Fondation Jean Jaurès

Économie/ social

OÙ SONT PASSÉES LES « PREMIÈRE ET DEUXIÈME LIGNES » ?

Flora Baumlin, Marie Gariazzo, Gaspard Jaboulay

30/01/2023

Après plusieurs confinements où les services rendus par les première et deuxième lignes ont été salués, qu'en est-il aujourd'hui, alors que la réforme des retraites pose la question des carrières longues et de la pénibilité ? Marie Gariazzo, Flora Baumlin et Gaspard Jaboulay, de l'Ifop, analysent le rapport au travail de ces « travailleurs modestes » qui, s'ils exercent des métiers essentiels, peinent à obtenir la reconnaissance promise.

Choc des mémoires : nos héros oubliés

La période du confinement a été vécue de manière différente selon les milieux sociaux. Chaque groupe, chaque individu garde en lui ses souvenirs et propres traces narratives de cette période et de ses conséquences. Mais de façon collective, quels sont les récits mémoriels qui dominent ? Dans *En Immersion, enquête sur une société confinée*, ouvrage collectif rédigé lors du premier confinement[1], nous soulevions déjà la question en ces termes : « Il faudra voir si une mémoire en particulier prendra le pas sur les autres au niveau collectif, et si oui laquelle. » Nous soulignions également que « le rôle des médias et des milieux culturels sera déterminant car, dans nos sociétés, ce sont eux qui donnent le "la". On peut penser que le récit dominant qui émergera sera fortement influencé par l'expérience de ceux qui ont télétravaillé depuis chez eux ou depuis leurs lieux de villégiature [...]. L'avenir dira si la mémoire dominante du "Grand confinement" fera la part belle aux récits de télétravail dans les appartements des grandes métropoles ou depuis les résidences secondaires ou si le vécu de millions de Français qui ont continué d'aller travailler ou qui ont été mis à l'arrêt aura également droit de cité dans le grand livre de notre histoire nationale ». Près de trois ans après le début de la pandémie, la réponse semble assez claire : l'imaginaire dominant autour du nouveau rapport des Français au travail semble bien celui du cadre « en quête de sens », tenté par l'exode urbain, séduit par les nouvelles formes de management et de travail (télétravail en tête), ayant parfois amorcé un projet de reconversion professionnelle. Les choses sont évidemment bien plus nuancées, moins caricaturales. Mais en regardant nos sondages et leurs reprises médiatiques, force est de constater qu'il est souvent question du ressenti des cadres ou, plus globalement, de l'évolution des métiers « télétravaillables » qui, rappelons-le, ne

concernent que 34% des salariés et, parmi eux, seulement 25% des « non-cadres »[2].

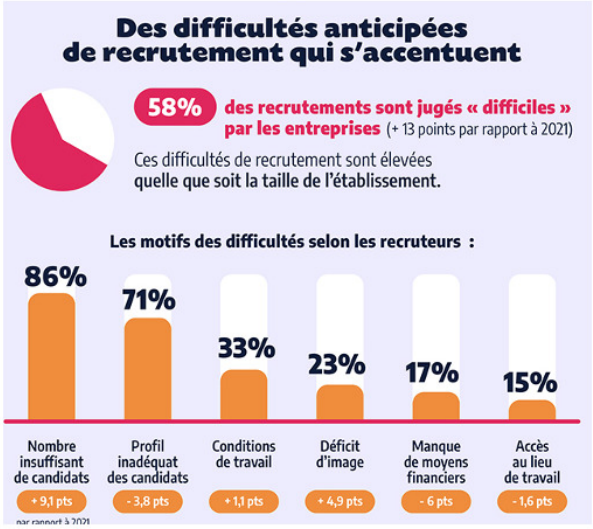
Cette dernière catégorie, celle de ceux qui ne sont pas comptabilisés comme cadres, est évidemment très hétérogène. Elle regroupe à la fois des professions intermédiaires, des employés et des ouvriers – chacune de ces sous-catégories ayant elle-même connu de profondes mutations, en lien avec la désindustrialisation de la France, depuis les années 1980. Cette redéfinition des catégories sociales et professionnelles appelle de nouvelles dénominations ou tentatives de regroupement, accentuées par la crise sanitaire : « métiers essentiels », « premières et deuxièmes lignes », « travailleurs modestes » ou, pour reprendre les termes de Denis Maillard[3], « nouvelle condition ouvrière ». Or, aujourd'hui, ceux qui occupent ou rejoignent les rangs de ces catégories – rendus, pour certains, visibles pendant la pandémie et applaudis au balcon lors du premier confinement – nous semblent relativement absents des grands débats sur les transformations du rapport individuel au travail. C'est de l'impression d'un oubli, d'une autre forme de traitement (notamment médiatique) qu'est née l'envie d'écrire cette note, dans un double contexte. Premièrement, celui d'une probable récession économique qui, pour l'instant, à la surprise générale, n'a que peu d'impact sur le taux de chômage – en France, selon Eurostat, le taux de chômage était de 7% en décembre 2022. Comme l'indique un article publié dans *Le Monde* le 10 janvier 2023, « il faut remonter à 1983 pour trouver mieux[4] ». Deuxièmement, celui de la réforme des retraites, qui place au cœur des discussions la situation des travailleurs modestes (carrières longues, pénibilité physique, niveau de pension, etc.).

« Pendant le covid, on nous a applaudis, puis c'est vite retombé. Je fais un métier qui n'est pas reconnu à sa juste valeur », rapporte Marion, aide-soignante âgée de trente-cinq ans, rencontrée en mai dernier[5]. Le temps paraît lointain où Emmanuel Macron, en plein confinement, lors de son allocution du 13 avril 2020, prenait la parole en ces termes : « Il nous faudra nous rappeler aussi que notre pays, aujourd'hui, tient tout entier sur des femmes et des hommes que nos économies reconnaissent et rémunèrent si mal. » Comme Marion, beaucoup de nos « héros du confinement », dans le domaine du soin, mais pas uniquement, vivent très mal l'absence de reconnaissance sociale qu'ils ressentent au quotidien – la crise liée à la pandémie de Covid-19 a laissé des traces sur leur santé physique et mentale, mais n'a pas amorcé les changements tant attendus en termes de revalorisation. Certains, dans le domaine du soin, disent même souffrir de cette étiquette de « héros », qui renvoie l'image d'un métier de vocation, qu'ils seraient prêts à faire jusqu'à l'épuisement sans rien demander. « Il y a une chose que je n'aime pas : il y a cette image de l'infirmier dévoué, on souffre de ça dans la profession, cette image-là, de la religieuse dévouée, qui ne demande pas de salaire, qui s'oublie pour le soin… », regrette Marion. À cela s'ajoute un traitement médiatique qui porte davantage sur les difficultés rencontrées par les employeurs et les clients/usagers, à travers le prisme des pénuries ou de manque de main-d'œuvre, que sur le

ressenti des personnels au quotidien. Il y a, en effet, panique à bord dans plusieurs secteurs, comme en témoignent de nombreux titres de presse : « Déserts médicaux et pénuries de soignants : les plaies ouvertes du système de santé », « À Lyon, l'intense recherche des conducteurs de bus et de tramways, face à une pénurie sans précédent », « Pénurie d'agents : les policiers appellent à une revalorisation de la profession », « À Paris, le réseau de bus RATP au bord de la rupture », etc. Cette situation fait écho aux écrits de Georges Perec, dans lesquels il regrette de voir que les événements traités par la presse le sont parce qu'ils illustrent souvent un dysfonctionnement : « Les trains ne se mettent à exister que lorsqu'ils déraillent, et plus il y a de voyageurs morts, plus ils existent. » Or, pour l'auteur, ces informations présentent l'inconvénient majeur de nous faire passer à côté de l'essentiel : « Le véritablement intolérable, le vraiment inadmissible : le scandale, ce n'est pas le grisou, c'est le travail dans les mines[6]. »

Choc d'attractivité : la pénurie des métiers « essentiels »

D'après les statistiques de Pôle emploi, en 2022, les difficultés anticipées de recrutement s'accentuent. Elles concernent la plupart des métiers, mais les secteurs les plus concernés sont ceux de l'hôtellerie-restauration, les agents de sécurité et de surveillance, les caissiers et employés de libre-service et les métiers d'ouvriers industriels. Les métiers agricoles font également partie des profils les plus recherchés, indique l'agence. Pôle emploi précise que la très grande majorité de ces intentions d'embauche sont saisonnières. En dehors des emplois saisonniers, les métiers les plus recherchés sont ceux des services aux entreprises, comme les agents d'entretien de locaux, les ouvriers non qualifiés de l'emballage et les manutentionnaires. Les métiers de l'hôtellerie-restauration ainsi que ceux du soin et de l'accompagnement, notamment les aides à domicile et aides ménagères, sont également très demandés.



Source : « Enquête en besoins de main-d'œuvre », Pôle emploi, 2022.

Sans prétendre à l'exhaustivité des métiers concernés, nous avons souhaité nous pencher sur les problématiques rencontrées par de nombreuses « premières et deuxièmes lignes », au premier rang desquelles les professionnels des métiers du soin (hors médecins et cadres de santé), du commerce de détail, de l'entretien, des transports, de la sécurité et de la restauration. En dehors du fait qu'il s'agit aujourd'hui de métiers en tension, ces professions ont en commun certaines spécificités : forte utilité sociétale, pénibilité physique, rythmes contraints avec des horaires décalés ou des amplitudes larges, travail le week-end et, pour beaucoup, contact avec des clients/usagers, etc.[7]

Les tensions observées sur ces métiers sont particulièrement problématiques, avec de nombreux impacts à la fois sur la qualité, voire le maintien, du service rendu au public et sur les conditions de travail des salariés concernés. Les situations de sous-effectifs, qui donnent l'impression d'être devenues structurelles dans certains secteurs, nuisent au maintien des personnels en poste et à l'attractivité du métier pour les nouvelles recrues. « On est en sous-effectif tout le temps, c'est l'enfer, raconte Karim, aide-soignant dans un Ehpad à Tours, travailler en sous-effectif est devenu notre quotidien, c'est comme si de nouvelles habitudes avaient été prises ». Nombreux sont ceux qui décrivent un véritable cercle vicieux, particulièrement difficile à vivre dans le domaine du soin, où, par manque de moyens et d'effectifs, l'exercice du métier dans des conditions dégradées se traduit par des situations de maltraitance en cascade – de la direction vers les infirmiers/aides-soignants/aides à domicile, puis des professionnels du soin vers les patients. « Quand il y a les

toilettes à faire et qu'on est à deux dans une aile de vingt patients, c'est très dur, très physique, donc on fait les fesses et le visage, les pieds quand on a le temps, et la douche encore moins souvent », nous décrit Sabine, quarante-sept ans, qui travaille depuis plus de dix ans à l'hôpital, comme aide-soignante. Christine, qui a opté pour l'aide à domicile depuis deux ans, raconte aussi ses années passées en Ehpad avec émotion : « Ça a été six ans d'horreur, de cauchemar, j'ai vu de la maltraitance, des gens tombés sur le carrelage avec le col du fémur cassé et on les ramassait seulement le lendemain ! ». Dans le domaine du commerce ou des transports, les points de tension sont également très présents, avec l'impression d'une « déshumanisation » du métier, d'une « réification » des personnels, particulièrement difficile à vivre au quotidien. Alexandra, caissière dans un hypermarché, résume ainsi ce qu'elle ressent : « On est finies. Je me sens dépassée, vieille, un peu robotisée, transparente ; je dirais que ça peut être la fin d'une époque, de l'humain. »Les hôtesses de caisse, mais également les conducteurs de bus que nous avons pu interroger dans le cadre de nos études qualitatives décrivent tous une dégradation très nette de la qualité du contact avec les usagers, alors que la « proximité », « le lien » avec ces derniers constituait pour beaucoup un aspect essentiel de leur attachement au métier. « On est transparente, des fois quand il y a des couples, ils se parlent entre eux et ils ne nous voient pas, ils n'ont plus de respect, ils parlent au téléphone [...], les gens ont changé, il y a plus de violence, de l'agressivité, ils sont sans gêne et ne veulent plus attendre, ils veulent tout, tout de suite »,poursuit Alexandra. André, conducteur de bus à Lyon, dresse un constat très similaire : « J'ai compté, il n'y a qu'une personne sur dix qui me dit bonjour en montant dans mon bus ! On n'existe plus, sauf quand c'est pour se plaindre d'un retard ! »

« Aux travailleurs invisibles, la société peu reconnaissante »

À l'heure des grands débats sur la « quête de sens », la question de la lisibilité et plus fondamentalement de l'utilité sociale et sociétale ne se pose pas pour la plupart des métiers des « première et deuxième lignes ». En témoigne le regard différent porté sur leur métier entre les cadres et les catégories populaires, dont sont issues les « première et deuxième lignes » : 90% des travailleurs issus des catégories populaires considèrent que leurs proches comprennent leur travail et 43% qu'ils le comprennent tout à fait, soit respectivement 14 et 19 points de plus que pour les cadres. Au-delà, 38% des travailleurs des catégories populaires considèrent que la disparition de leur métier serait une perte très importante pour la société, soit 13 points de plus que les cadres[8].

Or, le hiatus entre le sentiment d'exercer un métier utile, « dont on ne pourrait pas ou difficilement se passer », et le manque de reconnaissance à la fois statutaire et salarial est très mal vécu et ressenti comme une injustice. Le manque de valorisation est de différentes natures. Il est tout

d'abord « sociétal », avec le sentiment de métiers peu reconnus par la société, voire dévalorisés : « Quand je dis que je suis chauffeur de tramway, la première chose que l'on me dit, c'est "mon pauvre" », « Aide-soignant, on nous rattache à : tu vas laver des fesses en maison de retraite, alors qu'il n'y a évidemment pas que ça ! », « Une fois une cliente a dit à sa fille devant moi : "Si tu continues comme ça, tu seras caissière comme la dame", la société nous voit comme un métier ingrat, dévalorisant ». La pandémie de Covid-19 est passé par là, avec son lot de traumatismes pour ceux qui ont continué à travailler sans masque, perdant parfois certains de leurs collègues. La société a applaudi, puis (vite) oublié. Le manque de valorisation est aussi, bien évidemment, d'ordre salarial. La question de la rémunération se trouve souvent au cœur des préoccupations et des critiques adressées par ces professionnels à leur direction, et plus globalement à la société. Elle est le point d'ancrage de toutes les insatisfactions, la preuve tangible et « quantifiable » du manque de reconnaissance ressenti et le socle d'une réelle amertume chez certains. Pour arriver à des niveaux de salaire « convenables », beaucoup enchaînent les heures ou cumulent plusieurs emplois. À l'hôpital, certains aides-soignants, comme Nathalie, la petite trentaine, acceptent des plannings très chargés : « Actuellement, je suis satisfaite de mon salaire, mais c'est parce que je fais des nuits, plus les jours fériés, plus les week-ends. C'est vrai que si on enlève tout ça, il ne reste pas grand-chose sur le salaire : c'est vraiment ce qui me permet d'arrondir les fins de mois. » Pour l'instant, Nathalie n'a pas d'enfant, mais y réfléchit et se projette avec angoisse dans cette nouvelle configuration familiale. Raymond, chauffeur routier depuis douze ans, est payé 11 euros de l'heure : « C'est mal payé au taux horaire, moins qu'une femme de ménage, ce qui fait qu'on travaille beaucoup pour les primes et les découchés. » Son collègue, Yves, trente-trois ans, plutôt que de travailler de nuit pour toucher les primes de découché, a opté pour un deuxième emploi : « Pour moi, dormir dans un camion, c'est *niet*, une croix rouge. J'ai préféré partir tôt et revenir en début d'après-midi tous les jours. Comme j'étais dans une période où j'allais me marier, m'installer, j'avais besoin d'argent, donc j'ai pu cumuler un deuxième boulot à mi-temps dans le nettoyage d'entreprise. »

Le salaire, bien que très important, ne constitue, cependant, qu'une partie de la réponse attendue face à la dégradation des conditions de travail – sur le plan humain et matériel – et à la pénibilité – physique et psychique – de ces métiers. Patrick, qui travaille au sein du service RH d'un grand groupe dans le domaine des transports de marchandises, nous confirme que, malgré une augmentation significative des rémunérations dans son entreprise, le groupe rencontre toujours d'importantes difficultés pour recruter et fidéliser des chauffeurs routiers. Car derrière la dégradation des conditions d'exercice se trouve la délicate question de la pénibilité, que le projet de réforme des retraites du gouvernement soulève avec encore plus d'acuité. « C'est abusé de rallonger le temps de travail jusqu'à la retraite, car on porte des patients, c'est lourd comme travail. À soixante-cinq ans, c'est tard pour profiter ensuite de sa retraite si on a mal partout ! Il faudrait

pouvoir arrêter à quarante-cinq ou cinquante ans », rapporte Karim. « Je me vois dans vingt ans dans un fauteuil roulant tellement je serai cassé de partout », rajoute Stéphane. Tous deux sont aides-soignants en Ehpad, ils envisagent une reconversion, à mi-parcours, quand ils ne pourront plus tenir physiquement. Sabine, trente-cinq ans, fait le même constat : « Une infirmière à l'hôpital tient à peu près dix ans, c'est son "espérance de vie". Moi, j'ai les cervicales complètement abîmées. À trente-cinq ans… » Mal de dos, problème de cervicales, nombreux sont ceux qui évoquent des douleurs physiques comme Alexandra, hôtesse de caisse chez Grand Frais : « Sur la caisse, on a un petit clavier incrusté bas donc j'ai toute la journée la tête baissée sur ce clavier, donc les cervicales sont touchées […] Moi, je changerais notre matériel, nos sièges ne conviennent pas, le plan de travail n'est pas adapté, on a mal partout […] Si on pouvait atténuer le bruit aussi et la lumière. » Tous regrettent d'ailleurs qu'il n'y ait pas plus de réflexions RH sur la gestion des carrières et les parcours professionnels de ceux qui exercent ces métiers pénibles. Sans surprise, cette question de la pénibilité s'est invitée en bonne place dans le débat sur la réforme des retraites et nourrit l'opposition au projet du gouvernement. Ainsi, d'après les données de l'Ifop, alors que le refus du recul à soixante-quatre ans de l'âge de départ à la retraite est de 72% parmi les salariés déclarant ne pas être exposés à la pénibilité, il atteint 88% parmi les salariés se sentant très exposés à des formes de pénibilité (travail de nuit ou en horaires décalés, exposition au bruit, à des produits chimiques ou aux intempéries, station debout, port de charges lourdes, gestes répétitifs…). Parmi ces salariés les plus exposés à la pénibilité, qui ne représentent pas moins de 30% du monde du travail et parmi lesquels se recrutent une grande majorité des « première et deuxième lignes », qui ont souvent commencé à travailler tôt, le refus du recul de l'âge de départ à la retraite à soixante-quatre ans est donc quasi unanime.

La pénibilité n'est pas que physique ; les mauvaises conditions matérielles, les cadences effrénées liées aux situations de sous-effectifs et, pour ceux qui sont au contact avec du public, le sentiment partagé d'une dégradation des relations, tous ces éléments génèrent du stress, nuisent au bien-être, voire à la santé mentale, quand ils ne créent pas des situations de risque d'accidents du travail, notamment pour les chauffeurs sur la route : « On doit respecter la carte de contrôle et on a l'employeur derrière qui nous dit qu'il faut y aller ! Ça engendre un stress et une hausse du risque d'accidents. Ils sont au courant, mais prennent le risque en disant : ça peut passer. »

Pourtant, cette non-prise en compte de la pénibilité a un coût pour les entreprises, d'autant plus qu'elle est largement répandue. Parmi les catégories populaires, un salarié sur deux estime exercer un métier pénible physiquement contre seulement un cadre sur dix[9].

À court terme, c'est la santé des travailleurs qui est jeu, avec 53% des salariés issus des catégories populaires qui ont été arrêtés au moins un jour en 2022, tandis que cette proportion n'était que de

38% chez les cadres[10]. Et les arrêts de travail sont en moyenne plus longs chez les catégories populaires : 7,4 jours en moyenne pour les employés et 8 pour les ouvriers – alors même que la crainte de la perte de salaire est particulièrement élevée chez ces derniers – contre 4,2 jours en moyenne pour les cadres[11].

Et à moyen et long terme, c'est l'image et l'attractivité des métiers qui en pâtit, menant directement à des difficultés de recrutement. Ce lien est clairement établi par la Dares, qui explique que « les employeurs qui signalent que leurs salariés sont exposés à des conditions de travail difficiles sont plus nombreux (85%) à connaître des difficultés de recrutement. Les horaires atypiques ou imprévisibles ainsi que la difficulté à pouvoir faire un travail de qualité sont parmi les expositions professionnelles les plus associées aux difficultés de recrutement[12]. »

Pour les femmes issues des « première et deuxième lignes » : la double peine au travail

Pour comprendre le vécu au travail des « première et deuxième lignes », la variable du genre ne doit pas être occultée. En effet, il y a autant d'hommes que de femmes parmi les catégories populaires, mais ceux-ci ne se répartissent déjà pas sur les mêmes catégories et professions. Les employés sont à 75% des femmes, tandis que les ouvriers sont à 79% des hommes[13]. Et si l'on zoome sur les secteurs et les emplois qui nous occupent, 61% des travailleurs sont des travailleuses.

Secteur / métier	Nombre de salariés employés ou ouvriers dans ces secteurs	Part du secteur dans la population observée	Part de femmes dans le secteur	Nombre de femmes dans le secteur
Santé humaine et action sociale	2 066 219	35%	84%	1 735 624
Services aux ménages	279 178	5%	84%	234 509
Commerce	1 078 036	20%	61%	657 602

Nettoyage	328 059	6%	56%	183 713
Restauration	502 386	9%	50%	251 193
Sécurité publique	861 764	16%	44%	379 176
Sécurité privée	134 111	2%	14%	18 776
Transports	504 266	9%	15%	75 640
Total	**5 754 019**	**100%**	**61%**	**3 536 233**

Source : Activité, emploi et chômage en 2020, Insee, variables NAFG0088UN et CSTOTPRM.

Ainsi, la répartition genrée varie en fonction des différents secteurs des « première et deuxième » lignes :

- les transports ainsi que la sécurité privée sont fortement masculinisés ;
- le commerce, la restauration, la sécurité publique et le nettoyage sont globalement mixtes ;
- la santé humaine, l'action sociale et les métiers de services aux ménages sont fortement féminisés.

Et en prenant en compte le poids des différents secteurs, on aboutit à des métiers en tension majoritairement occupés par des femmes (à 61%). C'est pourquoi, pour comprendre le rapport à l'emploi des « première et deuxième lignes », il est essentiel d'étudier aussi les spécificités du vécu des femmes, dans et hors du travail.

Avant tout, les femmes ont généralement une plus grande charge domestique et familiale que les hommes et cela a un impact très concret sur leur rapport au travail :

- sur l'ensemble de la population salariée comme chez les catégories populaires, les femmes représentent trois temps partiels sur quatre[14]. La plupart invoquent des raisons familiales à ce choix, soit le fait de s'occuper des enfants ou bien d'être aidante d'un parent ou d'un proche. Cela a pour conséquence directe un moindre revenu et donc une dépendance plus forte au conjoint, notamment au sein des ménages à bas salaires ;
- par ailleurs, deux familles monoparentales sur trois sont matricentriques[15], c'est-à-dire que,

dans le cas de parents séparés, deux fois sur trois, ce sont les femmes qui ont la garde des enfants. Et la proportion de familles monoparentales est de surcroît plus élevée dans les milieux populaires que parmi les CSP+[16]. Cela implique donc une disponibilité forte de la part de ces « mamans solos » pour les aléas familiaux, n'ayant pas le recours du second parent dans la charge familiale. Et là encore, la question du revenu est centrale, plus d'un tiers des mères à la tête d'un foyer monoparental vivant en dessous du seuil de pauvreté en France.

Et même chez les femmes qui ne sont ni à temps partiel, ni dans un foyer monoparental, les contraintes familiales sont fortes. Pour les catégories populaires, cela entre directement en conflit avec les exigences horaires des contrats au forfait heures, et les revenus de ces travailleuses ne permettent pas forcément de financer une garde d'enfant.

Financièrement, les travailleuses des catégories populaires ne sont d'ailleurs pas épargnées par les inégalités salariales : en équivalent temps plein, c'est-à-dire en neutralisant l'effet du temps partiel, les ouvrières gagnent 15% de moins que les ouvriers et les employées gagnent 9% de moins que les employés[17]. Et ces inégalités salariales couplées aux différences de temps de travail et de taux d'emploi contribuent à une inégalité de revenus encore plus forte au moment de la retraite, les femmes touchant 24% de moins que les hommes[18].

Concernant l'expérience du travail en lui-même, nous avions montré dans l'ouvrage *Les Chemins de l'égalité*[19] que, chez les salariés dans leur ensemble, celle-ci était plus difficile pour les femmes que pour les hommes sur un certain nombre d'aspects. Les femmes sont plus fréquemment exposées que les hommes aux troubles musculosquelettiques (TMS) ainsi qu'aux risques psychosociaux (RPS). Elles font également part d'un ressenti plus marqué concernant différentes situations négatives liées à leur travail : l'impression de ne pas s'en sortir, le fait avoir une charge qui n'est pas adaptée au temps de travail, le fait de penser au travail le soir ou les week-ends, ou encore le fait d'avoir des difficultés à dormir en raison des préoccupations liées au travail.

Et les femmes salariées des catégories populaires témoignent fréquemment d'un vécu tendanciellement plus difficile à la fois que l'ensemble des catégories populaires et à la fois que l'ensemble des femmes salariées. C'est notamment le cas concernant la charge de travail perçue, le fait d'être stressée dans le cadre du travail, le fait d'être sujette à des TMS et des RPS, ainsi que l'impression de ne pas s'en sortir.

	Ensemble salariés	**Femmes**	**Catégories populaires**	**Femmes issues des catégories populaires**
Votre charge de travail est adaptée à votre temps de travail ? *Oui tout à fait*	14%	12%	14%	11%
Vous êtes stressé(e) dans le cadre de votre travail ? *Oui tout à fait*	14%	16%	14%	17%
L'expérience de TMS depuis un an ? *Oui*	52%	57%	56%	62%
L'expérience de RPS depuis un an ? *Oui*	35%	41%	37%	43%
L'impression que vous n'allez pas vous en sortir ? *Souvent*	35%	39%	37%	41%

Source : Norme Ifop du climat social, 2022.

Au-delà, les femmes rencontrent dans le travail les mêmes problèmes qu'en dehors : le sexisme et les violences de genre ne s'arrêtent malheureusement pas à la porte de l'entreprise. Ainsi, 30% des femmes salariées ont déjà vécu une situation de harcèlement sexuel dans le cadre de leur travail, score équivalent parmi les catégories populaires[20].

Ces indicateurs dessinent en creux un monde du travail moins adapté aux femmes qu'aux hommes, et moins favorables aux catégories populaires qu'aux catégories aisées. C'est donc sans surprise, au croisement de ces deux variables, que les femmes des catégories populaires sont 60% à rêver de changer de métier, de secteur ou bien de statut professionnel (contre 54% des femmes des catégories aisées)[21]. Elles sont notamment 37% à se voir dans un autre poste d'ici à deux ans

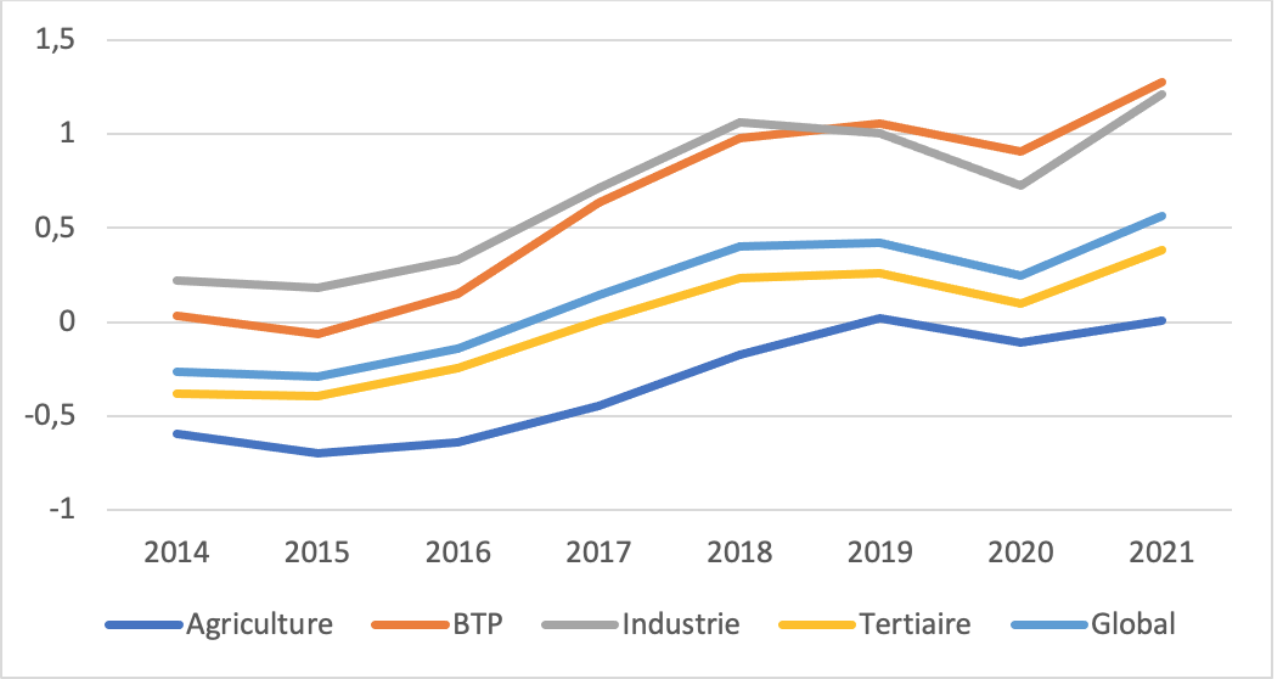
(contre 34% de l'ensemble des femmes et 32% de l'ensemble des catégories populaires)[22].

Pour autant, si l'envie de changement est plus prégnante chez ces femmes, elles sont aussi plus nombreuses à considérer probable de changer de métier, de secteur ou de statut professionnel par contrainte (39% *versus* 28%)[23].

Enfin, pour contrebalancer cette contrainte forte, la recherche d'une forme de sécurité dans l'emploi est particulièrement présente, avec 73% des femmes des catégories populaires qui pensent rester dans le salariat en cas de reconversion contre 56% des femmes des catégories supérieures[24].

« Traverser la rue pour trouver du travail » : le retour de boomerang !

Le contexte de pénurie de main-d'œuvre devenue chronique dans certains secteurs – qui est passé d'un métier sur cinq en 2015 à sept métiers sur dix en 2021 selon la Dares[25] – contribue à encourager des comportements de mobilité et de négociation inédits chez des profils traditionnellement moins enclins au changement que les cadres.



Lecture : Entre 2020 et 2021, l'indicateur synthétique de tension sur le marché du travail dans les métiers du bâtiment et travaux publics (BTP) est passé de 0,91 à 1,28.
Source : « Les tensions sur le marché du travail en 2021 », Dares Résultats n°45, 8 septembre 2022.

En effet, les publics peu qualifiés sont en général plus « captifs » de leurs emplois actuels que les cadres, dans la mesure où beaucoup cherchent à minimiser les risques d'une transition professionnelle, et plus spécifiquement le risque financier. Sur ce point, le niveau de préoccupation face à l'évolution du pouvoir d'achat – 51% des employés et 58% des ouvriers se disent tout à fait préoccupés – constitue un bon indicateur de la différence de perception des enjeux avec les cadres – dont seuls 36% se disent tout à fait préoccupés par l'évolution de leur pouvoir d'achat[26]. En outre, on constate également que ces catégories socio-professionnelles sont moins informées, notamment sur les outils permettant de faciliter un changement d'emploi ou de métier : seulement 60% des membres des classes populaires voient précisément de quoi il s'agit quand on évoque le CPF, contre 68% des cadres. Le même décalage s'observe à propos du « bilan de compétences » (53% *versus* 67%) ou du principe des VAE (46% *versus* 54%)[27].

Toutefois, le niveau d'appréhension que peut représenter un changement d'emploi se trouve aujourd'hui parfois revu à la baisse dans certains secteurs fortement touchés par les problématiques de recrutement, comme nous l'explique notamment un aide-soignant de trente-six ans rencontré à Lyon : « J'en avais marre de mon poste, je suis allé déposer mon CV dans un hôpital, j'étais encore sur le parking quand ils m'ont rappelé pour me faire passer un entretien tout de suite… J'ai commencé le lendemain. »

Cette impression d'une diminution du risque, voire d'une forme de « sécurité de l'emploi » à l'échelle d'un secteur, semble aussi renforcée par la récente médiatisation des phénomènes de pénurie de main-d'œuvre, agissant comme un puissant « effet de signal » chez certaines catégories professionnelles, ce que semble confirmer un conducteur de bus interrogé à Saint-Étienne : « On sait partout qu'on a besoin de nous, c'est un peu triste parce que je me dis que personne ne veut faire mon métier, mais en même temps maintenant je sais que je peux retrouver du travail en claquant des doigts ! ». Ainsi, plus confiants et moins paralysés qu'auparavant par un chômage massif et la pénurie d'emploi, ces travailleurs peu ou pas qualifiés hésitent moins désormais à changer d'employeur. Si 14% des cadres et professions intellectuelles supérieures déclarent avoir l'intention de changer d'emploi d'ici à la fin de l'année, ce score s'élève à respectivement 22% et 21% chez les employés et ouvriers[28]. D'une certaine manière, ces marchés de l'emploi peu qualifiés, avec peu de barrières à l'entrée, peuvent donner l'impression de se rapprocher du marché de l'emploi des cadres, catégorie traditionnellement plus mobile et moins hostile à la prise de risque professionnel. Mais la comparaison trouve rapidement ses limites, ces stratégies ou envies de mobilité des travailleurs de « première et deuxième lignes » reposant avant tout sur des niveaux d'insatisfaction importants. Il s'agit donc d'abord de quitter une situation inconfortable, voire

pénible et usante. En outre, ces nouvelles mobilités professionnelles restent surtout « horizontales » : il s'agit d'obtenir de meilleures conditions – en termes d'horaires, de rémunération, de localisation du poste pour réduire les temps de trajet – plutôt que d'essayer de s'inscrire dans un projet d'épanouissement et de prise de responsabilités. On observe d'ailleurs qu'à l'inverse des catégories supérieures, la rémunération reste le principal moteur de l'évolution professionnelle (57% contre 40%) par rapport à d'autres facteurs relatifs à l'épanouissement professionnel (« relever un nouveau défi », etc.), jugés bien plus secondaires chez les employés et ouvriers[29].

Parallèlement à cette augmentation de la propension à la mobilité professionnelle, on constate que les publics ciblés par les marchés en tension entrent aussi beaucoup plus facilement dans des logiques de sélection des offres d'emploi, voire de négociation avec les employeurs. Sur ce dernier point, il s'agit notamment de jouer sur le niveau de rémunération, mais aussi et surtout d'obtenir des aménagements de planning, un aspect déterminant dans des secteurs particulièrement concernés par des rythmes de travail compliqués. C'est ce qu'explique cette infirmière en Ehpad de Rennes : « Maintenant je suis en intérim à 80% et je préfère largement. Mes boîtes d'intérim m'envoient plein de demandes et je choisis les dates qui me conviennent le mieux pour être synchro avec l'emploi du temps de mon mari. »

D'ailleurs, cette recherche de souplesse est parfois poussée à l'extrême : certains travailleurs déploient en effet une « stratégie du contrat court », en privilégiant les CDD et les contrats d'intérim aux CDI, pour « essayer » différents environnements professionnels dans une logique de sélection, mais aussi pour garder une liberté dans la capacité à organiser son temps. C'est notamment ce qu'observe un manager dans une entreprise de vente à distance dans le secteur de l'outillage à Tours : « On trouve de moins en moins de personnes qui veulent un CDI, ils préfèrent tous le CDD ou l'intérim, pour eux, c'est la sécurité en fait : pas de lien d'engagement, un fonctionnement à la mission qui ne demande pas d'efforts d'intégration. Ils ont une liberté de choix, quand ça ne leur plaît pas, ils disent non et puis c'est tout. » Ce type de comportement n'est pas sans conséquences pour les entreprises positionnées sur les marchés en tension : l'important *turnover* des intérimaires et des contrats courts génère une forme de précarité organisationnelle qui pèse sur la production ainsi que sur le moral des « employés permanents ». On ressent bien souvent, en effet, une forme de lassitude et d'usure en réaction au fait de devoir continuellement former une main-d'œuvre sans cesse renouvelée, mais aussi de la jalousie face à des intérimaires parfois mieux rémunérés, ce que raconte un responsable de production dans une usine d'emballage près de Besançon : « Nous, on fonctionne beaucoup avec l'intérim depuis quelques années parce qu'on ne trouve personne, et c'est compliqué parce qu'il faut les former et après ils partent [...]. Depuis qu'on fonctionne comme ça, on a toujours des problèmes, ça demande plus de tâches de

contrôle. J'ai des problèmes aussi avec les salariés historiques parce que les intérimaires sont un peu mieux payés, et ils touchent la prime de précarité, forcément pour ceux qui sont là depuis longtemps, qui s'occupent de former les nouveaux, ce n'est pas facile à accepter. » En écho, une dirigeante d'une importante entreprise agroalimentaire vendéenne, observant elle aussi la difficulté à recruter en CDI et l'attrait pour le statut d'intérimaire, nous lâchait, dépitée : « Que voulez-vous ? Tout le monde veut devenir intermittent du spectacle. »

Comment expliquer ces nouveaux comportements ? Et surtout sont-ils durables ou bien conjoncturels ? Les nouvelles pratiques de mobilité, de négociation et de recherche de flexibilité sont évidemment favorisées par le contexte économique actuel, avec un taux d'emploi historiquement haut en France (autour de 67,5% au troisième trimestre 2021 selon l'Insee), comme dans beaucoup d'autres pays de l'OCDE. Toutefois, les difficultés de recrutement constatées semblent difficilement imputables à une réelle pénurie de main-d'œuvre dans la mesure où le taux de chômage français (7,4%) demeure relativement élevé en comparaison des pays connaissant des tensions similaires sur le marché de l'emploi, comme l'Allemagne ou les Pays-Bas, avec des taux de chômage respectifs de 5,6% et 3,2%. Il semble donc un peu excessif de parler de « pénurie de main-d'œuvre » pour décrire la situation française, puisqu'il existe un « stock » important de travailleurs disponibles. Cette donnée semble valider l'hypothèse selon laquelle il existe des facteurs plus « structurels » permettant d'expliquer le désalignement de l'offre et de la demande de travail dans certains secteurs, une idée notamment soulignée à plusieurs reprises par la Dares qui évoque la faible attractivité de plusieurs groupes de métiers caractérisés par des conditions de travail difficiles.

On comprend aussi qu'une bonne partie des tensions observées sur certains marchés de l'emploi s'expliquent par un rejet croissant des facteurs de pénibilité. Cette augmentation du « coût » de la pénibilité pour les travailleurs peut notamment s'expliquer par une évolution des représentations, des aspirations et des modes de vie. À ce niveau, les publics des marchés de l'emploi en tension ne se distinguent pas des transformations observées plus largement auprès de l'ensemble de la population française, dont notamment la tendance à accorder une importance moins centrale au travail comparativement aux loisirs et à la vie familiale. Cet élément explique par exemple l'abaissement sans précédent[30] des seuils d'acceptabilité pour les horaires atypiques (décalés, fragmentés, de nuit, etc.) qui empêchent de synchroniser le temps libre sur celui d'un entourage amical ou familial, d'où des difficultés de recrutement particulièrement sévères dans l'hôtellerie-restauration et dans les transports en commun. Précisons que cette aspiration à bénéficier de rythmes de travail normalisés s'imbrique aussi dans d'autres tendances au sein des foyers, dont notamment la recherche d'un partage des tâches plus équitable et une plus grande implication des hommes dans la sphère domestique. Sur ce point, plusieurs entretiens réalisés auprès de chefs de

rangs dans la restauration et des conducteurs de bus révèlent que les horaires atypiques sont bien souvent responsables de déséquilibres et de tensions au sein des foyers, ce qu'explique cet ancien conducteur de bus : « Il y a beaucoup de divorces chez les conducteurs, les horaires forcément ça amène des tensions [...], personnellement, j'ai arrêté parce que ma femme n'en pouvait plus, mes horaires changeaient tout le temps à la dernière minute et on avait du mal à s'organiser pour les courses et les enfants, elle avait l'impression de tout faire toute seule. »

Des entreprises amenées à se réinventer pour recruter

Le relativement faible taux de chômage actuel et la pénurie de main-d'œuvre observée dans de nombreux secteurs placent les entreprises dans une situation extrêmement concurrentielle. Cette concurrence est d'autant plus dure qu'elle ne s'exerce plus au sein d'un même secteur d'activité, mais entre de nombreuses filières, avec des allers-retours entre différents métiers nécessitant le même niveau de qualification. Ainsi, si 74% des cadres se projettent dans le même secteur d'activité dans les deux ans, cette proportion descend à 67% chez les ouvriers[31]. De nombreuses entreprises dans le domaine des transports, du soin, du commerce de détail, de la restauration, de la logistique, etc., recherchent aujourd'hui toutes, plus ou moins, les mêmes profils avec le souhait de les former sur le tas aux spécificités de leurs métiers. Parmi les principaux candidats recherchés figurent évidemment les jeunes, mais également des personnes en reconversion professionnelle, comme Benjamin, la quarantaine, aide-soignant en Ehpad depuis trois ans : « Avant j'étais en restauration, ce sont des conditions de travail déplorables, on bosse le week-end, les jours fériés. J'avais vraiment des horaires de merde, avec des coupures, c'était loin de chez moi... Je me suis dit que j'allais rejoindre ma femme dans le médical. » Dans ce contexte, pour faire face aux situations de pénurie, les employeurs cherchent à élargir le spectre et n'hésitent plus à cibler, pour gonfler leurs rangs, d'anciens militaires, de jeunes retraités, des personnes qui ont connu une rupture dans leur parcours de vie, comme certaines mères de famille divorcées, mais aussi des chômeurs de longue durée, des bénéficiaires du RSA, etc.

Pour les entreprises, le défi est double. Il s'agit, d'un côté, de fidéliser leurs salariés et, de l'autre, d'attirer de nouvelles recrues, venant d'horizons parfois très éloignés de leur secteur professionnel. Il faut alors décupler d'intelligence et d'inventivité pour se démarquer des concurrents directs, mais aussi de ceux d'autres secteurs. Afin de satisfaire leurs besoins, un nombre croissant d'organisations se tournent vers l'apprentissage « maison », une pratique facilitée par la loi Avenir professionnel du 1er janvier 2019, qui a supprimé l'obligation d'un agrément régional pour créer un CFA. Validation des acquis de l'expérience, *upskilling* (montée en compétence), financement du permis D pour les conducteurs et chauffeurs routiers, prise en charge des frais de formation pour les aides-soignants et les infirmiers, les possibilités offertes sont nombreuses. Une des dernières

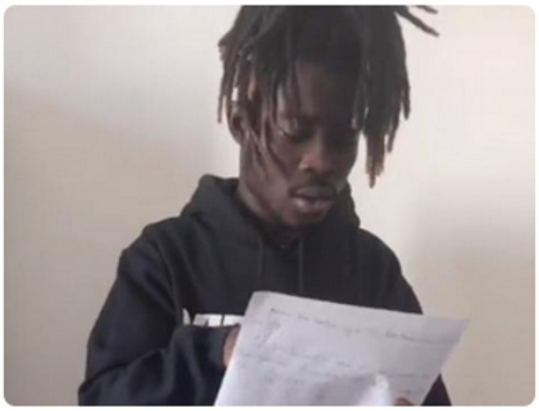
campagnes employeur de McDonald's – premier employeur de France, qui connaît lui aussi des tensions en matière de recrutement – met d'ailleurs clairement l'accent sur ce point, avec le slogan : « Chez McDo, j'apprends à chaque instant. » L'enseigne propose notamment un dispositif d'OpenClassrooms avec des cours certifiants et des parcours diplômants. Aux États-Unis, McDonald's a même créé la Hamburger University, un campus de plus de 12 000 m^2, qui sert de centre de formation au personnel de l'enseigne. Plus près de nous, avec l'appui de l'AFPA et de Pôle emploi, Amazon France a délivré ses premiers titres professionnels de préparateurs de commande par le biais de l'École Amazon. Cette initiative, mise en œuvre depuis 2019, a pour objectif d'accompagner les salariés du groupe de e-commerce en France pour décrocher un diplôme dans le domaine de la logistique. Dans le même ordre d'idées, nous pourrions également parler du CFA Mobilités de Keolis, etc.

Au-delà, les réflexions des entreprises se portent sur la façon de faire évoluer leur « marque employeur », à la fois en interne, mais aussi aux yeux de l'extérieur. Pour ce faire, il importe pour elles de porter le bon diagnostic sur les évolutions du rapport au travail et sur les besoins de reconnaissance, au-delà de la seule question salariale, qui demeure primordiale – réflexion sur les horaires, les conditions matérielles de travail, l'équilibre vie professionnelle/personnelle, prise en compte de la pénibilité physique et psychique, notamment dans les parcours professionnels. La dernière campagne de recrutement de Burger King illustre bien cette inversion du rapport de force, en positionnant le candidat à la place du recruteur : « Burger King ne recrute pas, Burger King se fait recruter. » Pour attirer de nouvelles recrues, Burger King dévoile ainsi une lettre de motivation, dans laquelle il candidate au titre d'employeur n°1 dans le cœur des Français : « Vos amis aiment votre personnalité. Nos concurrents jalousent la nôtre. Vous cherchez un job. On cherche des gens pour travailler avec nous. RECRUTEZ-NOUS ! »

Le défi est aussi d'attirer les nouvelles générations, en adoptant leurs codes. McDonald's lance ainsi une campagne pour inciter les jeunes à postuler entre amis. Colas, grande entreprise du BTP, a mis en place pour sa part une campagne mondiale baptisée #MyJobStory, dans laquelle les salariés de l'entreprise jouent les ambassadeurs, en racontant des anecdotes sur leur métier au quotidien. Et pour capter les jeunes générations, rien de mieux que TikTok, « *the place to be* » pour les DRH selon Éric Garandeau, directeur des relations institutionnelles et affaires publiques du réseau social. La SNCF, qui s'est lancée sur la plateforme dès 2020 pour mettre en avant les métiers d'électricien, de mécanicien ou encore d'agent d'escale ferroviaire, reconnaît ainsi que la viralité de ses campagnes TikTok a été une réussite.

Avec Brutuslerobuste

Etre opérateur de maintenance des trains à la SNCF, un rêve depuis tout petit ! Et toi ça te tenterait ?



Avec Blaguesderenoi

Basé sur des faits réels... le métier d'aiguilleur du train n'a plus de secrets pour toi !

1. Jérôme Fourquet, Marie Gariazzo, Gaspard Jaboulay, François Kraus et Sarah Wolber, *En immersion. Enquête sur une société confinée*, Paris, Seuil/Fondation Jean-Jaurès, 2020.
2. Norme Ifop de climat social 2022, réalisée du 27 octobre au 9 novembre 2022, auprès d'un échantillon représentatif de 1 308 salariés.
3. Denis Maillard, *Pénibilité, une lassitude nommée travail*, Fondation Jean-Jaurès, 6 janvier 2023.
4. Éric Albert, « Emploi : l'étonnante bonne performance de l'Europe », *Le Monde*, 10 janvier 2023.
5. Tous les verbatims proviennent de différentes études qualitatives réalisées par l'Ifop, auprès de professionnels. Les prénoms ont tous été changés.
6. Emmanuël Souchier, « La mémoire de l'oubli : éloge de l'aliénation. Pour une poétique de "l'infra-ordinaire" », *Communication et langages*, vol. 172, n°2, 2012.
7. Il est important de noter que nos données de sondage ne permettent pas toujours d'isoler les « premières et deuxième lignes ». C'est la raison pour laquelle nous mentionnons à plusieurs reprises au cours de cette note des résultats observés auprès des catégories populaires pour illustrer notre propos. Nous avons bien conscience, cependant, que les catégories populaires ne recoupent pas complètement les « première et deuxième lignes » et *vice versa*.
8. Norme Ifop de climat social 2022, *op. cit.*
9. Norme Ifop de climat social 2022, *op. cit.*
10. Ibid.
11. « Les salariés et l'abstentionnisme au travail », enquête Ifop pour S2H, menée du 11 au 18 février 2022, auprès d'un échantillon représentatif de 3 130 salariés.
12. *Quelles sont les conditions de travail qui contribuent le plus aux difficultés de recrutement dans le secteur privé ?*, Dares, n°26, juin 2022.
13. Activité, emploi et chômage en 2020, Insee.
14. Ibid.
15. Ibid.
16. On rappellera à ce propos que la question des pensions alimentaires non versées figurait en bonne place parmi la plateforme de revendications des « gilets jaunes », parmi lesquels les femmes séparées avec enfants étaient nombreuses, à l'image notamment d'Ingrid Levavasseur, une des figures du mouvement.
17. « Femmes et hommes, l'égalité en question », Insee, 3 mars 2022.

18. Ibid.
19. Romain Bendavid et Flora Baumlin, *Les Chemins de l'égalité. Les femmes, les hommes, le travail*, Fondation Jean-Jaurès/l'Aube, 3 mars 2022.
20. Norme Ifop de climat social 2022, *op. cit.*
21. « La reconversion professionnelle des femmes », enquête Ifop pour Garance & Moi, réalisée du 2 au 10 mai 2022, auprès d'un échantillon représentatif de 1 004 femmes salariées.
22. Norme Ifop de climat social 2022, *op. cit.*
23. « La reconversion professionnelle des femmes », enquête Ifop pour Garance & Moi, *op. cit.*
24. Ibid.
25. « Les tensions sur le marché du travail en 2021 », Dares Résultats n°45, 8 septembre 2022.
26. « Les nouvelles attentes de la recherche d'emploi », enquête Ifop pour Figaro Classifieds, réalisée du 1er au 8 septembre 2022, auprès d'un échantillon représentatif de 1 004 salariés du privé.
27. « Baromètre territorial de l'évolution professionnelle », enquête Ifop pour le Réseau EVA, réalisée du 5 au 21 juillet 2022, auprès d'un échantillon représentatif de 2 408 salariés dans six régions françaises.
28. Ibid.
29. « Les nouvelles attentes de la recherche d'emploi », enquête Ifop pour Figaro Classifieds, *op.cit.*
30. La crise liée à la pandémie de Covid-19 et les confinements ayant manifestement créé une rupture dans le rythme de vie d'un certain nombre de salariés (parmi ceux qui étaient au chômage partiel) qui, à l'issue de cette longue parenthèse, n'ont plus souhaité « repartir comme avant ».
31. Norme Ifop du climat social 2022, *op. cit.*