delà de l'hétérogénéité constatée au sein des sept figures qui ont été analysées de plus près, on peut distinguer trois strates, bien qu'on ne puisse espérer construire une typologie à partir d'une simple combinatoire de critères.

La première concerne les manutentionnaires et les agents de service (fonction publique) : deux catégories qui apparaissent comme les plus éloignées de la qualification et des possibilités d'y accéder.

Viennent ensuite les nettoyeurs, les ASH, les ELS, figures pour lesquelles la définition du travail demeure relativement figée ou peu évolutive depuis de longues années, mais qui, pour des raisons diverses, entretiennent des rapports avec des emplois qualifiés situés dans leur mouvance (ceux de la santé pour les ASH, ceux de la vente pour les ELS) ou sont inclus dans des problématiques de construction d'une professionnalité (nettoyeurs).

Les deux dernières figures, les serveurs et les assistantes maternelles, sont les plus concernées par des rapports à la qualification : le contenu en travail y est très hétérogène et mouvant, la dynamique de création d'emplois y est forte, les possibilités de se qualifier sont importantes.

5. L'analyse des contenus d'emplois non qualifiés suggère la question de savoir pourquoi des emplois qui possèdent des caractéristiques qui dans d'autres emplois sont à la base de la qualification (autonomie, responsabilité, réactivité) sont catégorisés comme non qualifiés ?

- pour le travail à domicile, c'est la difficulté d'organisation des travailleurs (travail isolé) d'une activité à la recherche de sa professionnalisation (la mise en place du CAFAD commence à définir des conditions d'éligibilité : exigences de compétences certifiées). Par ailleurs une filière professionnelle se dessine avec la perspective d'accès à l'emploi d'aide médico-psychologique.

- pour les téléopérateurs qui travaillent dans des collectifs, le statut de non qualifié tient sans doute à la nouveauté de l'activité qui accueille des individus ayant eu des parcours chaotiques pour nombre

d'entre eux et aspirent à se stabiliser avant de songer à s'organiser collectivement pour faire reconnaître leurs compétences. Celles-ci ne sont pas ignorées des recruteurs : une "frontière de compétence" existe implicitement (niveau bac+2) sans être officialisée. Les syndicats voudraient arriver à une reconnaissance explicite.

- pour les serveurs de fast-food, c'est la présence d'étudiants et l'aspect alimentaire et temporaire de l'occupation de ces postes qui entraîne l'absence de revendication pour la reconnaissance de la qualification.

6. L'emploi non qualifié évolue dans le temps sous l'influence de nombreux facteurs, comme en particulier la réorganisation des secteurs, l'évolution des produits et des marchés. On peut tenter d'identifier des "logiques" d'évolution des ENQ en prenant en compte des éléments du versant "poste" de travail.

#### 6.1. les processus productifs et les choix organisationnels :

Un des facteurs les plus importants d'hétérogénéité de l'ENQ est la nature de l'employeur (ménage, entreprise, collectivité, structures hospitalières, etc.) et la branche d'activité, impliquant des formes différentes de division du travail, d'insertion dans des processus productifs et des modes d'organisation différents. A cet égard, par exemple pour les emplois d'aide à domicile, les stratégies respectives des organisations de tutelle seront déterminantes de l'évolution de ces "métiers". « Certaines souhaitent s'affirmer dans le service social ou se rapprocher du paramédical en créant une filière spécifique à l'aide à domicile en associant médecins, infirmières, aides soignantes, kinés et ergothérapeutes, assistantes sociales, éducateurs. D'autres se projettent plutôt dans la construction d'une branche plus commerciale du service à la personne qui inclurait les services de télé-alarme, le portage des repas à domicile et pourrait donc éventuellement s'étendre aux livreurs de pizza. L'intervention à domicile pourrait enfin se voir en partie reprise par des entreprises de nettoyage industriel depuis qu'un mémorandum européen les y autorisent » ( Karine Vasselin, *in* Piotet, 2002).

#### 6.2. la construction de "carrières" salariales ou promotionnelles vers l'emploi qualifié

Certaines Professions ont recouru à la création d'échelons et de niveaux "qualifiés" inscrits dans la CCN. C'est le cas pour les agents de propreté dans le secteur du nettoyage industriel, mais également pour les ASH dans le secteur sanitaire. Les motifs à la base de cette création ne sont certainement pas identiques dans les deux cas. Pour le premier cas, ils sont à rechercher dans la structuration d'une activité nouvelle (en termes de marché et en termes d'organisation du travail), alors que dans le second il s'agit de l'aménagement d'une filière existante intégrant un niveau intermédiaire dans les classifications en vigueur.

#### 6.3. la nature du travail (des tâches)

Elle est fortement spécifiée par le lieu d'exercice du travail (mais aussi l'objet traité ou le secteur d'intervention) : nettoyer ne recouvre pas les mêmes tâches, les mêmes gestes, la même pénibilité, la même autonomie dans l'exécution du travail, etc., suivant la nature des locaux – un appartement, un avion, des locaux professionnels, etc.. Elle est également très variable avec la nature des produits (ou des personnes) "traités". On mesure bien le changement qui interviendrait dans le contenu des tâches du nettoyeur industriel dans le cas où l'hypothèse émise dans le point 6.1 serait validée, c'est-à-dire l'intervention au domicile des particuliers des entreprises de nettoyage industriel.

#### 6.4. l'existence ou non de compétences ou d'un processus de professionnalisation

Le jeu des acteurs peut être déterminant pour faire évoluer les frontières de la qualification, pour faire sortir un emploi d'une figure non qualifiée. « Faire progresser son métier dans l'échelle sociale via l'action collective et un travail identitaire, c'est ce qui correspond précisément au processus de

professionnalisation » (Everett C. Hughes, la théorie du « dirty work », p. 290, in Traité de sociologie du travail, Thierry Pillon et François Vatin, Octarès, Avril 2003).

« Les métiers d'aide à domicile nécessitent une maîtrise de plus en plus grande des technologies de l'information et de la communication. La familiarisation avec cet univers n'est pas compatible avec la persistance d'une représentation dévalorisée de ces métiers » (P. Santelmann, « Qualification ou compétences, en finir avec la notion d'emploi non qualifié », Editions Liaisons, 2002). En rappelant le rôle déterminant de l'Etat dans l'émergence de ces métiers (c'est un arrêté d'avril 1997 du ministère du Travail et des Affaires sociales qui détermine le champ d'activité de l'aide à domicile) Pillon et Vatin rapprochent cette histoire de celle du métier d'institutrices d'écoles maternelles, issu de la création en 1846 des salles d'asile pour accueillir les jeunes enfants dont les mères travaillaient. Sous la tutelle de l'Etat une fonction maternelle est ainsi devenue un véritable métier.

On peut assister à l'émergence ou la recherche de logiques qualifiantes, dépendant largement des luttes sociales, mais pas nécessairement, puisque par exemple dans le cas du travail à domicile, l'évolution dépend largement de l'intervention de l'Etat.

#### 6.5. logique du "dirty work"

Une nouvelle profession (ou la subdivision d'une situation professionnelle initialement indifférenciée) peut résulter d'un processus de type « délégation du sale boulot » (Everett C. Hughes, la théorie du "dirty work", op. cit.). La profession d'aides soignants est le résultat de la partition de l'ensemble des tâches constitutives à l'origine de l'emploi consistant à dispenser des soins infirmiers (Arborio, 2001), les infirmières se réservant les interventions les plus nobles. Dans la nouvelle nomenclature de l'INSEE aménagée (PCS-2003), une différenciation existe désormais entre les ASM, gardiennes d'enfants, familles d'accueil (563a) et aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales (563b), avec d'un côté des activités d'accueil/surveillance/soins aux enfants et de l'autre plutôt des tâches de nettoyage/ménage. Peut-on voir dans ces subdivisions le début d'un processus de qualification d'une partie de ces emplois ?

#### 7. liens poste/individu

Une dernière composante de l'hétérogénéité se situe à l'intersection des approches de la (non)qualification par le poste et des approches par les individus.

Un premier facteur de différenciation dans l'ensemble des ENQ porte sur la capacité différentielle des figures (ou des différents types d'emploi d'une figure) de permettre à un individu sans diplôme d'acquérir les éléments de compétence conférant l'éligibilité à un emploi qualifié. La construction de carrières ascendantes pour les individus occupant des ENQ relève largement d'une gestion des emplois, elle-même plus ou moins indépendante d'une gestion des individus.

Un deuxième facteur à prendre en considération est l'étroitesse du lien entre capital et productivité : plus l'emploi ENQ est indépendant des équipements installés, moins la productivité est déterminée par l'organisation du poste, mais dépend davantage des qualités de la personne, plus la présence d'un individu diplômé dans un tel emploi (telle figure ENQ) permettra d'augmenter la productivité.

# EMPLOI NON QUALIFIE : QUELS USAGES POUR QUELS PARCOURS ?

## Synthèse du rapport

### *Rappel de la problématique*

Nos travaux sont focalisés sur l'étude des mobilités professionnelles touchant à l'univers des emplois non qualifiés (ENQ), et plus particulièrement aux mobilités vers l'emploi qualifié (EQ) : quelle place tient l'ENQ dans les trajectoires professionnelles, comment sort-on de l'emploi non qualifié et pourquoi y reste-t-on ? Au-delà d'une description des différents types de mobilités existantes, nous avons cherché à en analyser les déterminants. Notre approche s'est intéressée à la fois aux logiques individuelles d'accès à la qualification et à la diversité des rapports qu'entretiennent les différents emplois non qualifiés avec la qualification.

Pour appréhender l'ENQ, nous sommes partis de la notion de catégorie statistique telle que définie par les statisticiens de l'emploi et mise en œuvre dans la nomenclature PCS de l'Insee. Dans le cas des ouvriers, le partage entre OQ et ONQ, en lecture directe dans la nomenclature, est basé sur des grilles de classification négociées par les partenaires sociaux. Dans le cas des employés la distinction n'est pas inscrite dans la nomenclature. Des spécialistes se sont penchés sur la question et ont proposé des partages à posteriori qui tiennent compte à la fois du niveau de salaire et du niveau de diplôme des individus exerçant ces emplois (Bisault, Destival & Goux 1994, Burnod & Chenu 1999 et 2001) ou plus récemment de leur spécialité de formation (Chardon 2001). Les emplois non qualifiés sont alors ceux qui offrent les salaires les plus faibles et n'exigent pas ou très peu de formation explicite, ou bien ceux qui n'ont que de très faibles exigences en matière de spécialité de formation. Ces critères recouvrent bien souvent la faible valorisation sociale de ces emplois. Aucune de ces propositions ne fait référence mais elles sont finalement assez proches. En revanche, on note que les ventilations proposées, censées classer des individus selon la nature du poste de travail qu'ils occupent (i.e. des tâches qu'ils effectuent), se font largement à partir de leurs caractéristiques individuelles (formation, salaires, diplômes). D'où la confusion qui amène parfois à considérer qu'un emploi devient qualifié dès lors qu'il est occupé par un individu apte à occuper un emploi qualifié (et à fortiori par un individu "diplômé"), considération sans rapport avec l'emploi occupé réellement et les tâches effectuées.

Le cadre de référence de notre travail repose sur la notion de "seuil de compétences" développée au Lirhe dans les travaux sur l'accès à l'emploi (Bédoué & Espinasse 1995, Espinasse & Vincens 1996). Pour occuper efficacement (durablement) un emploi qualifié, il faut détenir un niveau de compétences supérieur au minimum requis par les employeurs. Il faut être éligible à cet emploi. Cette notion d'éligibilité à l'EQ assure une cohésion formelle entre l'emploi (défini par son seuil) et les savoir-faire de l'individu au regard de l'emploi auquel il postule.

Partant de cette notion, l'emploi non qualifié est celui pour lequel il n'existe pas de seuil de compétence : il n'exige aucune autre compétence que celles possédées par le plus grand nombre ou celles pouvant être acquises très rapidement et à un faible coût dans le cadre de l'emploi lui-même. Tous les individus sont donc éligibles à l'ENQ, et cette abondance d'offre, réelle ou latente, suffit à expliquer pourquoi ces emplois sont, de fait, les moins bien rémunérés. Il existe une dissymétrie fondamentale entre les ENQ, accessibles au plus grand nombre, et les EQ, pour lesquels existent des conditions d'éligibilité (un seuil de compétences). Être éligible est une condition nécessaire pour occuper un emploi qualifié donné. C'est rarement une condition suffisante, du fait de la sélectivité des embauches et du rationnement de l'emploi, notamment en période de crise économique. Les éligibles à l'emploi qualifié ne trouvant pas de tels emplois sont conduits souvent à postuler sur le marché des ENQ. Ce dernier a donc une offre de travail segmentée : d'une part des individus inéligibles aux EQ et donc condamnés à occuper un ENQ, d'autre part des individus ayant vocation à candidater

efficacement sur un EQ. Cette dualité de l'offre de travail non qualifié a évidemment une incidence directe sur le pronostic de mobilité.

L'éligibilité à l'emploi qualifié (comme condition nécessaire) est fonction des compétences implicites et explicites de l'individu, et souvent de la combinaison de ces différents éléments. L'employeur, par sa décision d'embaucher, transforme l'individu éligible en salarié élu. Cette notion permet de relativiser le rôle joué par le diplôme dans la probabilité de sortie de l'emploi non qualifié : un individu diplômé peut prétendre à un emploi qualifié du fait de son titre, mais celui-ci peut ne pas être suffisant ; un individu non diplômé ne sera éligible que s'il peut faire la preuve qu'il possède la compétence minimum nécessaire, qu'il a pu acquérir par exemple grâce à l'expérience. Ceci permet d'introduire la différence entre reclassement et promotion pour expliquer les sorties de l'emploi non qualifié vers l'emploi qualifié. Un individu préalablement éligible sera reclassé, celui qui ne présentait pas, à l'entrée dans l'ENQ, les compétences minimales pour être EQ, sera promu.

Ceci sous-entend que l'on peut acquérir de nouvelles compétences dans l'emploi non qualifié, suffisantes pour devenir éligible à l'emploi qualifié. La nature de l'emploi non qualifié peut donc être déterminante pour expliquer les sorties vers l'emploi qualifié : les emplois non qualifiés ne sont pas forcément non qualifiants au sens où ils peuvent conduire à l'acquisition d'éléments de compétence qui permettent à l'individu de sortir de la catégorie.

Cette idée repose sur l'existence d'une forte hétérogénéité des emplois non qualifiés : hétérogénéité interne aux rubriques d'une part (du fait du regroupement de tâches de nature diverses sous une même rubrique mais aussi du fait de l'existence de hiérarchies internes aux rubriques) et entre les rubriques d'emploi non qualifié d'autre part, ne serait ce que parce que les tâches, même proches, s'exercent dans des mondes productifs différents. Cette double hétérogénéité est donc au centre de notre travail : pour comprendre les déterminants des mobilités à partir d'ENQ, il nous a paru indispensable de rentrer dans l'hétérogénéité de la catégorie en conduisant des analyses séparées pour plusieurs "figures" d'ENQ. Ainsi, par exemple, les nettoyeurs employés par des sociétés de nettoyage privées (marchandes) ne sont pas soumis aux mêmes règles de fonctionnement, ni aux mêmes perspectives de "carrière" que ceux qui effectuent des tâches tout à fait semblables (nettoyage de locaux), mais dans des systèmes de travail différents, comme les agents de service des hôpitaux, eux-mêmes distincts des agents de service de la Fonction publique.

Notre étude s'est donc concentrée principalement, mais pas exclusivement, sur l'étude de certaines rubriques statistiques de l'univers des employés, qui représentent des "figures" de l'emploi non qualifié. Les cinq figures d'employés sont celles des "Agents de Service de la Fonction publique", des "Assistants maternelles, gardiennes d'enfants et travailleuses familiales", des "Agents de service hospitaliers", des "Employés de libre service" et des "Serveurs". Les deux figures d'ouvriers sont celles des "Manutentionnaires" et des "Nettoyeurs".

Le choix de ces rubriques ne prétend pas à une représentativité de l'ENQ, ni du point de vue statistique, ni du point de vue de l'éventail des tâches. Il s'agit avant tout de catégories aux effectifs (de jeunes et d'adultes) suffisamment nombreux pour garantir une certaine fiabilité statistique, pour lesquelles il existait des matériaux qualitatifs, et portant sur des emplois du public et du privé. Le choix de sur représenter les figures d'Employé par rapport aux Ouvriers vient de l'intérêt pour ces catégories aux contours flous, sans rapport à la qualification déterminé et ayant fait, comparativement, l'objet de peu d'investigations.

Les investigations ont été menées dans trois directions complémentaires qui ne prétendent pas faire le tour des questions de mobilité professionnelle concernant les ENQ.

La première approche étudie la mobilité chez des débutants ayant connu l'ENQ au début de leur parcours. L'emploi non qualifié constitue effectivement un champ d'emplois privilégié pour les jeunes en quête d'insertion professionnelle bien que leur niveau de formation et de diplôme soit nettement plus élevé que celui de la population dans son ensemble. Ce paradoxe nous conduit à étudier tout particulièrement le rôle du diplôme dans ces mobilités, et notamment vers l'EQ. Les mobilités de début de carrière sont intenses et engendrent des flux importants vers trois grands univers : celui des EQ, celui du chômage et de la précarité et enfin au sein même de l'univers des ENQ. Les données utilisées sont celles de l'enquête d'insertion du CEREQ auprès des jeunes sortis de formation initiale en 1992.

La seconde approche étend l'analyse des mobilités issues de l'ENQ à l'ensemble de la population active en cherchant leurs déterminants. Deux directions sont explorées : le rôle du diplôme versus l'expérience dans les mobilités vers l'EQ en cours de vie active, et le rôle de ces deux critères (diplôme, expérience) dans la formation des salaires. Les faibles rémunérations qui sont le lot de ces emplois n'empêchent pas l'existence de "carrières salariales", prouvant ainsi que les compétences mises en œuvre sont parfois reconnues et rémunérées. La matériau utilisé est constitué des enquêtes sur l'emploi de l'INSEE.

Après cette analyse des individus occupant un ENQ, nous nous sommes intéressés à l'analyse du travail non qualifié et aux conditions de sa mise en œuvre. Chaque figure d'ENQ correspond à des spécificités dans la nature des tâches, dans la relation d'emploi associée à ces tâches et dans les rapports entretenus avec la qualification. Ces rapports différenciés à la qualification sont issus de la construction sociale des figures mais aussi de la manière dont "elles" articulent gestion des postes et gestion des personnes. Le matériau utilisé ici est bibliographique.

## ***Principaux résultats***

### ***1. Une très forte hétérogénéité intra et inter figures.***

L'ENQ est souvent appréhendé comme un tout homogène regroupant l'ensemble des emplois faiblement rémunérés, n'exigeant pas, ou peu, de formation explicite et dont la valorisation sociale est faible.

Une telle approche globalisante est parfois utile dans une perspective macro, mais une observation plus rigoureuse conduit à considérer l'ENQ non plus comme un tout indifférencié, mais au contraire comme le lieu d'une forte hétérogénéité.

L'hétérogénéité des emplois qualifiés est évidente. Ils correspondent à des ensembles de tâches clairement différenciées auxquels correspondent des ensembles de savoirs et de savoir faire tout aussi clairement différenciés. Il en résulte des conditions d'accès spécifiques à chaque emploi qualifié que doivent satisfaire les individus qui veulent y accéder et qui, en retour, quand ils y satisfont, leur confère un avantage absolu.

Pour les ENQ la situation est plus complexe. Si on considère les rubriques d'emploi elles mêmes, l'hétérogénéité est toute aussi évidente : les différents postes de la nomenclature renvoient à des ensembles de tâches clairement différenciées entre eux et recouvrant d'inévitables disparités internes au poste. Ces disparités sont parfois importantes (les Assistantes maternelles, aides à domicile, baby-sitting, etc. sont regroupées dans la même PCS). Elles ne sont pas spécifiques aux ENQ. Les emplois qualifiés connaissent aussi une variété de « métiers » au sein d'un poste de la nomenclature.

La principale différence provient du fait que l'hétérogénéité des emplois non qualifiés ne renvoie pas clairement à des conditions d'accès spécifiques aux rubriques et sous rubriques. Les conditions de passage (de mobilités) entre les rubriques d'ENQ sont – à priori – considérablement plus simples que celles qu'on observe entre les emplois qualifiés. De tels passages sont facilités à la fois par la faiblesse des "pré requis" et par le faible coût des apprentissages initiaux dans l'emploi. En tant que tel, l'univers des emplois non qualifiés est sans doute plus homogène que celui des emplois qualifiés dans la mesure où les mobilités internes y sont moins soumises à conditions.

Mais dans la mesure où nous nous intéressons aux déterminants de ces mobilités, l'hétérogénéité des postes de travail non qualifié est un élément incontournable de l'analyse. Les figures d'ENQ étudiées – pour se limiter à elles - correspondent à une liste limitative de tâches simples (nettoyer, manutentionner, surveiller, servir, etc.) qui peuvent, à un certain niveau d'abstraction, paraître homogènes, mais qui sont exercées dans une grande variété de situations de travail, de contextes professionnels et qui contribuent à des produits (biens ou services) très variés. Elles impliquent des gestes professionnels différents largement déterminés par le secteur et les choix

organisationnels et technologiques de l'entreprise qui conditionnent le poste de travail (i.e. la gamme de tâches). Enfin le travail lui-même s'insère dans des conditions statutaires (statut, contrats, horaires, progression de carrière salariale ou professionnelle) très diverses. Cela confère aux figures une singularité très forte (hétérogénéité inter figures) qui se double d'une variété tout aussi grande des situations internes aux figures (hétérogénéité intra). La diversité "intra" n'est pas propre aux emplois non qualifiés et dépend – en principe – du niveau de résolution de la nomenclature<sup>49</sup>. La diversité "inter" – pour prévisible qu'elle soit – souligne le danger d'une approche trop globalisante des ENQ lorsque l'on cherche les déterminants de la mobilité dans les conditions de mise en œuvre du travail lui-même.

Enfin, il faut regarder chaque figure dans une histoire des professions et dans un processus de construction sociale des emplois. Cela permet de saisir les rapports de chaque figure et de ses variantes avec la qualification. Les frontières qui séparent une partie au moins des ENQ de certains EQ sont floues (notamment pour les emplois tertiaires) et mal établies. Elles sont également fluctuantes<sup>50</sup>.

On a cherché à confronter les figures entre elles sur ces différentes dimensions de l'hétérogénéité de l'emploi non qualifié pour analyser la diversité des modes de gestion de main d'œuvre et les déterminants individuels de la mobilité. Cette analyse met en évidence la variété de l'influence des ENQ dans les trajectoires professionnelles.

## **2. l'emploi non qualifié n'est pas l'apanage des individus non diplômés**

Quelle que soit la manière d'observer les faits, il n'y a pas de relation biunivoque entre emploi non qualifié et individu non diplômé. Le niveau de diplôme des individus occupant un ENQ est clairement plus faible que celui des individus occupant des emplois qualifiés. Il s'établit cependant nettement au dessus de l'école obligatoire. Il augmente, régulièrement et continuellement depuis (au moins) 20 ans. Bien que l'ENQ n'exige pas de diplôme (au sens où aucun diplôme n'est en principe conçu spécifiquement pour ces emplois<sup>51</sup>), les individus qui occupent ces emplois sont de plus en plus diplômés. Ces emplois sont soumis, comme les emplois qualifiés, à la hausse générale du niveau de formation de la population active française. La relation statistique qui s'établissait (de fait) entre catégorie d'emploi non qualifié et salariés sans diplôme est de plus en plus ténue.

Il existe en revanche une nette hiérarchie des sept figures en termes de niveau d'études moyen de leurs actifs. Cette hiérarchie se maintient au fil du temps du fait de la hausse généralisée des niveaux d'éducation qui se répercute sur tous les emplois. Elle a même tendance à s'amplifier, différenciant de plus en plus nettement les figures entre elles. L'interprétation de ce phénomène est plus délicate et le rôle du diplôme dans ces évolutions différenciées est difficile à établir. Ce peut être un simple effet d'attraction de certains emplois jugés moins rebutants et sur lesquels les diplômés se présentent en premier ; ce peut être aussi parce que le diplôme apporte, même marginalement, un gain de productivité, auquel cas l'employeur aura intérêt à recruter des diplômés. L'emploi dit non qualifié requiert des compétences que le diplôme, d'une manière ou d'une autre, apporte.

## **3. Un fort turn-over des jeunes génère des mobilités professionnelles**

Un taux de main d'œuvre de moins de trente ans élevé et constant signifie des flux d'entrées et de sorties permanents et importants de jeunes de moins de 30 ans. Plus les figures font appel aux jeunes pour se renouveler, et plus elles ont à faire face à un fort turn over. Pour certains emplois ou certains employeurs cela correspond à un mode de gestion des ressources humaines : on recrute en

<sup>49</sup> Comme en témoignent les aménagements de la PCS-ESE 2003 qui a "éclaté" de nombreuses rubriques de travail considéré comme non qualifié.

<sup>50</sup> Ainsi la PCS-ESE qui séparait Employés qualifiés et non qualifiés de l'hôtellerie dans la version 1982, ne retient plus cette distinction en 2003 mais sépare les Employés de l'hôtellerie entre ceux qui s'occupent de la réception et du hall (561e) et les autres, polyvalents (561f). Il n'est plus question de qualifié/non qualifié

<sup>51</sup> Il y a aujourd'hui des dérogations à ce principe tant dans l'industrie (CAP construits chez Renault pour des OS) que dans les services (CAP MHL pour les nettoyeurs).

permanence une main-d'œuvre jeune, diplômée, et de ce fait, éminemment temporaire ; les jeunes sont ravis de trouver un premier emploi et pressés d'en partir. L'importance de ce mode de gestion partage les figures en deux groupes : d'une part celles qui font abondamment appel aux jeunes et qui sont, de ce fait, plus susceptibles de jouer les "emplois de passage" ou les emplois d'attente, sans grande incidence sur la carrière professionnelle des individus, et d'autre part celles qui cherchent plutôt à fidéliser leur main d'œuvre et qui ont tendance à devenir des "emplois durables" dans la vie des individus (voir ci-dessous).

- *les figures qui favorisent les mobilités professionnelles et donc le "simple passage" :*

Trois figures (ELS, SERV, MANUT) ont un taux de jeunes (moins de trente ans) qui oscille entre 40 et 50%, ce qui signifie un renouvellement permanent de jeunes, les entrées compensant les sorties. Il s'agit pour la plupart de ces jeunes d'un emploi de passage, parfois très bref, petit boulot, job d'étudiant, ou encore d'un emploi d'attente qui permet de financer la recherche d'emploi proprement dit. C'est le résultat d'un accord entre le jeune salarié et l'employeur, tous deux tirant bénéfice d'une situation dont chacun sait qu'elle ne sera pas durable. Cette analyse déborde le cas des seuls débutants puisqu'on observe également des taux de sortie vers des emplois qualifiés parmi les plus élevés chez les adultes quel que soit l'âge (pourcentage de promos élevé et promotions internes faibles). Ce rôle d'accueil d'éligibles à l'EQ (puisque diplômés) momentanément contraints d'accepter un emploi non qualifié, existe auprès de l'ensemble des salariés. Les mobilités vers l'EQ sont par ailleurs d'autant plus probables qu'elles se font rapidement et même dans l'année qui suit la prise d'emploi : tous les indicateurs convergent pour montrer que ces trois figures constituent des emplois de passage, à tout âge, pour la majorité des individus diplômés qui les occupent.

- *Les figures qui offrent avant tout des "emplois durables" :*

Les quatre autres figures étudiées (ASM, NETT, ASH et ASFP) font nettement moins appel aux jeunes (10-20% maximum), ce qui implique sur un plan démographique un niveau de formation global nettement plus faible et un vieillissement des actifs. La stabilisation dans l'emploi semble beaucoup plus la règle, même si elle oblige à enchaîner les contrats précaires et si elle s'effectue selon des logiques très différentes entre le secteur public et privé. Elle peut donc être voulue (recherche du statut de fonctionnaire) ou subie (impossibilité de faire autre chose). Sur ces emplois, les sorties en cours de carrière sont plus rares, et, dans la fonction publique, elles se font par promotion interne. C'est moins la formation explicite acquise en formation initiale avant l'entrée dans l'emploi non qualifié qui rend ces promotions internes possibles que la possibilité offerte par les conventions collectives de bénéficier d'une progression dans la grille des classifications. Pour ces figures, et contrairement aux précédentes, ces durées d'emploi longues s'accompagnent de "carrières salariales", c'est à dire d'une rémunération de l'ancienneté. Ce sont donc des emplois où les individus (la majorité) se stabilisent et, pour certains "font carrière".

Ces différences dans le mode de gestion de ces emplois par ailleurs tous non qualifiés les amènent à jouer de rôles distincts dans les trajectoires individuelles. Suivant le nombre de jeunes qu'une figure conduit à une mobilité ascendante et volontaire, ou au contraire à un retour contraint sur le marché du travail, elle est amenée à jouer, globalement, un rôle spécifique dans la mise au travail des débutants, et au-delà des salariés. Plus une figure est ouverte aux jeunes, plus elle accueille temporairement des jeunes éligibles à d'autres emplois et plus elle joue un rôle de redistribution positive. On parlera, par analogie au rôle de certains secteurs, d'ENQ "introduceurs" de main-d'œuvre.

#### **4. L'ENQ, une plaque tournante dans les trajectoires professionnelles vers trois univers : l'EQ, l'ENQ et le chômage**

Les mobilités à l'issue de l'ENQ se font dans trois grandes directions : vers l'EQ, vers le chômage et au sein de l'univers des ENQ. Chez les jeunes ces flux de mobilité sont très variables d'une figure à l'autre, mais les mobilités vers l'EQ sont toujours minoritaires. Pour les adultes, seules les mobilités vers l'EQ ont été étudiées. Elles sont, dans l'absolu, assez rares allant de 2 à 15% (mais il

s'agit de promotions annuelles et non sur l'ensemble de la carrière). En revanche le nombre de promus augmente régulièrement au cours du temps et ce pour toutes les figures.

*Les mobilités vers l'Emploi Qualifié* doivent être étudiées en fonction de l'éligibilité des salariés ENQ à la qualification.

Si un jeune sur deux est amené à "passer" par un emploi non qualifié lors de ses cinq premières années de vie active, la majorité d'entre eux possède un diplôme allant du niveau V au supérieur, c'est-à-dire qu'il est, en principe, éligible à l'emploi qualifié. Passer par un emploi non qualifié correspond donc à un déclassement provisoire, un emploi d'attente avant de trouver quelque chose de plus conforme au niveau de diplôme possédé. Or, même chez les diplômés de niveau strictement supérieur au Bac ayant débuté sur une figure d'ENQ, le reclassement n'est pas assuré pour tous, dans les 5 ans : le taux de mobilité, pour ces jeunes "très diplômés" vers un EQ varie entre 72% chez les Manutentionnaires et 50% chez les ASFP. Il est en revanche clair que, toutes choses égales par ailleurs, et pour toutes les figures, posséder un diplôme de niveau supérieur au Bac augmente les chances d'être reclassé tandis que ne posséder aucun diplôme les diminue significativement : le reclassement est donc loin d'être systématique pour l'ensemble des jeunes diplômés, il semble même peu probable pour les jeunes diplômés de niveau V. Pour les reclassés, en revanche, la mobilité a souvent eu lieu rapidement et le séjour dans l'ENQ est bref.

Pour les promotions au-delà des premières années, le nombre d'années d'études n'a pas ou plus d'influence significative en ce qui concerne les ASFP, ASH et ASM, c'est-à-dire les emplois plus ou moins liés à la fonction publique, peu ouverts aux jeunes et où le niveau de diplôme moyen est faible. L'absence d'effet significatif du niveau d'étude peut toutefois masquer l'effet positif d'un diplôme spécialisé, acquis par la formation continue comme le CAFAS pour les ASH. En revanche, l'influence du niveau d'étude est positive dans les autres catégories, ELS, MANUT, SERV et NET, confirmant le rôle d'emploi temporaire joué par ces figures "marchandes" pour tous les individus, y compris au-delà des premières années. En effet, les salariés promus en interne ne le sont pas en fonction du principe de séniorité. Cette influence du diplôme et l'intensité des reclassements s'est même renforcée au cours du temps, du fait de l'effet de ciseaux provoqué par la croissance simultanée des effectifs d'ENQ et du niveau de diplôme des salariés.

Le diplôme joue donc un rôle essentiel dans les mobilités vers l'EQ des jeunes, en début de carrière. Son effet s'estompe ensuite, du moins pour les figures où les règles de promotion ne sont pas basées sur le diplôme. Mais il ne suffit jamais à assurer un reclassement, notamment lorsqu'il s'agit d'un diplôme professionnel de niveau V. D'une manière générale, l'ensemble des résultats tend à montrer que le reclassement, lorsqu'il a lieu, intervient très vite, c'est à dire après un séjour bref dans la figure, et pour les individus "nettement" déclassés. Celle-ci ne joue alors qu'un rôle très temporaire dans les trajectoires professionnelles. Dès que l'emploi est pris pour des durées plus longues, la question ne semble plus être celle du reclassement, y compris pour les diplômés.

En creux, ces résultats montrent qu'il existe des mobilités vers l'ENQ de la part des non diplômés. Elles sont rares. On peut faire l'hypothèse que, notamment dans le cas des jeunes, le passage par un ENQ a procuré sinon des compétences, un nouveau signal d'employabilité. C'est une piste intéressante, notamment pour l'avenir des jeunes sortis sans diplôme, qui demanderait à être poursuivie par des travaux spécifiques.

#### *Mobilités au sein des ENQ*

Il existe de nombreuses mobilités au sein des ENQ, c'est-à-dire que les individus "passent" d'un ENQ à un autre, fréquemment et, dans le cas des jeunes où cela a été étudié, sans retour prolongé par le marché du travail.

D'une manière générale, la mobilité des individus occupant un ENQ semble importante, même croissante, sous l'action conjuguée de l'augmentation de ce type d'emploi et de la précarité (contrats de courte durée) : les salariés ayant moins d'un an d'ancienneté dans une même entreprise sont de plus en plus nombreux pour plusieurs figures, comme les serveurs et les manutentionnaires (+13 et 22% respectivement au cours des vingt dernières années). Ces mobilités continues entre ENQ concernent

jusqu'à 1 jeune sur 3 ayant pris un emploi d'ELS ou de Manutentionnaire en début de vie active, 1 sur 4 pour les Serveurs.

La forte mobilité entre ENQ, qui témoigne de durées d'occupation courtes et donc d'une certaine précarité, n'a pas nécessairement pour corollaire la dégradation de la situation d'emploi des individus. Ces salariés apparaissent in fine comme des "polyvalents" capables de s'assurer un emploi en permanence tout en changeant fréquemment de type d'emploi et donc de travail. C'est sans doute une forme de compétence. Chez les jeunes, ces mobilités entre ENQ ne conduisent pas ou très peu au chômage. C'est une forme de trajectoire relativement positive.

L'ENQ n'est pas toujours associé à des mobilités. On observe, chez les jeunes, des durées de séjour au sein d'une même figure d'ENQ très longues, pouvant parfois atteindre la totalité des 5 années d'observation. Ces trajectoires montrent une stabilisation au sein de l'ENQ de jeunes diplômés de niveau V voire plus. La probabilité de connaître ce type de trajectoire (plutôt que le chômage) est même nettement plus élevée chez les jeunes diplômés du Bac, c'est-à-dire d'un Bac pro dans la grande majorité des cas. Cette installation dans l'ENQ ne semble pas gêner ces jeunes, apparemment contents de leur sort. D'où l'idée que l'on assiste à un changement de norme, le niveau V devenant le niveau de diplôme permettant l'accès durable à ce type d'emploi, tandis que les jeunes sans formation ne font qu'y passer. On a évoqué l'idée d'une professionnalisation de ces emplois, au moins pour certaines figures (voir plus loin), le diplôme servant au minimum à trier les jeunes que l'on veut garder et fidéliser. De telles situations se rencontrent surtout chez les ELS et les Serveurs, mais également chez les ASH et les ASM.

#### *Mobilités vers le chômage*

Ces mobilités concernent entre 20 % (Serveurs) et 50% (ASH, AS FP) des jeunes passés par un ENQ. C'est évidemment beaucoup. Rappelons que l'enquête a eu lieu entre 1992 et 1997, dans une période d'aggravation sensible du chômage des jeunes. Le retour vers une situation de chômage peut faire suite à un séjour prolongé dans la figure (ASH, ASFP, ASM) ou au contraire intervenir à tout moment de la trajectoire, laissant très peu de place à l'emploi (toutes les figures). L'ENQ correspond donc aussi, et même souvent, à des situations d'extrême précarité. Elles sont clairement le fait de jeunes non diplômés. Après un séjour dans l'emploi (plusieurs années) les jeunes ont pu acquérir des éléments de compétence ; mais ils s'avèrent difficilement transposables à d'autres emplois et cette première expérience ne protège pas du chômage. Ce cas se rencontre plus fréquemment pour les emplois non qualifiés liés à la fonction publique (ASH, ASFP) : ces jeunes ont eu des contrats longs (CES) mais non renouvelés et se retrouvent au bout de quelques années dans des difficultés d'insertion comparables à celles de leurs débuts.

#### **5. L'ENQ, premier niveau d'emploi pour des filières professionnelles ?**

Les mobilités à l'intérieur de "filières professionnelles", c'est-à-dire au sein d'un même champ professionnel, constituent un cas particulier de promotion. On observe des mobilités d'ASH vers Aide soignante, d'ELS vers Employé ou Profession Intermédiaire du commerce, de Serveur de restaurant vers Cuisinier ou Profession Intermédiaire de l'Hôtellerie Restauration, de Manutentionnaire vers OQ de la manutention ou Chauffeur. La progression au sein d'un même champ professionnel a toujours constitué une voie d'alimentation de certains EQ. Il semble que ces mobilités soient en net recul pour trois figures ASH, ELS, SERVEURS, où elles sont passées, en vingt ans, de 70 à 90% des promotions vers l'EQ en cours de carrière à seulement 30 à 40% actuellement. Elles sont toujours repérables dans les premières années de vie active où elles constituent des trajectoires professionnelles type singulières<sup>52</sup>. Pour trois autres figures (ASM, MANUT, ASFP), le poids de ces filières professionnelles n'a pas changé et il a même progressé pour les nettoyeurs.

Ces résultats amènent deux remarques : la première est que l'ENQ participe toujours, même si c'est de manière moindre, à la construction de trajectoires professionnelles. L'augmentation générale

<sup>52</sup> Il serait effectivement très intéressant de voir si elles « subsistent » dans les trajectoires de la génération 98.

des mobilités entraîne surtout une augmentation des reclassements mais, il existe toujours, pour certains EQ, des périodes probatoires au sein de l'ENQ correspondant. La seconde est que, vraisemblablement l'alimentation des EQ se fait de plus en plus souvent par un recrutement direct de salariés de niveaux de formation plus élevés, au détriment de salariés passés par l'ENQ. Quoiqu'il en soit, il existe une forte concurrence pour l'accès aux emplois qualifiés dont la frontière avec les ENQ n'est pas franche.

## **6. Il existe des carrières salariales au sein de l'ENQ**

L'étude de l'évolution des salaires horaires de chacune des figures montre que ceux-ci sont de plus en plus différenciés. Cette différenciation semble davantage liée aux caractéristiques de chaque figure qu'aux caractéristiques individuelles qui sont finalement peu explicatives des différences et des évolutions constatées.

On s'est intéressé dans ce travail à l'évolution et aux déterminants des salaires des salariés qui demeurent longtemps sur le même emploi non qualifié. S'agissant d'ENQ, le nombre d'années d'études, qui certifie des compétences en principe non exigibles pour un tel emploi, devrait être sans effet sur le niveau et l'évolution des salaires. Cela tend effectivement à être de plus en plus le cas (sauf chez les NET, ELS et les ASH) alors que ce ne l'était pas il y a 20 ans. En se diffusant au sein de ces emplois, le diplôme constitue de moins en moins un élément déterminant du niveau de salaire. Ceci ne signifie pas forcément la disparition totale du rôle joué par la certification. C'est davantage le signe d'une hétérogénéité interne croissante des catégories, comme par exemple celle des "serveurs" qui contient des emplois totalement non qualifiés (service fast food) et des emplois de service en grand restaurant.

En revanche, l'impact de l'ancienneté dans l'entreprise sur le salaire est effectif et même souvent supérieur à celui de l'expérience (nombre d'années passées sur le marché du travail depuis la fin de la scolarité), ce qui est contraire aux résultats traditionnellement observés pour les Emplois Qualifiés. Bien que cet effet soit de plus en plus faible, on peut y voir une certaine reconnaissance des compétences acquises, notamment chez les Manutentionnaires, les Nettoyeurs, les ASM et une partie des ASH. Pour les ASH du secteur public, ainsi que pour les ASFP, la progression est statutaire. Elle s'explique également par l'existence de niveaux de qualification internes à certaines figures, ASH, Manutentionnaires, Nettoyeurs relatifs à la complexité des activités de nettoyage ou de manutention par exemple. En revanche l'ancienneté a perdu son impact dominant sur les progressions de salaires des ELS et des Serveurs. L'ensemble des résultats concernant ces deux figures met en évidence une logique de rémunération fondée de moins en moins sur la carrière et de plus en plus sur le niveau de salaire immédiat. En d'autres termes, une pure logique de marché semble s'être substituée à une logique relevant, en partie au moins, de "marché interne".

Ces analyses conduites sur quelques figures particulières d'ENQ montrent, cependant, une valorisation de l'ancienneté, de l'expérience et des études, qui traduisent l'existence de compétences valorisées au sein des ENQ. Ceci relativise la notion de non qualification. Il est aussi fait constat d'une très forte hétérogénéité des déterminants de ces carrières salariales et de leur évolution, ce qui rend difficile tout classement des figures et toute généralisation des résultats.

Un résultat intéressant toutefois concerne l'évolution de l'impact du genre qui d'une part discrimine fortement les figures et d'autre part a un impact fort sur les rémunérations : la discrimination salariale à l'égard des femmes aurait tendance à diminuer, bien que leur nombre augmente parmi les ENQ les moins valorisés. On note, en revanche, le résultat contraire pour les promotions : les femmes ont de moins en moins de chances d'être promues, même si pour certaines figures la proportion de femmes promues a sensiblement augmenté (serveur, manutentionnaire, nettoyeur).

## 7. Des rapports différenciés à la qualification suivant les figures

Les rubriques statistiques s'attachent à classer des emplois censés correspondre à des contenus de travail proches, relevant d'une même catégorie de tâches. Dans les sept figures de l'emploi non qualifié, un examen attentif montre une plus ou moins forte hétérogénéité interne en termes d'emplois rangés au sein d'une même figure, quand on les analyse sous plusieurs angles : le travail visé (les tâches, les conditions de travail et d'emploi – horaires, contrats –, les salaires), ainsi que sa (dé)valorisation sociale, mais aussi les possibilités de promotion vers l'emploi qualifié ou vers une carrière salariale, les rapports à la formation et aux diplômes professionnels. Une lecture (non exhaustive) de travaux publiés sur ces divers types d'emplois fournit des éléments qui permettent de comprendre en quoi les emplois que l'on classe dans chacune de ces figures d'ENQ se construisent dans un rapport différencié à la qualification, et de ce fait comment l'occupation de tels emplois peut ou non favoriser la mobilité vers l'emploi qualifié.

Les tâches qui sont visées par ces emplois sont des déclinaisons multiples du nettoyage, de la manutention, et du service. Mais autour de ces tâches noyau, les conditions d'exercice peuvent ajouter diverses autres dimensions débouchant sur un univers de compétences peu reconnues, qui dans certains cas fournissent le socle d'une stratégie de professionnalisation : notamment la relation à la clientèle, impliquant des compétences de vendeur, ou la relation à la personne, compétence qu'il faut mettre en œuvre dans les emplois d'aide à domicile.

Les figures d'ENQ correspondent à du travail qui présente des caractéristiques fortement négatives : pénibilité (qui reste souvent physique, car le corps se trouve fortement sollicité, mais aussi stress, dans les emplois confrontés à l'affluence de la clientèle), répétitivité, déconsidération sociale, voire image négative ou dégradante. Du côté de l'emploi, précarité, irrégularité des horaires, ou horaires décalés, temps partiel, sont très répandus. Sur certaines figures, l'emploi de travailleurs immigrés et/ou l'emploi au noir (ou de clandestins) est très fréquent, sinon de règle.

Les emplois classés dans chaque rubrique ENQ forment un ensemble plus ou moins hétérogène : au sein des sept figures qui ont été analysées de plus près, on peut proposer de distinguer trois groupes, sans prétendre construire une typologie à partir d'une simple combinatoire de critères.

La première concerne les **manutentionnaires** et les **agents de service** (fonction publique) : deux catégories assez homogènes, qui classent des emplois renvoyant à des types de tâches relativement proches. Ces figures offrent des possibilités de carrières salariales inscrites dans les conventions collectives, et proposent des degrés de qualification. Mais elles semblent les plus éloignées de toute construction de filières promotionnelles vers des catégories d'emplois qualifiés, et de l'organisation de procédures pour y accéder.

Viennent ensuite les **nettoyeurs**, les **ASH**, les **ELS**, figures pour lesquelles la définition du travail demeure relativement figée ou peu évolutive depuis de longues années, mais qui, pour des raisons diverses, entretiennent des rapports avec des emplois qualifiés situés dans leur mouvance, ou dans leur proximité (ceux de la santé pour les ASH, ceux de la vente pour les ELS) ou sont inclus dans des problématiques de construction d'une "professionnalisation" (nettoyeurs).

Les deux dernières figures, les **serveurs** et les **assistantes maternelles**, sont les plus concernées par des rapports divers et mouvants à la qualification. D'abord, ces figures sont très hétérogènes quand aux tâches effectuées dans ce qui apparaît quasiment comme différents "métiers" qu'elles regroupent (emplois de la cuisine ou emplois du service, de niveaux de qualification très différents pour les "serveurs" ; assistantes maternelles, travail de l'aide à domicile différencié par catégories de personnes aidées, garde d'enfants, pour la catégorie "assistantes maternelles et travailleuses familiales"). Les relations d'emploi, les conditions de travail et d'emploi couvrent une large gamme de situations. La dynamique de création d'emplois est forte dans ces deux figures. Pour la figure des assistantes maternelles, la problématique de "professionnalisation" est de pleine actualité dans les multiples formes du travail d'aide à domicile. Pour les serveurs, la multiplication des formes de restauration rapide expose cette figure aux effets de la rationalisation du travail et à sa simplification.

Ce regroupement ne doit pas faire illusion : chaque figure a de fortes spécificités, chacune est travaillée différemment par le rapport à la qualification, par la recherche de professionnalisation, et par le rapport aux formations initiales ou continues.

### **8. Des “métiers non qualifiés” sensibles à certaines formations**

Caractéristiques du travail non qualifié, ces figures ne sont pas pour autant dénuées de toute référence à des diplômes, comme il ressort de la lecture des conventions collectives. Même en laissant à part les formations de l'hôtellerie restauration, comme celles des CAP et des BEP du service, dont le débouché naturel est un emploi “qualifié” dans la catégorie “serveurs<sup>53</sup>”, il existe toute une panoplie de diplômes du niveau V, notamment des CAP, dont le débouché “normal” est un emploi rangé dans une des figures non qualifiées.

L'emploi non qualifié n'a effectivement jamais été totalement indifférent à la formation et aux diplômes, notamment ceux du niveau V. En toute connaissance de cause les partenaires dans la négociation et la construction des diplômes (CPC) ont depuis longtemps construit des formations et des certifications pour des emplois cibles classés non qualifiés : le CAP ETC et le BEP Carrières Sanitaires et Sociales pour les ASH, les CAP et BEP de la filière Bio services plus récemment pour les emplois du nettoyage (dont ASH) et de la restauration rapide et de collectivité, le CAP petite enfance, etc. De leur côté les employeurs ont depuis longtemps utilisé le diplôme comme signal de la détention de compétences à mettre en œuvre dans l'emploi non qualifié, compétences qui d'ailleurs peuvent être acquises en dehors de la formation (exemple historique de la dextérité pour les OS du câblage de circuits chez Motorola et la recherche de titulaires d'un CAP couture).

Cette tendance s'est même renforcée avec l'affaiblissement quantitatif (forte baisse des effectifs en milieu scolaire) et qualitatif des CAP (baisse de la “qualité” des élèves) dans les années 90 qui a conduit l'Education nationale à mettre en place des CAP dont le référentiel est allégé, et qui sont censés déboucher sur des emplois de service qui relèvent en particulier des figures non qualifiées. Ces CAP scolarisent des populations en difficulté du point de vue des critères scolaires et l'accès à une certification minimum est perçu comme un atout pour l'entrée sur le marché du travail sans que soit mis en avant l'accès à un emploi qualifié. On voit donc s'affirmer petit à petit une relation entre diplômes et figures de l'emploi considéré non qualifié.

### **9. la nouvelle PCS : des aménagements qui recourent nos analyses**

Certaines rubriques de la PCS, dont certaines figures d'ENQ choisies pour cette étude, ont fait l'objet d'aménagements lors de la nouvelle PCS-2003, tenant compte des évolutions de l'organisation du travail. Ces aménagements recourent un certain nombre d'observations et d'analyses que nous avons formulées à propos de certaines figures.

Les ouvriers nettoyeurs sont désormais ventilés en ONQ nettoyeurs (684a) et en ONQ de l'assainissement et du traitement des déchets (684b), secteur dans lequel existe la catégorie statistique correspondante d'ouvrier qualifié (628e), absente chez les nettoyeurs. Le secteur de l'assainissement et le traitement des déchets offre sans doute les meilleures possibilités de progression professionnelle.

Les ELS sont dorénavant associés à deux postes : 551a- ELS du commerce (pour les distinguer des manutentionnaires, dans l'industrie par exemple) et magasiniers (du fait d'une proximité des contenus d'emplois entre ELS et magasinier) ; 553c- autres vendeurs non spécialisés, les ELS étant amenés dans certaines configurations de travail à avoir aussi des contacts avec les clients.

Dans la nouvelle nomenclature, la rubrique “serveurs” est scindée entre d'une part serveurs - commis de restaurants - garçons non qualifiés (561c) et d'autre part aides de cuisine - apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration (561d). En instaurant la catégorie des employés polyvalents de la restauration, qui figurait dans le ROME, l'INSEE tient compte du fait

---

<sup>53</sup> La PCS-ESE distingue les Serveurs Qualifiés des Serveurs non Qualifiés.

développement des emplois dans les nouvelles formes de restauration : restauration rapide, restauration de collectivité,...

Une différenciation existe désormais entre d'une part les ASM, gardiennes d'enfants, familles d'accueil (563a) et d'autre part aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales (563b), avec d'un côté des activités d'accueil/surveillance/soins aux enfants et de l'autre des activités centrées avant tout sur le nettoyage et le ménage. L'INSEE adopte la partition (opérée par le ROME) en deux emplois-métiers : intervenants auprès d'enfants et intervenants à domicile. Une partie des employés de maison et femmes de ménage chez des particuliers (ancien poste 5632) sont affectés à ce même poste 563b, traduction de l'affaiblissement du modèle de la domesticité au profit des modèles de sous-traitance (se faire aider plus que se faire servir) et de pourvoyance via l'intermédiation d'institutions spécialisées. Un troisième poste (563c) reste néanmoins dédié à la situation de travail hors l'intermédiation d'institutions spécialisées.

Pour les agents de service dans les établissements d'enseignement on constate une distinction selon les cycles (le primaire et les autres établissements) qui entérine des contenus d'emplois différenciés : dans le primaire, c'est le soin aux jeunes enfants qui concentre l'essentiel de l'activité des agents, alors que dans les autres établissements dominent les tâches d'entretien/nettoyage/service des repas.

Les manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports (6792) sont inscrits dans une nouvelle rubrique d'ouvriers non qualifiés associant des situations d'emploi incluant de la manutention et qui distingue : la manutention sans autre précision de secteur ni fonction (676a) ; les déménageurs non qualifiés (676b) ; les agents non qualifiés des services d'exploitation des transports (676d), donc une fonction précise ; les ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés (676c), donc des fonctions connexes qui incluent également de la manutention.

Rien n'est modifié pour les ASH. On aurait cependant pu compter sur un rapprochement de la logique ROME qui propose un emploi/métier d'agent de service de collectivité, sans nuances quant à la nature de l'établissement d'accueil. En effet en extériorisant tout ou partie de la fonction entretien/nettoyage les établissements de santé confient une partie des tâches des ASH à des nettoyeurs salariés d'entreprises spécialisées dans le nettoyage en général. Par ailleurs une partie des agents hospitaliers n'exercent pas leurs activités auprès des malades, mais dans des services généraux que l'on retrouve dans toutes les collectivités (nettoyage des parties communes, service des repas pour les personnels, lingerie,...). Faut-il voir dans cette exception la manifestation du poids de l'histoire de la construction sociale des professions de la filière soignante?

### ***Des questions à explorer ...***

#### ***1. Une carrière professionnelle dans l'emploi non qualifié : un paradoxe?***

Les emplois non qualifiés sont accessibles à tous, et notamment aux individus détenteurs d'une qualification (signalée par le diplôme ou acquise par l'expérience). Les jeunes débutants diplômés en sont l'exemple type. Passer par un tel emploi donne le temps et les moyens de chercher un emploi plus conforme à ses aspirations et ses possibilités. Dans ce cas, ce passage correspond à une période transitoire qui permet d'acquérir de l'information sur le marché du travail et/ou de se constituer une première expérience de mise au travail. Dans ces conditions le passage par l'ENQ de personnes qualifiées, diplômées, n'est pas choquant et ne pose pas de réel problème social.

L'idée de "carrière " au sein de l'emploi non qualifié pour des salariés dotés de compétences les rendant éligibles à l'emploi qualifié est plus troublante. Cette situation se rencontre fréquemment chez les jeunes débutants qui, bien que munis de diplômes de formation professionnelle de niveau V ou titulaires d'un bac professionnel se stabilisent sur ces emplois. Nos investigations montrent que cette situation est en train de se banaliser, voire de se normaliser pour certains diplômés au sein de certains emplois. Elle se rencontre aussi chez des adultes puisqu'on observe des diplômés de formation

professionnelle (CAP/BEP), voire de niveau supérieur au Bac, chez les salariés âgés de plus de 30 ans (respectivement 30% et entre 3% et 10% selon les figures).

L'existence de grilles de classifications internes, d'échelons, de filières professionnelles, peut, en partie et selon les figures, expliquer ces phénomènes (émergence d'une catégorie ASH qualifié, trois niveaux de qualification chez les nettoyeurs, etc.). Les individus ont la possibilité de gravir des échelons, de s'inscrire dans une filière de promotion qui, tout en les cantonnant dans un emploi dit non qualifié, leur permet une (faible) évolution de carrière.

Un séjour prolongé dans un emploi non qualifié peut également être vu comme une période d'acquisition d'expérience professionnelle spécifique qui augmente les chances d'être élu à un emploi qualifié. C'est particulièrement vrai lorsqu'il existe des "filières professionnelles" dans lesquelles l'emploi non qualifié constitue le point de départ d'une trajectoire qualifiante et promotionnelle. Par exemple, les jeunes voient dans l'emploi d'ASH une porte d'entrée dans une filière organisée qui leur permet d'intégrer la fonction publique et à plus long terme de bénéficier des moyens (grâce à la formation continue) d'évoluer vers des emplois plus qualifiés (en particulier ceux d'Aide soignant). On peut également citer les passages de Serveur de Restaurant à Cuisinier.

Le paradoxe, s'il y en a un, vient plutôt de ce que la "normalisation" des exigences en termes de niveau de diplôme, voire IV, pour alimenter les ENQ, écarte presque définitivement de ces emplois les jeunes sans diplôme, n'ayant pas achevé leur formation professionnelle et en échec scolaire. Elle les écarte en tous cas d'un accès durable et stabilisé à ce type d'emploi puisqu'il semble qu'ils soient par ailleurs le public privilégié pour des embauches de court terme, précaires et non renouvelables ... Ils sont donc évincés des seuls emplois où ils peuvent accéder, ce qui les prive, deuxième échec, d'une acquisition de compétences 'sur le tas'. Relégués au bas de l'échelle scolaire, ils sont aujourd'hui écartés des emplois n'exigeant pas de formation explicite, et donc à terme menacés d'exclusion.

## **2. Diplôme et emploi non qualifié : exigences de compétences ou effet d'offre éducative ?**

Comment interpréter la présence de diplômés de plus en plus nombreux au sein de chacune des figures ?

Cet effet résulte à l'évidence d'un double mouvement : d'une part le "déversement" vers l'ENQ de jeunes sortants diplômés du système éducatif et d'autre part, un accroissement de ce type d'emploi pour lesquels la main d'œuvre juvénile constitue une ressource privilégiée.

On a évoqué précédemment l'idée d'un effet d'offre lié à la montée généralisée des niveaux de formation, qui amène des jeunes de plus en plus diplômés sur le marché du travail et donc au sein des emplois non qualifiés. La pénurie d'emplois qualifiés et/ou la mauvaise place des jeunes dans la file d'attente pour y accéder font que les emplois non qualifiés à fort turn over, peu sélectifs et parfois à forte croissance les accueillent largement, par simple effet démographique. Ce phénomène est accentué en période de rationnement de l'emploi et s'estompe, en partie, en période de reprise économique avec l'augmentation des possibilités de reclassement<sup>54</sup>. Mais tous ne sont pas reclassés. Le flux de diplômés entrant alimente, du fait du turn over et des "non reclassements", la stabilisation de diplômés, de plus en plus nombreux et de plus en plus diplômés sur ces emplois non qualifiés.

Les employeurs y voient un double avantage : sélectionner au moment de l'embauche des individus signalés comme plus employables voire plus productifs, et constituer éventuellement un vivier de jeunes capables d'évoluer vers des tâches plus complexes. Les grands perdants sont encore une fois les jeunes sans diplôme du fait de concurrences biaisées par ce qui pourrait n'être, en premier abord, qu'un pur effet d'aubaine.

Mais outre que les employeurs ont sans doute intérêt à embaucher des salariés plus diplômés pour les raisons évoquées, un autre type d'explication réfère aux évolutions technologique et organisationnelle des entreprises. Celles-ci peuvent justifier l'augmentation de la demande de formation explicite par la nécessité de se procurer des compétences nouvelles (exemple d'une

<sup>54</sup> C'est là aussi un résultat qui serait intéressant de tester avec Génération 98.

demande de compétences en termes de relation à la personne chez les ASM, d'accueil et d'information chez les ELS, de gestion de l'affluence chez les serveurs de fast food ... ). Certains emplois non qualifiés ont ainsi des contenus qui évoluent fortement et pour lesquels apparaît, de fait, un seuil de compétence. Le renouvellement de la nomenclature PCS de l'INSEE en 2003 (voir ci-dessus) reflète en partie ces évolutions.

C'est à ce propos que l'on a plusieurs fois évoqué l'idée d'une professionnalisation de ces emplois. Dans une définition stricte (cf. Point 4), la formation serait amenée à jouer un rôle central dans ces évolutions. Mais la diffusion systématique de salariés formés au sein de l'ENQ peut correspondre à la diffusion du progrès technologique qui nécessite, y compris pour les tâches les plus simples, l'évolution et l'adaptation des compétences. Celles-ci se font d'autant plus facilement et d'autant plus vite et donc à moindre coût, que les individus possèdent une formation scolaire préalable.

L'évolution de certains ENQ vers un contenu plus riche en compétences peut, par ailleurs, amener des individus sans formation préalable à acquérir ou révéler des éléments de compétence qui peuvent les conduire au seuil de compétences exigé pour certains emplois qualifiés. Cette analyse permet de comprendre l'existence de mobilités ENQ → EQ de la part d'individus non diplômés. On peut même penser que, dans la mesure où il n'existe pas de substitution systématique entre diplôme et expérience pour l'accès à la qualification, certaines compétences ne peuvent s'acquérir que par l'occupation d'un ENQ, que l'on soit ou non au préalable titulaire d'une certification. C'est le cas des périodes probatoires et, dans une certaine mesure, des passages par l'ENQ au sein des filières professionnelles.

La relation implicite, non exempte d'ambiguïté, entre diplôme et ENQ reflète également l'hétérogénéité des emplois classés au sein d'une même PCS. En outre, le rôle du diplôme dans les promotions n'est pas toujours clair, même quand il est quasiment nécessaire (ASH). Cela met en exergue le rôle des compétences "sociales" qui ne sont acquises ni par la formation initiale ni nécessairement via l'expérience sur le marché du travail.

Faut-il craindre de ces évolutions une dévalorisation générale du diplôme ? L'abondance de diplômés rend le diplôme peu performant pour signaler des performances relatives ce qui explique notamment que les employeurs sont à la recherche d'autres signaux. Cette moindre efficacité du diplôme en tant que signal conduit à s'interroger sur l'évolution de sa « valeur » sur le marché du travail et surtout comme condition d'accès aux ENQ. A l'extrême, si seule la main d'œuvre dotée au minimum d'un diplôme niveau 5 était considérée "employable" sur les tâches les moins qualifiées, ce niveau de diplôme (le premier rappelons le) pourrait ne plus constituer un signal de compétences relatives. Les diplômés, de niveau V mais également de niveau supérieur, seront donc de plus en plus nombreux au sein des ENQ tels qu'ils existent aujourd'hui. Est-ce le signe d'une dévalorisation des diplômes ? Si l'on observe les évolutions des trente dernières années la réponse est clairement oui (Baudelot & Glaude 1989, Goux & Maurin 1994, Lemistre 2003). Mais ces analyses reposent sur des études quantitatives et raisonnent à nature du travail constant.

### **3. ENQ : quelle reconnaissance des compétences ?**

Ce constat rétrospectif sur une période de crise ne présage pas nécessairement de l'avenir : si la dévalorisation demeure, la question de la rémunération des compétences, certifiées ou non, reste posée. Dans cette perspective, interroger la notion d'emploi non qualifié participe d'une réflexion globale sur la certification et la reconnaissance des compétences.

La valorisation de l'ancienneté, de l'expérience et des études, même de manière très différenciée suivant les figures, ne traduit-elle pas la valorisation de compétences pour les ENQ ? Ceci relativise évidemment beaucoup la notion de non qualification. On observe que la catégorie des ASM, emplois pour lesquels existe une forte demande (les effectifs sont en très forte croissance) est la plus défavorisée en termes de salaire et de carrière : ces emplois nécessitent-ils moins de savoir-faire que les manutentionnaire, nettoyeur ou serveur ? La valeur économique reflète davantage une valorisation socialement construite qu'une rémunération des compétences.

Comment expliquer que certains individus enchaînent les ENQ au sein d'une relation d'emploi continue tandis que d'autres connaissent des périodes de chômage importantes, l'ENQ étant synonyme de précarité ? Le diplôme, et, petit à petit, l'expérience accumulée favorisent une stabilisation de la trajectoire au sein de l'ENQ. La nature du bassin d'emploi, les relations professionnelles et les réseaux sociaux peuvent également jouer un rôle dans cette stabilisation, de même qu'elle peut correspondre à des stratégies individuelles : certains trouvent satisfaction dans ce type de parcours (via de longues missions d'intérim par exemple). Mais on peut aussi évoquer l'idée d'une aptitude à la polyvalence, une compétence d'adaptabilité qui ne serait pas nécessairement associée à l'obtention d'un diplôme, et non rémunérée. Les individus qui ont la possibilité d'être toujours en emploi en enchaînant les ENQ manifestent cette adaptabilité et ceci indépendamment des pressions qui peuvent les contraindre à accepter n'importe quel emploi.

Construire des nomenclatures distinguant emplois qualifiés et non qualifiés en s'appuyant essentiellement sur le salaire et le niveau d'étude revient davantage à entériner une construction sociale de la qualification qu'à distinguer des emplois nécessitant ou non des compétences. La démarche revient à légitimer des salaires faibles pour des catégories qui mettent en oeuvre "des compétences non qualifiées" parce que abondamment répandues (ASM notamment) ! Quelles solutions à ce "cercle vicieux de la non qualification" ? En supprimant la distinction binaire entre travail qualifié – non qualifié et en parlant de travail peu qualifié ? La nomenclature de Chardon (2001), qui tient compte de l'intensité de la relation entre spécialité de formation et spécialité d'emploi entre mieux dans cette logique de compétences. La certification des compétences post scolaires pourrait être une autre solution si elle conduit à faire certifier certaines compétences (savoir faire ou être) non signalées par la formation initiale. Or, actuellement les dispositifs de Validation des Acquis de l'Expérience prennent totalement le contre pied d'une telle démarche, puisqu'il s'agit de valider ces compétences spécifiques essentiellement en référence aux savoirs dispensés par la formation initiale et validés par les diplômes Education Nationale. En revanche, le développement des pratiques d'évaluation des compétences individuelles au sein des entreprises pourrait à terme faire émerger une rémunération des compétences plus équitable. Il appartient aux partenaires sociaux de contribuer à développer et faire reconnaître ces compétences non valorisées.

Quoi qu'il en soit, la plupart de ces emplois ne nécessitent que des compétences banales et largement répandues au sein de la population. Or l'effet de ciseaux déjà évoqué va conduire, naturellement, de plus en plus de diplômés à occuper durablement ce type d'emploi. Ceci ne peut que continuer à "travailler" la catégorie des Emplois non qualifiés et la contraindre à faire évoluer son rapport à la qualification. C'est, plus que toute autre, une catégorie en perpétuelle recomposition, comme en témoignent les aménagements récents de la nomenclature des emplois, PCS-ESE 2003

#### **4. Emploi non qualifié : entre rationalisation du travail et professionnalisation des emplois**

Les figures d'ENQ sont en perpétuel réaménagement et soumises à l'action de processus multiples qui les remodelent sans cesse. Les deux processus qui nous paraissent émerger de la littérature spécialisée travaillent en sens contraires : la **rationalisation** du travail tire les figures vers la simplification et la banalisation du travail, la **professionnalisation** les tire hors de la banalisation.

- la rationalisation du travail :

Elle s'exerce de façon plus facilement repérable à travers les nouvelles figures d'ENQ émergentes, au sein des figures repérées par la classification statistique. Ainsi pour la figure de "serveur", où l'apparition depuis quelques années des emplois de service dans la restauration rapide a dessiné les contours d'une nouvelle figure de serveur, à côté de l'agent de restauration de collectivité et du serveur de la restauration classique. L'analyse de cas décrite par Piotet permet de saisir comment un emploi NQ "nouveau" a pu dans un premier temps se trouver confronté à un problème de GRH (la rotation excessive des personnels non qualifiés), révélant l'existence d'une nécessaire compétence de "gestion de l'affluence" qui était l'apanage des employés plus qualifiés (notamment des salariés

étudiants), et comment dans un second temps le problème a été résolu par un réaménagement des postes de travail dans le sens de sa simplification. La rationalisation opérée permet de revenir à un ENQ plus complètement banalisé, où les problèmes de “gestion de l’affluence” ne sont plus résolus par une compétence des salariés, mais par la capacité de l’organisation à s’en affranchir.

Cette rationalisation des emplois de ces secteurs est d’autant plus promise à une extension que les groupes multinationaux d’hôtellerie restauration qui se constituent prennent en charge la totalité des formes de restauration, de la plus classique à la néo-restauration.

Un processus semblable peut s’exercer dans le domaine des emplois de télé-opérateurs, qui sont en eux-mêmes le produit d’une approche de rationalisation taylorienne. Comme le précise l’étude du GREE, on se trouve face au travail à la chaîne moderne, produit de l’organisation taylorienne : nette distinction de la conception et de l’exécution, définition d’une “one best way”, tâches parcellisées et individualisées, organisation du temps minutieuse, fort contrôle des composantes de l’activité, usage du corps optimisé, standardisation des produits et des tâches. Pourtant, le cas de ce genre de “figure” d’ENQ tend à montrer que la rationalisation ne s’exerce pas nécessairement de façon complètement maîtrisée : on en revient au phénomène mentionné plus haut de l’écart entre travail prescrit et travail réel, ce dernier révélant que la relation téléphonique est personnalisée, qu’elle ne peut être entièrement prescrite et standardisée. L’opérateur devra faire face à des imprévus, et gérer des situations difficiles, liées à l’exigence des clients, à la variété des situations. L’activité intègre une variété d’éléments techniques, relationnels et commerciaux, qui ouvrent sur des éléments de compétence non reconnus, mais qu’apportent les salariés ayant un bon niveau de formation. «C’est moins un problème de compétences que de reconnaissance».

Il n’est pas exclu cependant que dans une étape ultérieure de l’organisation, comme on l’a vu dans l’industrie, on assiste à un mouvement d’enrichissement des tâches, c’est à dire à une recomposition de l’emploi pour lutter contre les aspects négatifs de monotonie, de répétitivité, générant l’ennui et pouvant provoquer un rejet des salariés (difficultés de recrutement ou fort turnover) ou des baisses de productivité, de qualité de service. Les limites du processus de rationalisation du travail non qualifié pour le maintenir dans la sphère du travail simple peu rémunéré se trouvent dans les résultats sur la qualité.

- la professionnalisation : rôle central de la formation

Pour préciser ce terme, il faut rappeler avec Vasselín (2002) que dans son sens plein, le modèle de la “profession” reste extrêmement élitiste, car il renvoie à la double référence à la maîtrise d’un savoir scientifique et l’accomplissement d’un idéal de service. Même les infirmières ne peuvent complètement y prétendre. Cet idéal de “profession” est difficilement envisageable pour les personnels du nettoyage, même s’il existe la conscience de l’importance de leur rôle auprès des familles.

Le processus de professionnalisation vise toujours à établir la frontière entre “ceux qui en sont et ceux qui n’en sont pas”, entre les experts et les profanes, donc à créer les conditions d’une éligibilité (conditions d’entrée pour “en être”). Si la professionnalité est le caractère de quelqu’un qui “sait faire”, la compétence qui en est la marque implique la différenciation, et entraîne l’apparition de conditions d’accès : lorsqu’un emploi se “professionnalise”, il n’est plus accessible à n’importe qui. Une activité qui suppose une professionnalité se revendique comme métier et dès lors “on n’embauche pas n’importe qui, mais ceux qui ont appris le métier”. La professionnalisation suppose un triple mouvement (Carr-Sauners) : spécialisation des services, création d’une association détenant le monopole d’accès, mise en place d’une formation spécifique.

Ce dernier point est essentiel : un métier, une professionnalité, sont bien identifiés quand il existe une formation spécifique qui y prépare. C’est si vrai que comme le rappelle Piotet, contrairement à ce que l’on pourrait croire, ce n’est pas le contenu du travail à faire qui définit le contenu de la formation mais l’inverse : les référentiels de formation servent à définir le contenu des tâches. Mais la professionnalisation progresse vraiment lorsque la profession est assimilée à une formation unique, s’y identifie complètement, et qu’il s’agit d’une condition d’accès nécessaire. Pour les figures d’ENQ tertiaires qui cherchent la voie d’une professionnalisation, on est encore loin d’une telle situation, mais la mise en place de formations spécifiques (le CAFAD par exemple), même si

elles restent loin de constituer une condition nécessaire d'accès (l'expérience notamment peut largement les remplacer), tendent à fournir un référent qui peut progressivement s'imposer.

Le processus de professionnalisation a déjà démontré, avec les infirmières, le chemin qu'il pouvait emprunter pour transformer des occupations au départ peu valorisées. On pourrait imaginer que sur ce modèle, les activités d'aide au domicile des particuliers trouvent prochainement leur légitimité. En effet, dans l'ensemble des figures d'ENQ tertiaire, ce sont celles qui concernent les activités de nettoyage, notamment celles impliquées dans les différentes formes de travail à domicile (repérées dans la figure ASM), mais aussi celles exercées dans le cadre des structures hospitalières ou sanitaires et sociales (figure ASH) ou celles du nettoyage industriel (figure nettoyeurs), qui se trouvent les plus touchées par des problématiques de professionnalisation.

Ce sont les pouvoirs publics, plus que les organisations de salariées, qui ont récemment pris des mesures dans ce sens : incitation au développement de ces emplois, par des mesures fiscales de réduction des coûts, revalorisation des appellations et de l'image. L'exigence de qualité, qui provient de la nécessaire relation de confiance (sécurité physique et morale) qui doit s'établir entre le particulier employeur et le salarié, a débouché sur l'affirmation de la nécessité de possession d'un diplôme (le CAFAD), et l'agrément des structures qui mettent ces personnels à disposition.

Si le mouvement de professionnalisation paraît s'être enclenché dans les emplois familiaux, il demeure pour l'instant embryonnaire et dispersé. Les résultats enregistrés sont modestes du fait de la coexistence de statuts d'entreprise ou association (intermédiaire, prestataire ou mandataire), qui opacifient la relation d'emploi. D'où la multiplicité des conventions collectives dans ce champ, et la diversité des fédérations représentatives, en fonction des segmentations des activités selon les publics (enfants, handicapés, personnes âgées, etc.), alors que le CAFAD prône la polyvalence.

Dans le domaine du travail d'aide à domicile, la professionnalisation implique plusieurs aspects (Dossou, Fouquet, 1997) : la politique de recrutement et de formation des associations, le respect de règles déontologiques (honnêteté, discrétion, respect de la personne, etc.), une stratégie de stabilisation des salariés, grâce à une action sur le volume d'intervention et l'application d'une convention collective, un travail collectif sur les pratiques professionnelles (séances de régulation professionnelle, d'expression collective, etc.).

Le processus de professionnalisation ne suit pas un modèle bien déterminé, et ne se montre pas identique d'un type de travail NQ à un autre (on peut opposer la professionnalisation des emplois d'aide à domicile à celle des nettoyeurs industriels), de même que l'enjeu d'une professionnalisation ne se montre pas aussi actuel et important d'un type de figure d'ENQ à une autre.

Dans la sphère des emplois tertiaires de service, les tentatives de professionnalisation visent moins à sortir de la faible technicité des tâches qu'à prendre fortement en considération les exigences du contexte de la réalisation de ces tâches : le rapport à des personnes, non pas avec la technicité du vendeur (qui concerne beaucoup des emplois de service, comme les serveurs et les ELS), mais avec celle de la relation d'aide ou d'assistance. C'est cette technicité qui est revendiquée pour valoriser l'emploi, et garantir à la fois le bon usage d'une certaine autonomie dans le travail, et de la qualité du service rendu.

En fin de compte et de manière plus générale, ces mouvements de rationalisation, ou de professionnalisation n'affectent pas les diverses "figures" de l'ENQ de la même manière : ils sont plus marqués dans la période actuelle pour certaines<sup>55</sup> d'entre elles comme ASM (plus exactement le travail à domicile et le travail de nettoyage d'une manière générale), et serveurs, moins pour d'autres, comme ASH, ELS et nettoyeurs, très peu enfin pour d'autres (manutentionnaires, ASFP).

##### **5. Vers un partage de l'ENQ entre les individus ?**

Comment envisager l'alimentation d'emplois non qualifiés dont le volume ne cesse de croître dans une société basée sur le développement de la formation et des connaissances ?

---

<sup>55</sup> voir la typologie proposée en conclusion du chapitre 3.

La priorité des politiques de formation et d'emploi reste et restera le développement des compétences, individuelles et collectives, ce qui passe par un soutien actif à la 'production' d'individus capables d'occuper des emplois qualifiés. Les raisons en sont la compétitivité internationale et la non connaissance que l'on a aujourd'hui des évolutions du travail et des futurs besoins en compétences. Egalement parce qu'il existe un consensus fort entre les groupes d'acteurs concernés par la formation, l'Etat les entreprises et les familles pour que celle-ci se développe et continue à se développer (Bédoué Espinasse 94). Chacun y a en effet intérêt s'il veut satisfaire ses besoins de court et de long terme et s'il veut se prémunir contre l'imprévisibilité des évolutions du travail. Aucun ne peut changer de stratégie et prendre le risque d'arrêter le processus de "diplômentation et de certification", que ce soit par la formation initiale ou continue, et manquer à terme des compétences nécessaires au développement de l'économie. On ne peut donc qu'assister à une poursuite de la production ou surproduction de diplômés.

Par ailleurs il semble difficile aujourd'hui d'imaginer une société ne produisant pas de travail peu ou très peu qualifié, c'est-à-dire du travail d'exécution banal. De toute évidence, ces évolutions en ciseaux ne peuvent conduire qu'à un renforcement de l'effet de déversoir qui amènera sur des emplois peu qualifiés, des jeunes et des salariés adultes de plus en plus formés et donc de plus en plus aptes à faire autre chose. Le problème sera d'autant plus délicat socialement dans l'hypothèse où une rationalisation du travail tendrait à se généraliser. Les premiers visés par les déclassements qui en résulteront seront, sauf révolution des modes de régulation dans l'accès à l'emploi en vigueur, les débutants.

Nos résultats montrent, qu'aujourd'hui, les reclassements sont loin de concerner l'ensemble de ces débutants contraints d'accepter ce type d'emploi. Sauf à imaginer une sorte de partage utopiste de ces emplois entre tous pour une période déterminée, sorte de "service ENQ minimum", la présence de diplômés au sein de l'emploi non qualifié pour des durées longues, voir très longues, ne peut que se renforcer. La professionnalisation de ces emplois, c'est-à-dire finalement la reconnaissance des compétences qu'ils nécessitent, pourrait constituer une issue correcte, partagée et acceptée, à ce problème, à condition qu'elle s'accompagne d'une reconnaissance salariale. Il est évident, compte tenu des évolutions en cours, que, dans ce cas là, la valeur relative des diplômes de niveau V, voire de niveau IV changerait significativement et qu'ils ne pourraient plus, globalement en tous cas, constituer une condition d'éligibilité à l'Emploi Qualifié. Sauf à dire que les ENQ ont désormais un seuil de compétence dont le diplôme de niveau V est un élément (ce qui est déjà le cas pour certains diplômés et certains emplois).

Il n'y a donc pas, à notre avis, d'évolution vers un partage généralisé de l'ENQ entre des individus amenés à occuper ces emplois pour des durées courtes, avant reclassement. On va plutôt vers un allongement des durées d'occupation de ces emplois par des individus relativement qualifiés. C'est la reconnaissance des compétences exigées par ces emplois qui est en jeu. C'est aussi la question de la dichotomie entre EQ et ENQ qui semble de plus en plus difficile à mettre en oeuvre. Il est certainement plus juste et plus réel de parler d'emploi peu qualifié.

On peut se demander finalement pourquoi il n'y a pas adéquation entre individu non qualifié et emploi non qualifié. On a vu que l'évolution en contenu de ces emplois pouvait expliquer la préférence des employeurs pour de jeunes diplômés, d'autant qu'ils ne leur coûtent pas plus cher et que ceux-ci sont bien souvent contraints d'accepter compte tenu de la situation économique. Par ailleurs, posséder un diplôme ne rend pas inapte à exercer un travail non qualifié, ce qui explique que même en cas d'indifférence au diplôme de la part des employeurs, les diplômés étant plus nombreux que les jeunes non diplômés, ils seront plus souvent recrutés, par simple tirage au sort. Mais il est sans doute de plus en plus patent, compte tenu des évolutions du travail et de la stigmatisation de la population des jeunes qui sortent sans qualification, qu'un jeune diplômé exerce un ENQ ne nécessitant aucun savoir faire particulier avec une efficacité plus grande. Dans ce cas là, la concurrence qui s'installe entre jeunes diplômés et non diplômés pour l'accès à l'emploi peu qualifié est biaisée en défaveur de ces derniers, et ceci quel que soit le contenu du travail.

Il y a de toute évidence, connecté au problème du travail et de l'emploi non qualifié, celui la situation d'exclusion de l'emploi d'une partie non négligeable de chaque génération. Celle pour laquelle l'ENQ constituait, jusqu'à présent, la seule chance d'entrer dans l'emploi.

## Bibliographie

- AMADIEU F., MERCIER N. (1988), "Mode de production flexible et évolution de la négociation collective", CNAM, Paris
- AMADIEU F., MERCIER N. (1989), « Relations contractuelles et flexibilité, le cas d'un hypermarché », travail et emploi n° 41.
- Arborio A.M. (2001), « Un personnel invisible : les aides-soignantes à l'hôpital », Paris, Anthropos.
- BAUDELLOT C., GLAUDE M. (1989), « Les diplômés se dévaluent-ils en se multipliant ? » *Economie et Statistiques*, 225.
- BEDUWE C., FOURCADE B., LEMISTRE P., OURTAU M. (2002), « Emploi non qualifié : quel(s) usage(s) pour quels parcours professionnels ? », Rapport intermédiaire pour la DARES.
- BEDUWE C., Espinasse JM, (1995) "France : politique éducative, amélioration des compétences et absorption des diplômés par l'économie", *Sociologie du travail*, 4/95, avril pp.527-556
- BEDUWE C. (2001) "Trajectoires-type : une méthode pour l'étude des mobilités professionnelles", communication aux VIIIèmes journées d'études sur les données longitudinales dans l'analyse du marché du travail, Cereq.
- BEDUWE C., FOURCADE B. (2001) "Le secrétariat dans l'insertion professionnelle des jeunes : profession durable ou emploi de passage ?" à paraître, Céreq.
- BERTRAND O., ROMANI C. (1991), "Les qualifications dans la distribution : nouvelles compétences ou nouveaux métiers", *Formation-Emploi* n°35.
- BISAULT L., DESTIVAL V., GOUX D. (1994), « Emploi et chômage des "non qualifiés" en France », *Economie et Statistique* n°273.
- BURNOD G., CHENU A. (1999), « Employés : quelles qualifications ? », *Document de travail Insee-Crest*, avril.
- BURNOD G., CHENU A. (2001), « Employés qualifiés et non qualifiés : une proposition d'aménagement de la nomenclature des catégories socio-professionnelles », Travail et Emploi n°86, DARES.
- CARR-SAUNDERS (2002), cité par Karine VASSELIN : « Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in Piotet F : « La révolution des métiers », PUF.
- CAUSSE L., FOURNIER C., LABRUYERE Ch. (1997), « Le développement des emplois familiaux, effets sur les métiers de l'aide à domicile », CERREQ documents n° 121, Paris.
- CAUSSE L., FOURNIER C., LABRUYERE Ch. (1998), « Les aides à domicile : des emplois en plein remue-ménage », Ed. Syros, 224 p.
- CAUSSE L., LABRUYERE Ch., MERIOT S.A. (2000), « Filière Bioservices : dossier de synthèse documentaire », Céreq, décembre.
- CHARDON O. (2001), « Les transformations de l'emploi non qualifié depuis vingt ans », *INSEE PREMIERE*, n° 796-juillet.
- CHARDON O. (2002), « La qualification des employés », *série documents de travail* N° F0202, Mars.
- Commissariat Général au Plan (1979), « la qualification du travail : de quoi parle-t-on ? », la Documentation française, Paris.
- COUSIN O. (2002), « Les ambivalences du travail : les salariés peu qualifiés dans les centres d'appel », *Sociologie du travail* n°4.

- DESSUS N. (2002), « Les employés des centres d'appel ou la flexibilité sous toutes ses formes », *CPC documents*, 2002/9.
- DESBARATS I. (2002), « La précarisation de l'emploi dans le secteur public et dans l'entreprise privée. Approches croisées ». Le Dalloz / Recueil. 14 février, p. 593 à 597.
- DOSSOU F., FOUQUET A. (1997), « Métiers et emplois du service direct au particulier. La question de la professionnalité et de la formation ». *Revue CPC* 96/5.
- DUBAR CL., Tripier P. (1998), « Sociologie des professions », Armand Colin.
- DUPUY, Y. (1975), « L'hétérogénéité du travail et les nomenclatures d'emploi », thèse pour le Doctorat es sciences économiques, Toulouse.
- FARIDAH Djellal (2002), « Le secteur du nettoyage face aux nouvelles technologies », *Formation-Emploi* n°77, janvier-mars.
- ECKERT H. (1999), « L'émergence d'un ouvrier bachelier », *Revue Française de Sociologie*, vol.15, n°2.
- EPIPHANE *et alii* (2001) "Génération 98 : A qui a profité l'embellie ? ", *Céreq Bref N°181*, Décembre.
- ESPINASSE JM. (1993), "Enquêtes de cheminement, chronogrammes et classification automatique" Note Lirhe 159 (93-19), Actes des JDL Toulouse mars 94, Céreq Ed..
- ESPINASSE J.M. (2003), « Compétences, éligibilité et emplois non qualifiés », Document de travail Lirhe.
- ESPINASSE J. M. et VINCENS J. (1996), "Marché du travail et allocation de compétences", note lirhe 201, Janvier, 36p
- FOURCADE B., OURTAU M. (1994), « Analyse de la filière de formation bioservices », rapport pour le secrétariat des CPC, novembre, Cejee, Toulouse.
- GADREY J. (1997), « La professionnalisation des emplois tertiaires à prédominance féminine », Conférence OCDE, 11 et 12 décembre, Paris.
- GOUX D., MAURIN E. (1994), « Education, expérience et salaire : tendances récentes et évolution de long terme », *Economie et Prévisions*.
- GUBIAN A., PONTHEUX S. (2000) "Emplois non qualifiés, emplois à bas salaires et mesures d'allègement du coût du travail", *Premières synthèses N°51.1*, Décembre.
- GUELAUD F. (1991), « Les diverses formes de flexibilité dans les hypermarchés », *Formation-Emploi* n° 35.
- HOFMAN W.H.A., STEIJN A.J (2003), "Students or lower-skilled workers ? 'Displacement' at the bottom of the labour market". *Higher Education*, 45.
- HUGHES E. C., in *Traité de sociologie du travail*, p. 290, Thierry Pillon et François Vatin, Octarès, Avril 2003
- LE CORRE S. (1991), « Modèles d'entreprises et formes de gestion sociale dans les hypermarchés : diagnostic et évolution », *Formation-Emploi* n°35.
- LAZEAR E.P. (1992), « The job as a concept », in William J.Bruns Jr. Ed., *Performance measurement, evaluation, and incentives*, Harvard Business School Press, 1992, pp 183-215.
- LEMISTRE P., OURTAU M. (2001), « Emploi non qualifié et compétences », in « Intégration européenne et économie sociale », ed. Lharmattan.
- LEMISTRE P. (2000), "Ancienneté, formation et Incitations au travail", Thèse pour le doctorat en sciences économiques, Université Toulouse 1, 300p.

- LEMISTRE Ph. (2003), « Dévalorisation des diplômes et accès au premier emploi ». *Revue d'Economie Politique*, 113, janvier-février.
- MERLOT S.A (2001), « Repérage des emplois de nettoyage ou d'assemblage culinaire », in Causse Lise et alii, *op. cit.*,. décembre.
- MERLOT S.A. (2002), «Le cuisinier nostalgique. Entre restaurant et cantine », CNRS sociologie, CNRS éditions, Paris.
- MERLOT S.A. (2002), « La socialisation des cuisiniers français : histoire d'un décalage entre formation et emploi », *Formation-emploi*, n° 80, octobre-décembre 2002.
- Ministère de l'Emploi et de la solidarité (1999), prospective formation emploi, « L'aide à domicile et les employés de maison », la Documentation française, Paris.
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Délégation à la Formation Professionnelle (1990), "Emploi qualification formation dans la grande distribution alimentaire", CEREP en collaboration avec l'ADEP, la Documentation française, Paris.
- NAVILLE (1956), « Essai sur la qualification du travail », librairie Marcel Rivière et Cie, Paris.
- MOSSE Ph., GERVASONI N., KERLAU M. (1999), « La restructuration hospitalière : acteurs, enjeux et stratégies », Rapport pour la MIRE, LEST.
- PARADEISE C. (1985), "Rhétorique professionnelle et expertise", *Sociologie du travail*, n°1/ 85
- PILLON T., VATIN F. (2003), *Traité de sociologie du travail*, Octarès, Avril.
- PIOTET F. (1989), « Qualifiés Fast-food » – *Formation Permanente* .
- PIOTET F. (2002), « La révolution des métiers », PUF.
- SILBERMAN R. (2003), Séminaire DARES/ENQ, 1<sup>er</sup> avril. Paris.
- SANTELMANN P. (2002), « Qualification ou compétences, en finir avec la notion d'emploi non qualifié », Editions Liaisons.
- SAUVIAT C. (1996), « Coûts de main-d'œuvre, emploi et qualité dans des marchés de service : la garde d'enfants et le nettoyage industriel ». *Revue de l'IRE*, n°22, automne.
- Société française de psychologie (1978), "Que va devenir le travail ?", Entreprise Moderne d'Édition, Paris.
- TROUSSIER J.F. (1981), « Travail individuel et collectif dans quelques industries », IREP, Grenoble.
- VASSELIN K. (2002), «Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in Piotet F : « La révolution des métiers », PUF.

## Table des Matières

<b>CHAPITRE 1 - L'emploi non qualifié dans les trajectoires professionnelles de jeunes débutants</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Sept figures d'Emploi Non Qualifié pour rendre compte de l'accueil réservé aux jeunes</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Pratiquement un jeune sur deux occupe un ENQ en début de vie active</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Passage par l'ENQ : analyse par les trajectoires professionnelles types</b>	<b>16</b>
1.3.1 Méthodologie : Trajectoires types et classes de trajectoires	16
1.3.2 Analyse figure par figure : trajectoires professionnelles, caractéristiques des jeunes et probabilités de sortie vers l'EQ	18
<b>1.4 Analyse comparée des figures</b>	<b>39</b>
1.4.1 L'ENQ : une plaque tournante dans les trajectoires professionnelles	39
1.4.2 La confrontation des figures et de leur(s) rôle(s) dans l'insertion des jeunes	42
<b>1.5 Conclusion</b>	<b>44</b>
<b>CHAPITRE 2 - : Salaires et carrières</b>	<b>47</b>
<b>2.1. Introduction</b>	<b>47</b>
<b>2.2. Les déterminants de l'évolution des salaires au sein et entre les 7 figures</b>	<b>47</b>
2.2.1. Ordonner les figures en fonction des niveaux de salaire	47
2.2.2. Variations de salaires au sein de chaque figure	51
<b>2.3. Le passage vers l'emploi qualifié pour les sept figures</b>	<b>57</b>
2.3.1. Promotions : éléments descriptifs	57
2.3.2 Les caractéristiques des individus promus pour chaque figures	60
<b>2.4. Conclusion et éléments de synthèse</b>	<b>66</b>
2.4.1. Renouvellement et usage de l'ENQ : une mise en perspective pour les 7 figures	66
2.4.2. Productivité/qualification/salaire : principales évolutions et perspectives	67
<b>CHAPITRE 3 - Les "figures" d'emplois non qualifiés : Hétérogénéité et mobilité</b>	<b>73</b>
<b>3.1. Introduction</b>	<b>73</b>
<b>3.2. Hétérogénéité dans les figures du travail NQ</b>	<b>74</b>
3.3 Les figures du nettoyage : ASFP, ASH, nettoyeurs	77
3.3.1 Les agents de service de la fonction publique (sauf hôpitaux) - ASFP - (5216 et 5217)	77
3.3.2 Agents de service hospitaliers (ASH) – 5222	79
3.3.3 nettoyeurs (6891)	83
<b>3.4. les figures de la manutention : manutentionnaire, employé de libre service</b>	<b>89</b>
3.4.1. Manutentionnaires, agents non qualifiés des services d'exploitation des transports – 6792	89
3.4.2. Les employés de libre service (5518)	93
<b>3.5. les figures du service : serveurs, assistantes maternelles</b>	<b>97</b>
3.5.1 Les serveurs (5611)	97
<b>3.5.2. les assistantes maternelles (5631)</b>	<b>105</b>
<b>3.6. Conclusion</b>	<b>111</b>

<b>EMPLOI NON QUALIFIE : QUELS USAGES POUR QUELS PARCOURS ?</b>	<b>115</b>
<b>Synthèse du rapport</b>	<b>115</b>
<b>Rappel de la problématique</b>	<b>115</b>
<b>Principaux résultats</b>	<b>117</b>
1. Une très forte hétérogénéité intra et inter figures.	117
2. L'emploi non qualifié n'est pas l'apanage des individus non diplômés	118
3. Un fort turn-over des jeunes génère des mobilités professionnelles	118
4. L'ENQ, une plaque tournante dans les trajectoires professionnelles vers trois univers : l'EQ, l'ENQ et le chômage	119
5. L'ENQ, premier niveau d'emploi pour des filières professionnelles ?	121
6. Il existe des carrières salariales au sein de l'ENQ	122
7. Des rapports différenciés à la qualification suivant les figures	123
8. Des "métiers non qualifiés" sensibles à certaines formations	124
9. la nouvelle PCS : des aménagements qui recourent nos analyses	124
<b>Des questions à explorer ...</b>	<b>125</b>
1. Une carrière professionnelle dans l'emploi non qualifié : un paradoxe?	125
2. Diplôme et emploi non qualifié : exigences de compétences ou effet d'offre éducative ?	126
3. ENQ : quelle reconnaissance des compétences ?	127
4. Emploi non qualifié : entre rationalisation du travail et professionnalisation des emplois	128
5. Vers un partage de l'ENQ entre les individus ?	130
<b>Bibliographie</b>	<b>133</b>