

• VALORISATION DE LA RECHERCHE

AVRIL 2025
N° 13

Évaluation de la réforme de l'assurance
chômage 2019-2021

Emploi discontinu et assurance chômage: les effets sur les employeurs et les salariés de la réforme de l'assurance chômage

Analyse qualitative comparée
de trois secteurs d'activité

Cyrine Gardes CNAM-CEET,
chercheuse associée au CSO

Jean-Marie Pillon Université Jean
Monnet de Saint-Etienne; Centre Max
Weber; chercheur affilié au CEET

Nicolas Roux URCA (CEREP);
chercheur affilié au CEET

Lucas Tranchant CSU-CRESPPA,
université Paris 8; chercheur affilié au
CEET

Claire Vivès - CNAM, LISE-CEET

Les rapports *Valorisation de la recherche* sont des travaux de chercheurs et chercheuses ayant bénéficié d'une contribution financière de la Dares. À ce titre, ils n'engagent que leurs auteurs et autrices, et ne représentent pas la position de la Dares ni celle du ministère chargé du Travail.

Emploi discontinu et assurance chômage : les effets sur les employeurs et les salariés de la réforme de l'assurance chômage. Analyse qualitative comparée de trois secteurs d'activité

(Centre d'étude de l'emploi et du travail – CNAM)

Rapport final – version Mars 2025

Auteur·ices :

Cyrine Gardes – CNAM-CEET, chercheuse associée au CSO

Jean-Marie Pillon – Université Jean Monnet de Saint-Etienne – Centre Max Weber – Chercheur affilié au CEET

Nicolas Roux - URCA (CEREP) - Chercheur affilié au CEET

Lucas Tranchant - CSU-CRESPPA, université Paris 8 – Chercheur affilié au CEET

Claire Vivès - CNAM, LISE-CEET

Administration de la recherche, traitement et analyse des données :

Raphael Moquelet et Maria Grecu

Table des matières

Equipe - Emploi discontinu et assurance chômage : les effets sur les employeurs et les salariés de la réforme de l'assurance chômage. Analyse qualitative comparée de trois secteurs d'activité	1
Introduction	5
Méthodologie.....	9
Une approche sectorielle et comparative	9
Une enquête auprès des différents maillons de la chaîne d'indemnisation	11
Une réforme inévaluable ? De l'évaluation des politiques publiques à l'analyse d'une "configuration"	15
I - Synthèse - La mise en œuvre de la réforme 2019-2021 : ouvrir la boîte noire de l'indemnisation	17
I - La mise en œuvre de la réforme 2019-2021 : ouvrir la boîte noire de l'indemnisation ..	19
1. Des conseiller-es en charge de l'indemnisation fortement destabilisé-es par la redéfinition de leur travail.....	20
2. Indemniser selon la réglementation de 2019-2021 : une épreuve pour les conseiller-es	33
3. Réactions des allocataires et qualité des services délivrés.....	41
Conclusion	44
II - Synthèse - Quelle connaissance, quels usages et quels rapports à l'assurance chômage chez les pigistes, les guides conférencières et les non-titulaires de l'enseignement supérieur et de la recherche ?	46
II - Quelle connaissance, quels usages et quels rapports à l'assurance chômage chez les pigistes, les guides conférencières et les non-titulaires de l'enseignement supérieur et de la recherche ?	48
1. L'instabilité : caractéristique principale des situations professionnelles	49
2. Une rémunération discontinue pour une activité professionnelle incessante et débordante.....	55
3. Faire valoir ses droits à l'assurance chômage : un travail long et complexe... qui n'est pas toujours synonyme de sécurisation	64
4. 2019-2021 : un pas supplémentaire vers l'insécurisation.....	69
5. Interroger plus largement le rapport au salariat et à l'État social	80
Conclusion	89
III - Synthèse – Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié-e dans les Hôtels, cafés et restaurants.....	90
III - Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié-e dans les Hôtels, cafés et restaurants	93
1. L'enquête et les matériaux recueillis	95

2. Des ressources et stratégies individuelles pour essayer d'amortir des trajectoires marquées par la discontinuité et le déclassement.....	105
3. Des travailleurs et travailleuses, aux prises avec l'assurance chômage et la protection sociale.....	110
Conclusion	127
IV - Synthèse Monographie : Les employeur·euses du secteur de l'hôtellerie, des cafés et restaurants « Pénurie de main-d'œuvre » et assurance chômage	129
IV - Monographie : Les employeur·euses du secteur de l'hôtellerie, des cafés et restaurants « Pénurie de main-d'œuvre » et assurance chômage.....	131
1. Une enquête sur les employeur·euses du secteur HCR.....	132
2. Une perception pénurique du marché du travail de plus en plus répandue : les discours sur les difficultés de recrutement	135
3. Des pratiques de recrutement et d'emploi qui participent de la discontinuité	143
4. Des réformes de l'assurance chômage mal connues.....	153
Conclusion	156
V - Synthèse « employeur·euses du travail temporaire » L'intérim : des stratégies économiques des entreprises aux arrangements contraints des salarié·es	160
V - Monographie « employeurs du travail temporaire » L'intérim : des stratégies économiques des entreprises aux arrangements contraints des salarié·es	162
Introduction.....	162
1. Le modèle économique de l'intérim de masse : des grands volumes qui donnent une rentabilité à du travail peu valorisé.....	165
2. Acheter du travail pour vendre de la flexibilité : la sélection et gestion de la rotation au cœur de l'activité des agences d'intérim.....	174
3. Les permanents de l'intérim face à la réforme de l'indemnisation du chômage	184
Conclusion – le prix de la sélection	196
VI - Les expériences de la protection sociale et le rapport à l'assurance chômage des enquêté·es.....	197
1. Une institution légitime dont le fonctionnement demeure complexe pour les salarié·es à l'emploi discontinu	198
2. L'indemnisation chômage entre sécurisation et insécurité.....	204
3. Rapport à l'assurance chômage et rapport à l'État social : deux dimensions mêlées	208
Conclusion	213
VII - Le prix individuel de l'emploi discontinu : des trajectoires difficilement ou chèrement soutenable	214
Introduction.....	214
1. Plutôt salarié·es qu'allocataires : des rationalités tournées vers l'emploi.....	215

2.	Des arbitrages multi-contraints : le coût de la discontinuité.....	220
3.	Le chômage joue un rôle secondaire	223
	Conclusion	225
VIII - A la recherche des salarié-es perdu-es ? Une demande de travail rigide face aux mécanismes de marché		227
1.	Des pratiques contractuelles qui s'enracinent dans les modèles productifs.....	229
2.	Mobiliser une main-d'œuvre identique quel que soit son statut ? Les inconvénients de la sélectivité	234
3.	Une approche relationnelle tronquée du marché du travail	240
	Conclusion	244
Conclusion générale		245
Bibliographie :		249
Liste et caractéristiques principales des enquêtes.....		260

Introduction

Nous entreprenons ici de contribuer à l'étude qualitative des effets de la réforme de l'assurance chômage, dont les dispositions sont entrées en vigueur de manière échelonnée entre l'automne 2019 et le printemps 2021¹. Elles transforment les modes de calcul du salaire journalier de référence, le montant de l'allocation journalière et sa durée, mais également les conditions d'éligibilité². La réforme développe également, sur son versant employeur·euses, une modulation des cotisations pour les entreprises de plus de 11 salarié·es et ce dans sept secteurs³. Ces profondes reconfigurations ont vocation à modifier les comportements des employeur·euses comme des allocataires, actuel·les et potentiel·les, afin de transformer le fonctionnement du marché du travail : en durcissant les conditions d'éligibilité, les allocataires qui alternaient jusqu'à présent entre périodes d'emploi et de chômage seraient « désincité·es » à accepter des contrats courts et devraient se rediriger sur des emplois en CDI ou de plus longue durée. De cette façon, les réformes de l'assurance chômage visent *in fine* à faire baisser les dépenses d'assurance chômage, en réduisant notamment le nombre d'inscriptions suite à des contrats courts. Ces ambitions en matière de transformation de l'emploi révèlent donc que la réforme s'appuie sur plusieurs postulats très forts. D'une part, des postulats relatifs au rôle de l'assurance chômage comme outil de régulation de l'emploi. D'autre part, des postulats relatifs aux déterminants des comportements des travailleur·euses. La réforme repose notamment sur l'idée selon laquelle les salarié·es qui alternent et/ou cumulent emploi et chômage le feraient par choix rationnels. Iels calculeraient en fonction de leur intérêt économique pour arbitrer être chômage et emploi. Iels refuseraient des CDI pour se maintenir dans cette alternance car celle-ci est présumée avantageuse d'un point de vue financier. Pour analyser l'évolution des comportements, l'appel à projets de recherche lancé par la DARES nous invitait à « *questionner ces populations sur leur compréhension de la réforme et les éventuels changements de comportement qu'elle aura induits* »⁴.

Au préalable, précisons que certains des effets de la réforme sont déjà connus grâce à différents travaux de la direction des études et analyses de l'Unedic⁵. Comme pour les précédentes réformes, la réglementation 2019-2021 s'applique aux salarié·es qui n'avaient pas de droits au chômage en cours de consommation et s'inscrivent sur la liste de demandeur·euses d'emploi suite à une fin de contrat postérieure à la date d'entrée en vigueur. Les travaux de l'Unedic documentent la montée en charge progressive de la réforme et ses conséquences sur les caractéristiques des nouveaux droits ouverts. Fin septembre 2022, ce sont 28 % des allocataires qui relèvent de la réglementation 2019-2021. Fin juin 2023, 61% des allocataires couvert·es sont concerné·es par les règles 2021. Parmi elles et eux, 12 % relèvent de la réglementation suivante, entrée en vigueur en février 2023 et donc des droits plus courts

¹ En raison de cette entrée en vigueur échelonnée des dispositions qui composent la réforme, nous la désignons dans la suite de ce travail par l'expression « Réforme 2019-2021 ».

² Cette réforme contient également une ouverture de droits spécifiques à indemnisation pour les démissionnaires ayant un projet professionnel validé par Pôle emploi et certain·es travailleur·ses indépendant·es. Nous n'avons pas étudié ces dimensions dans notre enquête.

³ <https://www.urssaf.fr/portail/portail/home/employeur/calculer-les-cotisations/les-taux-de-cotisations/lassurance-chomage-et-lags/modulation-de-la-contribution-pa.html>

⁴ Appel à projets de recherches « Suivi qualitatif des effets de la réforme de l'assurance chômage », DARES, 16 mars 2022 : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/appe-projets-de-recherche/suivi-des-effets-de-la-reforme-de-lassurance-chomage>

⁵ Unedic, Direction des études et analyses, « Suivi de la réglementation 2021 d'assurance chômage », février 2023. https://www.unedic.org/storage/uploads/2023/10/19/Suivi-de-la-rglementation-2021-dassurance-chmage_uid_6530e06c8adae.pdf

qu'auparavant⁶. Ce travail documente les effets des nouvelles conditions d'affiliation (ouverture de droits en partie reportée et supprimée) et du nouveau mode de calcul du salaire journalier de référence. L'Unédic observe ainsi une baisse du nombre d'allocataires, imputables aux nouvelles conditions d'éligibilité mais également à la conjoncture économique (reprise de l'activité suite à la crise sanitaire et baisse du chômage). Selon les données publiées en février 2023, le nouveau mode de calcul du salaire journalier de référence induit une baisse du montant de l'allocation pour 47 % des nouveaux allocataires. Pour 26 % des nouveaux allocataires, la baisse de leur allocation journalière est inférieure de 10 % au niveau qu'elle aurait atteint dans le cadre de la réglementation précédente (convention 2017). Avec plus de recul, la moyenne de la baisse de droits pour les personnes impactées est stable avec une allocation journalière réduite de 16 % par rapport à ce qu'elles auraient perçu en convention 2017. L'Unédic pointe également l'augmentation de la part des allocataires qui, lorsqu'ils ouvrent un droit, ont une allocation journalière inférieure à l'allocation journalière minimale. Ainsi, ils sont 27 % à percevoir moins de 29,1 € au premier semestre 2019 alors qu'ils sont 40 % à avoir une allocation inférieure à 29,56 € au premier semestre 2022⁸. Le nouveau mode de calcul entraîne également une augmentation de la durée des droits. Selon les données publiées par l'Unédic en février 2023, *« l'écart est de 110 jours entre la durée potentielle moyenne des droits des personnes soumises aux nouvelles règles et celle des personnes relevant des anciennes règles »*⁹. La réforme de 2019-2021, en modifiant les conditions d'éligibilité aux droits rechargeables (la possibilité pour les allocataires qui arrivent en fin d'indemnisation de recharger leurs droits et d'être à nouveau indemnisés) a conduit à une baisse du nombre de rechargements d'environ 41 % entre 2019 et 2023¹⁰. Ce rapport pointe également le fait que la part des allocataires indemnisés-es parmi les allocataires qui travaillent baisse parce qu'ils atteignent plus vite le plafond de cumul, ce dernier étant plus bas que dans la réglementation de 2017¹¹. Les effets de cette réforme pèsent inégalement selon les profils des allocataires. Les femmes et les jeunes et/ou les personnes en emploi discontinu sont les plus affectés-es par les effets de cette réforme¹². L'ensemble de ces éléments figuraient déjà dans l'étude d'impact publiée par l'Unédic et étaient donc connus avant l'entrée en vigueur de la réforme.

Les chiffres produits par l'Unédic renseignent très précisément sur les évolutions des droits à indemnisation. Nous avons donc souhaité analyser ces évolutions à l'échelle de l'individu en complétant notre questionnaire avec d'autres dimensions des pratiques et vécus des travailleur·euses et employeur·euses. Notre recherche vise ainsi à étudier les effets de la réforme de l'assurance chômage sur les comportements des employeur·euses et des salarié·es dans trois secteurs d'activité qui se caractérisent par un recours important aux contrats courts et donc par la fréquence des trajectoires d'emploi discontinu pour les salarié·es de ces secteurs. Elle s'appuie sur deux constats : d'abord, on observe une grande diversité des usages des

⁶ Unédic, Direction des études et analyses, « Suivi de la réglementation d'assurance chômage », février 2024. https://www.unedic.org/storage/uploads/2024/04/26/Resultats-detaillies-du-suivi-de-la-reglementation-d-assurance-chomage-fevrier-2024_uid_662baa4eae93.pdf

⁷ Unédic, 2024, op.cit., p. 24.

⁸ Cette évolution ne peut être attribuée à la seule modification des règles d'indemnisation.

⁹ La comparaison est impossible avec les données relatives à la durée publiées en février 2024 dans la mesure où elles intègrent également les durées des droits des allocataires qui relèvent de la réglementation entrée en vigueur en février 2023 qui a réduit de 25 % la durée des droits.

¹⁰ Unédic, 2024, op.cit., p. 18.

¹¹ Unédic, 2024, op.cit., p. 29.

¹² Cette tendance était très marquée en 2022 (Unédic, 2022). Elle l'est moins en 2023 (Unédic, 2024).

contrats courts par les employeur·euses et ces contrats s'inscrivent de manière variée dans les trajectoires professionnelles des salarié·es ; ensuite, la littérature suggère l'importance du secteur d'activité pour saisir les pratiques en matière de type de contrat. Partant de ces constats, l'hypothèse au centre de notre enquête est double : d'une part on suppose que les effets de la réforme sont dépendants des contextes spécifiques à chacun de ces marchés du travail, en raison de l'organisation de la production, des types de contrats de travail habituellement mobilisés, des intermédiaires de l'emploi, du rapport entre l'offre et la demande de travail, mais aussi des caractéristiques de la main-d'œuvre ; d'autre part on suppose que la comparaison fera émerger des dynamiques communes d'ajustement et/ou de rigidité des comportements des salarié·es sur le marché du travail et des modes de recrutement et de contractualisation des employeur·euses. Dans une approche qui se distingue des catégories statistiques en vigueur, nous désignons comme « employeur·euses » les personnes en situation de sélectionner les futur·es salarié·es et de relayer les caractéristiques des contrats et des conditions de travail au moment du recrutement (à défaut de toujours les établir elles et eux-mêmes). Nous mettons ainsi l'accent sur le rôle de l'organisation du travail et de la production dans quelques secteurs d'activité choisis afin de saisir comment la discontinuité dans l'emploi est produite et reproduite mais aussi comment elle est vécue et appropriée. Nous entendons par discontinuité de l'emploi le fait pour des salarié·es d'occuper de manière récurrente, dans la durée, des emplois de courtes durées en CDD ou en intérim qui ne s'enchaînent pas toujours, alternant de ce fait emploi et chômage souvent dans le même secteur d'activité.

Alors que les logiques qui ont guidé l'écriture de la réforme reposent sur des hypothèses microéconomiques d'acteur·ices rationnel·les ajustant leur offre et leur demande de travail en fonction des incitations économiques, notre approche prend le parti d'une évaluation sociologique des contextes et des conditions dans lesquelles ces acteur·ices prennent leurs décisions. Dans ce cadre, il est essentiel de tenir compte de la connaissance et de la compréhension des règles de l'assurance chômage par les différent·es acteur·ices, puisqu'elles sont susceptibles de guider leurs choix. Ces connaissances s'appuient sur des représentations du fonctionnement du marché du travail et de l'assurance chômage, qui diffèrent selon la position professionnelle, le niveau d'éducation, l'âge, la trajectoire professionnelle, etc. Dans cette optique, l'enquête qualitative par entretiens donne accès aux mots qu'utilisent les salarié·es, les employeur·euses et les conseiller·es Pôle emploi/France Travail pour parler du chômage et de la réforme.

Nous nous intéressons également aux contraintes auxquelles font face les salarié·es et les employeur·euses, notamment la discontinuité de l'emploi, tenue pour structurelle en raison de la saisonnalité de la production, condition économique propre au fonctionnement de certains secteurs d'activité. La déconstruction de cette variabilité largement naturalisée fait apparaître les pressions exercées par les donneur·euses d'ordre, les habitudes ancrées dans les manières de faire des employeur·euses d'un secteur, et les avantages multiples qu'ils peuvent tirer du recours structurel à des salarié·es en contrat court ou au caractère irrégulier et saisonnier de certaines activités. Il s'agit donc de prendre en compte la diversité des rapports de force entre salarié·es et employeur·euses sur des marchés du travail toujours segmentés et localisés. A l'opposé, nous tenons également compte de l'ensemble des ressources (y compris extra-professionnelles, le soutien familial ou conjugal par exemple) qui permettent aux salarié·es en emploi discontinu de vivre avec l'instabilité de l'emploi. Au sein de ces aménagements multiples de la discontinuité, l'allocation chômage n'a pas forcément la place déterminante que lui attribuent les modèles économiques, et elle peut même en être absente dans les cas de non-

recours. Enfin notre approche donne également une place aux interactions entre les salarié·es, les employeur·euses et les professionnel·les de Pôle emploi/France Travail. C'est par les échanges, les discussions, les conflits entre ces différent·es acteur·ices que circulent les informations, que se forment les représentations, que s'ajustent les comportements sur le marché du travail, et c'est donc ici aussi que peuvent s'observer d'éventuels effets de la réforme.

Nous restituons les recherches réalisées en deux temps : la mise à plat d'éléments de terrain puis des analyses transversales de notre matériau. Cinq monographies présentent d'abord les dynamiques propres à différents espaces sociaux qui étaient ciblés par la réforme 2019-2021. Nous revenons en premier lieu sur la façon dont elle a été mise en œuvre parmi les agent·es de Pôle emploi en charge de la gestion des droits afin de saisir l'indemnisation comme une interaction de guichet incertaine (I). Dans un second temps nous nous penchons sur les travailleur·euses très qualifié·es afin de comprendre comment un salariat à dominante féminine très doté culturellement a été touché par les transformations des droits à l'assurance chômage (II). Nous présentons ensuite deux versants d'un même marché marqué par l'emploi de courte durée, celui des hôtels, cafés et restaurants. D'abord nous analysons les trajectoires et le vécu des salarié·es confronté·es à l'instabilité endémique des emplois qui leur sont proposés (III). Ensuite, nous étudions les pratiques contractuelles et de sélection des employeur·euses du secteur pour comprendre la tension entre stabilité et flexibilité qui traverse leur travail de constitution d'une équipe (IV). Toujours du côté des employeur·euses, la cinquième monographie expose la façon dont les permanent·es de l'intérim – secteur par définition discontinu – parviennent à fournir de la main-d'œuvre en continu (V). Dans un second temps, trois chapitres transversaux analysent les dynamiques générales qui parcourent l'ensemble de nos données. Un premier chapitre est consacré à l'analyse des expériences de la protection sociale de nos enquêté·es afin de saisir l'indemnisation du chômage et l'accès au droit comme un rapport technique, social et politique (VI). Un second présente les trajectoires des travailleur·euses dont l'activité est discontinuée en mettant en avant les pratiques, les savoir-faire et les ressources nécessaires à qui souhaite durer dans les secteurs concernés (VII). Un troisième et dernier chapitre décortique les pratiques, les stratégies et les contraintes des employeur·euses en matière de choix contractuels et de recrutement afin de résoudre l'apparent paradoxe entre le sentiment de manquer de candidat·es et la persistance d'une forte sélectivité (VIII).

Méthodologie

La recherche présentée dans ce rapport repose sur une enquête qualitative par entretiens. Elle présente l'originalité d'allier récits de salarié-es et d'allocataires, mais aussi d'employeur-euses dans différents secteurs d'activité, ainsi que de conseiller-es indemnisation (dit « Gestion des droits ») de Pôle emploi/France travail. Il s'agit ainsi d'une approche sectorielle et comparative qui intègre les différents maillons de la chaîne d'indemnisation.

Une approche sectorielle et comparative

L'approche retenue dans le projet est sectorielle et comparative. Afin de saisir le plus finement possible les mécanismes d'ajustement des employeur-euses et des salarié-es aux effets de la réforme, nous avons décidé de cibler plusieurs secteurs d'activité recourant fortement aux contrats courts, et où les salarié-es connaissent des situations d'emplois discontinues. Ces secteurs ont été choisis à l'aide d'un cadrage statistique en fonction des types de contrats utilisés et des caractéristiques sociodémographiques des salarié-es, avec l'aide des premières évaluations menées par l'Unédic¹³ et de discussions avec la Dares. Après un traitement monographique, ces trois secteurs font l'objet d'une analyse comparative transversale visant à faire ressortir les points communs et les différences, offrant ainsi des perspectives plus générales pour l'évaluation des effets de la réforme.

Premier secteur étudié, **le travail temporaire ou intérim**. Les missions d'intérim sont à durée déterminée et les intérimaires connaissent très fréquemment des périodes non travaillées, entre deux missions ou avant un autre type de contrat (CDD, CDI). Pour l'année 2019 par exemple, l'intérim représente 21 186 423 contrats de mission qui ont généré du travail pour 777 000 équivalents-temps-plein, eux-mêmes partagés entre 2 749 650 personnes¹⁴. L'assurance chômage est donc, parmi d'autres, une source de revenu pour nombre d'intérimaires. « Creuset de main-d'œuvre permanente »¹⁵, majoritairement masculine (65 % en 2023¹⁶) et peu diplômée, l'intérim nous permet d'accéder à un marché du travail discontinu par nature, où le chômage est une expérience commune. De plus, si la modulation de cotisations ne s'exerce pas directement sur les employeur-euses de ce secteur (*i.e.* les agences d'intérim), elle s'opère via les « entreprises utilisatrices » qui recourent à l'intérim. Aussi, les entretiens auprès des employeur-euses de l'intérim offrent l'occasion d'étudier les modifications des pratiques d'achat de prestations par les entreprises utilisatrices auprès des agences d'intérim. On se focalisera en particulier sur le recours à l'intérim par les entreprises utilisatrices du secteur de la logistique (transports et entreposage). Outre le fait qu'il s'agit désormais d'un des principaux secteurs utilisateurs d'intérim, la logistique fait partie des secteurs soumis à l'application du bonus-malus.

¹³ Unédic, « Réforme de l'assurance chômage. Effets au 1^{er} juillet 2021 du décret du 30 mars 2021 portant diverses mesures relatives au régime d'assurance chômage », avril 2021.

¹⁴ OIR, « Rapport de branche 2020 sur les données 2019 », 2020 : <http://observatoire-interim-recrutement.fr/files/2021-03/rapport-de-branche-oir-2020-.pdf>

¹⁵ FAURE-GUICHARD Catherine et FOURNIER Pierre, « L'intérim, creuset de main-d'œuvre permanente□? », *Genèses*, n° 1, 2001, p. 26□46.

¹⁶ Selon l'Observatoire de l'intérim et du recrutement. Données 2023 consultées le 12/11/2024. <https://chiffres-cles.observatoire-interim-recrutement.fr/national/salaries-interimaires/caracteristiques>

Deuxième ensemble étudié, les emplois très qualifiés du tertiaire. S'il ne s'agit pas d'un secteur d'activité au sens strict, cet ensemble regroupe des emplois très qualifiés (nécessitant un diplôme de niveau 7 ou plus) mais marqués par la précarité. Il s'agit en particulier des métiers de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESR), du journalisme et de la culture (guide-conférencières). Suivant une logique de segmentation, ces professions sont exercées par un volant important de travailleur·euses précaires enchaînant des contrats courts avec une discontinuité importante de l'emploi. En 2022, les pigistes et les CDD représentent 24,8 % des 34 200 journalistes¹⁷, et dans l'ESR les enseignant·es contractuel·les non permanent·es comptaient pour 23 % de l'ensemble des 82 000 personnels enseignants, auxquels s'ajoutent 130 000 vacataires¹⁸. En 2020, les associations professionnelles estimaient qu'il y avait entre 3 500 et 4 500 guides en exercice et que parmi les salarié·es, plus de 85 % sont en contrats précaires (CDD, CDDU, contrats saisonniers)¹⁹. Pour ces « intellectuels précaires »²⁰ l'assurance chômage, plus qu'un filet de sécurité, est une condition essentielle au maintien dans la profession, dans l'attente d'un CDI qui peut arriver au bout d'un long parcours de précarité. Très diplômée (une majorité est diplômée des 2^e ou 3^e cycles du supérieur) et majoritairement féminine²¹, cette population nous permet d'avoir accès à des stratégies vis-à-vis du salariat et de l'assurance chômage, genrées elles aussi. Par ailleurs ces professions sont marquées par l'accroissement des statuts d'indépendant·es (auto-entrepreneur·euse, freelance) particulièrement marqué chez les guides-conférencières, ce qui permet d'interroger les effets de la réforme sur les dynamiques déjà amorcées de substitution du salariat par l'indépendance.

Troisième et dernier secteur, l'hôtellerie-restauration – également appelé « hôtels, cafés, restaurants » (HCR) dans la suite de ce rapport – pour lequel nous avons interrogés des employeur·euses et des salarié·es. Il se caractérise lui aussi par une part d'emploi marquée par la discontinuité de l'emploi, notamment saisonnier. Les contrats y sont très souvent à durée déterminée, avec un recours aux CDD d'usage (qualifié d'extra parmi les gens du métier) et, parfois, à l'intérim. Dans ce secteur, le recours aux CDD est important (14,6 % de CDD contre 10,1 % pour l'ensemble des secteurs), principalement dans l'hébergement où les CDD représentent plus d'un contrat sur cinq (22,2 %)²². Principalement peu qualifiés, ces emplois rassemblent des profils de salarié·es hétérogènes : mixtes en termes de genre, ils sont concernés par des formes de concentrations sexuées de la main-d'œuvre (les cuisinier·es sont pour près de 70 % des hommes, alors que les femmes représentent 60 % des serveur·euses et plus de 80 % des employé·es de l'hôtellerie), et montrent une forte hétérogénéité des niveaux

¹⁷ <https://data.metiers-presse.org/>, données 2022, consultées le 12/11/2024.

¹⁸ <https://www.campusmatin.com/metiers-carrieres/personnels-statuts/pratiques/enseignants-chercheurs-50-nuances-de-precarite.html>

¹⁹ FNGIC, 2020, « Enquête nationale sur les guides conférenciers ».

https://www.ancovart.fr/images/PDF/000_2020_05_12_-_fngic_donnees_sur_lenquete_nationale_sur_les_guides-conferenciers_avril_2020_etat_18_mai_.pdf
Consulté le 15/11/2024.

²⁰ TASSET Cyprien, « Se catégoriser comme "intello précaire". Les appropriations d'une proposition d'identité collective », *Politiques de communication*, n° 1, vol. 10, 2018, p. 95-124.

²¹ D'après le bilan social 2019-2020 du MESRI, les femmes représentent 55% des contractuels de l'ESR (<https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/sites/default/files/2022-01/bilan-social-2019-2020-16241.pdf>). Les femmes représentent aujourd'hui près de la moitié des journalistes, avec une féminisation importante depuis les années 2000, et elles sont surreprésentées sur les contrats précaires (pigistes et CDD).

²² LAINE F., RODRIGUEZ O. et WARDE L., « Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration », *Éclairages et synthèses, Statistiques, Études et Évaluations, Pôle Emploi*, vol. 39, 2017, p. 1-16.

de diplôme, avec une part importante de jeunes salarié·es et d’immigré·es, notamment en Île-de-France.

Le choix de ces différents secteurs permet de mener une analyse des effets de la réforme pour différents secteurs recourant à l’emploi discontinu et pour différents acteurs et actrices de ces marchés de l’emploi, situés dans des pôles sociaux variés. Les dynamiques sectorielles recouvrent aussi des distinctions socioprofessionnelles, selon le niveau de qualification, le genre, la nationalité. Cela permet de cerner les adaptations aux effets de la réforme, non seulement selon le type de statut d’emploi ou les logiques sectorielles, mais également en fonction de caractéristiques sociales susceptibles de les atténuer ou de les amplifier.

Une enquête auprès des différents maillons de la chaîne d’indemnisation

En plus de cette diversité de secteurs étudiés, nous avons fait le choix de conduire une enquête auprès de trois types d’acteurs : les salarié·es-allocataires, les employeur·euses, et les conseiller·es Pôle emploi/France travail. Si les effets de la réforme concernent en premier lieu les salarié·es et les allocataires de l’assurance chômage, les employeur·euses sont également visé·es, tout comme les conseiller·es Pôle emploi/France Travail, en charge d’appliquer les modifications en matière d’indemnisation. Nous cherchons ainsi à réinscrire les bénéficiaires de l’assurance-chômage dans la chaîne plus large de l’indemnisation, tenant compte des pratiques et des représentations de chacun de ces trois grand·es acteur·rices du marché du travail.

Les salarié·es-travailleur·euses-allocataires

Le premier axe de notre travail porte sur les salarié·es-travailleur·euses-allocataires. Dans la lignée de nos recherches précédemment réalisées sur l’indemnisation du chômage et les contrats courts²³ et conformément au vécu des salarié·es, nous prenons le parti de définir les enquêté·es comme des travailleur·euses et non comme des allocataires, conformément à la manière dont ils et elles se définissent. Cela nous permet d’inclure dans notre recherche des personnes qui ne sont pas inscrites à Pôle emploi/France Travail (et d’aborder ainsi la question du non-recours), des personnes qui l’ont été mais ne le sont plus, ou qui auraient modifié leur participation au marché du travail en raison de la réforme, ou qui optent pour des formes d’indépendance. Il s’agit donc de tenir compte du fait que les arbitrages des acteur·ices sont davantage structurés par leur situation de travailleur·euse que par leur profil de demandeur·euses d’emploi²⁴ et qu’iels se définissent elleux-mêmes comme des travailleur·euses. Alors que la réforme postule la réalisation de calculs d’optimisation au sein du salariat, en intégrant à notre corpus d’enquêté·es des travailleur·euses non salarié·es nous voulons tenir compte dans l’analyse des parcours et des arbitrages qui, pour les professions étudiées, se font hors du salariat concernant leur statut principal ou pour un pan seulement de leur activité.

²³ GREGOIRE Mathieu, REMILLON Delphine, BAGUELIN Olivier, VIVES Claire, KIM Ji Young et DULAC Julie, *Emploi discontinu et indemnisation du chômage* : quels usages des contrats courts ?, DARES-Ministère de travail, 2021.

²⁴ VIVES Claire et GREGOIRE Mathieu, « Les salariés en contrats courts: chômeurs optimisateurs ou travailleurs avant tout? », *Connaissance de l’emploi*, n° 168, 2021.

Pour analyser les effets de cette réforme, nous analysons deux dimensions : d'une part, leurs trajectoires professionnelles et leurs stratégies en matière d'emploi et d'autre part, leur rapport à la situation de demandeur·euse d'emploi à travers le vécu du quotidien d'allocataire et leur rapport à la protection sociale. Les entretiens débutent de façon inductive par une reconstitution de la trajectoire professionnelle, avant de les interroger sur leur vécu de la discontinuité de l'emploi, leurs relations avec Pôle emploi/France Travail, et les éventuels changements qu'ils auraient perçus dans leur situation en lien avec la réforme.

Les employeur·euses

Sur le volet employeur·euses, une seule disposition touche directement les employeur·euses de certaines entreprises (de plus de 11 salarié·es), ciblant certains secteurs : la modulation des cotisations d'assurance chômage en fonction de la durée des contrats proposés. Dans l'histoire du régime général d'assurance chômage, il y avait déjà eu des formes de taxations en fonction des choix contractuels des employeur·euses (contribution Delalande entre 1987 et 2007, ANI 2013, taxation des CDDU). Aucune de ces mesures n'a pourtant entraîné d'effet significatif sur les comportements des employeur·euses, selon les études disponibles²⁵.

Mais au-delà des effets directs de la mise en place du bonus-malus, ce volet employeur·euses s'intéresse aux évolutions des comportements de recrutement et de contractualisation. On peut se demander comment les employeur·euses intègrent la réforme de l'assurance-chômage dans leurs pratiques de gestion de la main-d'œuvre. Nous les interrogeons également sur une éventuelle adaptation aux évolutions de comportement des salarié·es, par exemple, si la réforme les conduit à rechercher des contrats différents ou à changer de secteur d'activité. Du fait de la transformation de leurs droits à indemnisation, on peut se demander si les salarié·es allocataires ont gagné en pouvoir de négociation, ou si, au contraire, ils et elles doivent accepter davantage de contrats pour compenser la diminution de l'indemnité journalière et éviter ainsi une éventuelle baisse de droits à l'avenir. Il s'agit donc de tester ces deux hypothèses contradictoires mais également les réactions des employeur·euses face aux nouveaux comportements des salarié·es. Les secteurs des HCR, où de nombreuses entreprises déclarent des difficultés de recrutement, et de l'intérim, où la rotation des travailleur·euses est importante, sont des points d'observation privilégiés de ces questions.

Les travaux déjà réalisés, notamment sur d'autres secteurs²⁶, plaident pour ne pas faire des dispositions précises de la dernière réforme de l'assurance chômage une entrée unique du questionnaire adressé aux employeur·euses. D'une part, on peut faire l'hypothèse que les employeur·euses jugent répréhensibles leurs pratiques d'optimisation vis-à-vis de l'assurance chômage et sont donc peu enclin·es à en parler. D'autre part, ils doivent intégrer un ensemble de contraintes : coût de la main-d'œuvre, fluctuations de la production, difficultés de recrutement, etc. Nous intégrons donc nos réflexions sur les cotisations et l'assurance chômage

²⁵ HIGELE Jean-Pascal et VIVES Claire, « Moduler les cotisations d'assurance chômage ?-Les revendications syndicales face à l'emploi discontinu », *Socio-économie du travail*, n° 3, vol. 2018, 2018, p. 69-102. <https://www.unedic.org/publications/suivi-de-la-modulation-des-contributions>

²⁶ ALBEROLA Elodie, KORNIG Cathel et RECOTILLET Isabelle, « Axe 1-L'usage des contrats courts au sein des entreprises françaises » ; BRUYERE Mireille, SACCOMANNO Benjamin, BEDUWE Catherine, REYNES Brigitte et SAINT-MARTIN Corinne, *À quels besoins correspond l'usage intensif de CDD courts ? Approche comparée de l'hôtellerie-restauration et du secteur médico-social*, thèse de doctorat, DARES-Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques, 2021 ; LAMANTHE Annie, MEHAUT Philippe, PEYRIN Aurélie, SIGNORETTO Camille, BAGHIONI Liza et LOUIT-MARTINOD Nathalie, *Employeurs et salariés au cœur de l'usage croissant des contrats courts Une enquête dans trois secteurs sur trois territoires en région Provence-Alpes-Côte d'azur*, thèse de doctorat, LEST-Dares, 2021.

dans un questionnaire plus large sur la rationalité des choix contractuels, tout en incluant les contraintes productives propres à chaque secteur d'activité. Nous avons par exemple cherché à savoir si la modulation des cotisations conduit les entreprises utilisatrices d'intérim à se tourner vers d'autres statuts d'emploi (CDD, CDI intérimaires, groupements d'employeurs), à recourir à la sous-traitance ou à allonger la durée des contrats de mission²⁷.

Les conseiller-es Pôle emploi/France Travail en gestion des droits

Les conseillers et conseillères Pôle emploi/France Travail occupé-es à la gestion des droits des inscrit-es sont les premiers témoins des effets de la réforme d'assurance chômage. Plus encore, leur expertise et leur expérience leur permettent de saisir la façon dont la réforme a été mise en œuvre, et de la mettre en perspectives au regard des précédentes. De plus, l'entrée en application de la réforme d'assurance chômage va de pair avec le déploiement du « Conseiller référent indemnisation » au sein de Pôle emploi/France Travail, nouvelle organisation qui devait en théorie permettre une personnalisation des informations sur l'indemnisation. Les conseiller-es en gestion des droits constituent de ce fait des interlocuteur-ices de premier plan pour évoquer les réactions des allocataires aux dispositions contenues dans la réforme 2019-2021.

Nous avons réalisé des entretiens semi-directifs qui portent sur deux volets : l'application de la réforme au quotidien et l'appréhension par les conseiller-es des effets de la réforme sur les demandeur-euses d'emploi. Il s'agit de comprendre comment cette réforme modifie leur travail, si elle pose des difficultés spécifiques d'application, comment s'est déroulée la formation, ou encore si des dispositions spécifiques ont été prises pour informer les allocataires. Le second versant des entretiens porte sur l'appréhension par les conseiller-es des effets de la réforme sur les allocataires. Conformément à l'ensemble de notre projet, nous concentrons nos questionnements sur les allocataires inscrit-es après avoir travaillé principalement en contrats courts. Cependant, en les interrogeant sur l'ensemble des inscrit-es, cet axe de l'enquête permet de situer ce groupe d'allocataires par rapport à l'ensemble des allocataires. L'analyse des règles laisse entendre que cette population est celle pour laquelle les conséquences sont les plus importantes, mais l'entretien permet de saisir si cela se retrouve dans leur vécu en agence.

Une enquête par entretiens

Pour mener cette enquête nous avons mené des entretiens semi-directifs, enregistrés puis intégralement retranscrits.

Les entretiens sont réalisés sur la France entière en privilégiant toutefois l'Ile-de-France. Cette région concentre une part importante des emplois dans les trois secteurs retenus et permet ainsi de mener une évaluation significative du changement des modes d'indemnisation. Elle est bien sûr spécifique en raison du dynamisme de son marché du travail et de la composition de sa population (plus jeune, plus qualifiée, plus souvent immigrée), et n'est pas représentative des effets que la réforme peut avoir sur d'autres territoires en France. Mais elle présente une certaine diversité interne en termes de marchés de l'emploi locaux, ce qui permettra de faire varier autant que possible certains facteurs géographiques. Concernant

²⁷ Afin d'approfondir cet aspect de notre enquête et de nos réflexions, deux journées d'études tenues en Juin 2024 au CNAM nous ont permis de comparer nos données de terrain avec les pratiques usitées dans un large panel de secteurs, de contextes et de pays.

l'intérim et le tourisme nous interrogeons à la fois des personnes résidant et travaillant dans le centre et la première couronne de la métropole parisienne, bien reliés par les transports en commun, et des salarié-es situé-es dans les espaces péri-urbains en grande couronne, moins accessibles et présentant des formes de *spatial mismatch*. Toutefois, lorsque des contacts nous sont recommandés hors de l'Île-de-France, nous les intégrons au corpus d'entretiens. Nous avons également mené des entretiens dans des configurations économiques comparables en périphérie d'une grande métropole de la région Auvergne Rhône Alpes.

Pour identifier et entrer en relation avec les enquêté-es, nous avons mobilisé les méthodes et contacts déjà établis lors de recherches précédentes. Nous avons resollicité ainsi les conseiller-es Pôle emploi interrogé-es par le passé, ainsi que les collègues qu'ils pourraient nous adresser. Pour recruter de nouveaux enquêté-es, nous avons utilisé LinkedIn ainsi que les organisations syndicales de salarié-es de Pôle emploi. Pour les employeur-euses, nous avons mobilisé à la fois des contacts que nous avons et nous en avons démarché d'autres directement. En ce qui concerne les salarié-es-allocataires, nous sommes partie-s des contacts que nous avons déjà dans les différents secteurs retenus, et nous avons complété notre population en recrutant de nouveau-elles enquêté-es au sein des réseaux personnels des premier-es, par recommandation, selon le principe de la boule de neige. Si besoin, en complément nous avons recruté des salarié-es-allocataires à la sortie des cafés/restaurants, des agences d'intérim ou plateformes logistiques, comme nous l'avons fait lors de travaux précédents. Nous avons enfin complété notre population par une troisième source : le recrutement d'enquêté-es recommandé-es par les employeur-euses interrogé-es. Ce mode de constitution du corpus d'enquêté-es par plusieurs sources (connaissance antérieure, recommandation par des salarié-es, recommandation par des employeur-euses) permet d'assurer une certaine diversité dans le profil des enquêté-es. Rappelons toutefois qu'il ne s'agit pas de prétendre constituer un échantillon représentatif (qui ne s'obtient que par des procédures d'échantillonnage aléatoire), mais bien de faire varier les situations pour offrir une vue la plus complète possible des effets de la réforme dans les trois secteurs d'activité identifiés.

Pour des raisons d'accès au terrain, les salarié-es de l'intérim n'ont pas pu faire l'objet d'une enquête aussi approfondie que nous l'avions prévu. Pour les mêmes raisons, les employeur-euses des salarié-es très qualifié-es (Enseignement supérieur, médias, guidage-conférence) n'ont pas non plus pu être rencontré-es.

Tableau synthétique des entretiens réalisés

	Fonction/secteur		
Type d'acteur	Intérim	HCR	Très qualifiés
Salariés-allocataires	3	23	21
Employeurs	15	7	0
Pôle emploi	19		
Total	88		

Les entretiens sont enregistrés (sous réserve d'accord de l'enquêté-e) et intégralement retranscrits. Les fichiers audios et les retranscriptions avant anonymisation sont conservés sur un serveur sécurisé conformément aux principes du RGPD. Les entretiens font l'objet d'un double traitement. Chaque enquêté-e fait l'objet d'une fiche synthétique thématisée résumant les principales caractéristiques de la personne, sa situation familiale, sa trajectoire professionnelle et ses interactions avec l'assurance chômage. L'entretien est ensuite analysé in extenso au moyen d'un codage thématique. Ce double traitement permet ensuite de réaliser une analyse sectorielle, mettant en lumière les logiques spécifiques au secteur d'activité, et une analyse transversale pointant les points communs et les différences dans les effets de la réforme de l'assurance-chômage.

Une réforme inévaluable ? De l'évaluation des politiques publiques à l'analyse d'une "configuration"

Au cours des investigations menées de décembre 2022 à décembre 2024, ce qui était initialement une hypothèse est devenu un constat qui a structuré notre démarche de recherche : chercher à isoler qualitativement les effets de la réforme 2019-2021 n'aurait pas de sens. Approchant les phénomènes dans leur totalité et complexité, la démarche qualitative ne se prête déjà pas à l'identification d'effets univoques sur le social. Cette impossibilité d'isoler des effets est renforcé dans le cas de cette réforme.

Premièrement, le parcours de cette réforme a été heurté, de son élaboration à son entrée en vigueur. Il y a d'abord eu les rebondissements liés aux différents recours juridiques déposés devant le Conseil d'Etat puis les adaptations de la réglementation liées au Covid-19. Les procédures destinées à la mettre en œuvre (outils informatiques et agent-es de liquidation) ont dû être développées (ou formées) puis désactivées, avant d'être réactivées sous des formes amendées. En résultent à la fois un certain nombre de dysfonctionnements techniques, l'outil n'étant pas toujours ajusté à la réglementation alors en vigueur, et une difficile montée en compétence pour les agents en charge de l'indemnisation de Pôle emploi supposé-es apprendre puis désapprendre puis réapprendre une réglementation qu'ils sont censé-es maîtriser. Concernant la neutralisation des effets du Covid-19, la période d'affiliation a été, dans un temps, rallongée. Cette mesure censée être favorable aux allocataires s'est avérée pénalisante pour un certain nombre d'entre elleux. La solution retenue pour corriger cet effet non souhaité de la mesure a été que les allocataires potentiellement pénalisé-es saisissent individuellement et à leur initiative le ou la médiateur·ice régional·e. Evidemment, cette solution comporte un risque important de non recours. Ces dispositions et dérogations ont contribué à brouiller les messages émis au moment de l'élaboration de la réforme.

Deuxièmement, la mise en œuvre a eu lieu pendant et après la crise liée au Covid-19 qui, outre sa dimension sanitaire et au-delà des adaptations de la réglementation, a eu d'importantes conséquences économiques et sociales dont certaines se font encore sentir et dont les effets sur le travail et l'emploi restent en grande partie à analyser. Il n'est pas possible de distinguer ce qui, dans les changements de comportement des salarié-es tient de changements de comportement liés à la réforme ou à des modifications de pratiques consécutives aux conséquences économiques de l'épidémie de Covid-19²⁸. Il apparaît cependant que les bouleversements du marché des peu qualifié-es sont beaucoup plus influents sur le quotidien de ces travailleur·euses que la réforme d'assurance chômage.

²⁸ Une hypothèse identique peut être formulée pour les employeur·euses.

Troisièmement, le texte avait vocation à structurer les arbitrages des acteur·ices du marché du travail, or, ce texte intervient dans une période où les réformes d'assurance chômage s'enchaînent à un rythme extrêmement rapide (2017 / 2018 / 2019-2021 / 2023). Une nouvelle réglementation d'assurance chômage qui réduit cette fois la durée des droits à indemnisation est entrée en vigueur en février 2023, soit à peine plus d'un an après une mise en œuvre complète de la réforme que nous étudions et deux mois après le démarrage de nos travaux. Le contexte de crise sanitaire, ces changements incessants ainsi que la complexité de réglementation conduisent à mettre en doute la lisibilité de réformes qui cherchent à orienter des comportements.

Enfin, d'un point de vue méthodologique, les effets semblent particulièrement difficiles à isoler au regard des caractéristiques de nos données. Notre méthode de « recrutement des enquêté·es » volontairement structurée autour de leur secteur d'activité d'appartenance (nous sommes allé·es chercher des travailleur·euses qualifié·es ou de l'HCR et non des allocataires) a conduit à ce que tous nos enquêté·es qui ont des droits ne relèvent pas nécessairement des décrets 2019-2021. Ce « défaut » de notre panel n'est toutefois pas sans apporter des résultats significatifs. En effet, une partie d'entre elles et eux ne sait pas de quelle convention iels relèvent.

Partant de ce constat d'impossibilité d'isoler des effets de cette réforme, nous avons cherché à **étudier le rapport travail / emploi / protection sociale pour les salarié·es et leurs employeur·euses dans une nouvelle configuration. Cette configuration est marquée à la fois par de nouvelles règles d'indemnisation, de nouvelles façons d'effectuer le calcul des allocations, mais également une nouvelle conjoncture économique post-covid.**

I - Synthèse - La mise en œuvre des réformes 2019-2021 : ouvrir la boîte noire de l'indemnisation

L'étude réalisée auprès de 19 agent-es en charge de l'indemnisation confirme l'intérêt de les interroger pour comprendre la mise en œuvre des réformes et ses effets sur les allocations versées. Alors que la question des conditions d'applicabilité n'a jamais été abordée – en tout cas publiquement – par celles et ceux qui ont commandé et élaboré la réforme, les difficultés d'application sont centrales. Elles tiennent à la fois au fait que sa « logique » diffère de celle en vigueur jusqu'ici en matière d'indemnisation, au caractère complexe de la nouvelle réglementation, aux réécritures multiples dont elle a été l'objet et également au contexte de mise en œuvre.

L'entrée en vigueur chaotique et en plusieurs étapes des réformes de 2019-2021 intervient au moment d'une réorganisation d'ampleur du travail des agent-es en charge de l'indemnisation avec la généralisation du « Conseiller référent indemnisation » (CRI). Cette nouvelle « fiche de poste » pour les agent-es poursuit la redéfinition du travail des conseiller-es entreprise à partir de 2016 avec le « nouveau parcours du demandeur d'emploi ». Les agent-es ne rejettent pas unanimement le CRI mais tous et toutes déplorent l'insuffisance de moyens humains pour le mettre en œuvre ainsi que le contenu de la réforme.

Si les conseiller-es en charge de l'indemnisation ne connaissent pas les conséquences de la réforme sur les comportements des allocataires, ils et elles sont les témoins quotidiens des baisses de droit et s'interrogent sur la fonction de l'assurance chômage lorsqu'elle ne permet pas d'assurer la sécurisation financière en cas de manque d'emploi. Les réactions de violence des allocataires suite à la baisse importante de leurs droits à indemnisation, tant redoutée, n'ont pas eu lieu, ce que les conseiller-es expliquent par la résignation des allocataires. Plus largement les conseiller-es semblent regretter le temps où les organisations syndicales et patronales réformaient l'indemnisation lors de négociations. L'augmentation de la fréquence des modifications par des décrets gouvernementaux et non par des conventions leur semble une source de désajustement entre ce que l'on attend d'eux et ce qu'ils sont en mesure de faire.

La dématérialisation des pièces transmises par les usager-es, l'externalisation de la saisie, et l'automatisation du calcul ont largement limité les possibilités – des deux côtés du guichet – de comprendre et de vérifier le calcul des droits.

Le travail d'indemnisation à Pôle emploi est pourtant paramétré pour accompagner le calcul des droits, son évolution et son échéance à travers une tentative de **personnalisation de la relation de service**. Les conseiller-es référent-e indemnisation (CRI) ont en effet un portefeuille d'allocataires à joindre à chaque événement ou à l'approche d'un événement du dossier. Accaparé-es par l'urgence du flux et les différents objectifs à tenir, iels peinent à contacter les allocataires à chaque fois qu'il le faudrait et délèguent aux outils de communication informatique le soin de les « notifier ». Ces relations personnelles sont par ailleurs rendues inconfortables par la dépossession du traitement des dossiers qui implique au préalable de reconstruire le raisonnement automatique de la machine. Elles sont enfin rendues inconfortables car la personnalisation des tâches réduit la mutualisation et laisse chacun face à son fardeau.

Si une machine peut – avec probablement moins d'erreurs qu'une personne – appliquer la réglementation, l'enjeu pour la précision du calcul des droits réside dans la qualité des

informations qui sont prises en compte. C'est sur cette dimension qu'on observe des variations dans le traitement, variations qui ne sont aujourd'hui ni identifiées, ni mesurées. Une partie des agent-es interrogé-es (souvent les plus expérimenté-es) témoignent du fait que pour elleux, un traitement jugé conforme n'est pas un « bon » traitement de dossiers. Selon elleux, une partie des informations complémentaires qui pourraient être apportées par les allocataires ne le sont pas. Les latitudes dans l'application de la réglementation sont en tout cas de plus en plus grandes sans considération pour les effets sur les allocataires et encore moins sur les effets différenciés de ces variations selon les différents profils d'allocataires.

C'est donc bien l'articulation de trois processus – informatique, organisationnel et règlementaire – qui entrave le travail quotidien d'indemnisation et la relation de conseil.

I - La mise en œuvre des réformes 2019-2021 : ouvrir la boîte noire de l'indemnisation

Dans le cadre de notre enquête, nous avons interrogé des conseiller-es en charge de l'indemnisation (ainsi que l'ensemble de la ligne hiérarchique) pour comprendre les conséquences des réformes 2019-2021 sur le travail d'indemnisation et leurs connaissances des effets de ces réformes sur les demandeur-euses d'emploi. Dès les premiers entretiens, le contexte se révèle crucial : ces conseiller-es ont vécu, depuis le milieu des années 2010 et indépendamment de la réforme, de très nombreuses et profondes réorganisations de leur travail. Pour comprendre la manière dont les agent-es se positionnent vis-à-vis des réformes de 2019-2021 et les mettent en œuvre, il est indispensable d'analyser ce contexte.

Dans le cadre de cette enquête, nous avons suivi deux directions : interroger les agent-es en charge de l'indemnisation pour comprendre leur travail ; éprouver leur connaissance des effets des réformes 2019-2021 sur les allocataires (montant, rapport à l'indemnisation, etc.)²⁹. Concernant la compréhension du travail d'indemnisation, celui-ci n'a, à notre connaissance, fait l'objet d'aucune recherche spécifique en sciences sociales³⁰. En écho à cette absence de littérature, traiter une demande d'indemnisation est couramment considéré, et notamment par le législateur, comme un acte neutre voire secondaire qui consisterait à appliquer automatiquement une réglementation³¹. La personne du liquidateur serait sans effet sur le montant de l'allocation, ni sur le vécu de l'allocataire. Il serait équivalent que le dossier d'un-e demandeur-euse d'emploi soit traité par un-e agente, un-e autre ou une machine. Par ce travail, nous souhaitons ouvrir la boîte noire de l'indemnisation pour interroger cette supposée neutralité de l'acte d'indemnisation et pour comprendre comment, au sein de Pôle emploi, les variations dans le traitement des dossiers sont traitées.

Concernant la connaissance par les agent-es des effets des réformes 2019-21 sur les demandeur-euses d'emploi, nous avons voulu interroger différentes dimensions de ces effets. Les évolutions des droits à indemnisation (baisse des montants, durcissement de l'éligibilité, disparition des droits rechargeables, dégressivité, etc.) sont documentées par l'Unédic avant l'entrée en vigueur de la réforme. Nous nous sommes davantage intéressé-es au service rendu aux allocataires. Nous pouvons ainsi éclairer sous un autre angle les questions relatives à la compréhension des règles d'indemnisation, au non-recours et plus largement à l'approche de l'indemnisation comme un aiguillon pour le retour à l'emploi. L'analyse du travail des agent-es en charge de l'indemnisation renseigne également sur le caractère peu probable d'éventuelles tentatives d'optimiser les droits à indemnisation compte tenu de la complexité du calcul et des risques de mettre en place une stratégie qui se révélerait défavorable à l'allocataire. Cet éclairage est complémentaire à l'enquête auprès des allocataires que nous restituons dans les parties suivantes de ce rapport.

²⁹ Précisons également que certain-es des conseiller-es en charge de l'indemnisation par l'assurance chômage sont également en charge du traitement des dossiers des allocataires de l'allocation de solidarité spécifique – un minima social destiné sous conditions aux demandeur-euses d'emploi en fin de droit.

³⁰ Deux enquêtes doctorales décrivent brièvement le travail d'indemnisation mais dans le but de faire ressortir en creux les spécificités du travail des conseiller-es qui assurent le travail d'accompagnement : CLOUET Hadrien, *Rationner l'emploi : la promotion du temps partiel par les services publics d'emploi allemand et français*, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, Paris, France, 2022 ; PILLON Jean-Marie, *Pôle emploi : gérer le chômage de masse*, Presses universitaires de Rennes., France, coll. « Res-Publica », 2017.

³¹ PILLON Jean-Marie et VIVES Claire, « La fusion de l'ANPE et des Assédic. Créer un nouveau métier sans penser le travail », *Politix*, n° 4, vol. 124, 2018, p. 33-58.

A l'issue de cette recherche auprès des agent-es en charge de l'indemnisation, certaines de nos hypothèses ont été invalidées. C'est notamment le cas de la connaissance par ces agent-es des réactions des demandeur-euses d'emploi aux réformes 2019-2021. Ce résultat est d'autant plus surprenant que la personnalisation, via la mise en place du Conseiller référent indemnisation, était un chantier majeur de Pôle emploi sur la période de l'enquête. Il invite donc à interroger ce que signifie « personnalisation » en matière d'indemnisation au sein de la direction de l'institution. Malgré l'infirmité de cette hypothèse, de nouvelles pistes ont toutefois émergé, notamment l'existence de variations majeures du travail d'indemnisation en fonction des conditions de travail.

Nous montrons dans un premier temps comment les réformes de 2019-2021 interviennent au cœur d'une longue séquence de reconfigurations matérielles et symboliques de l'activité de gestion des droits. La Direction générale organise en effet une profonde transformation du métier conjuguant une forte réduction des effectifs d'ensemble et une plus grande sollicitation de chacun-e de ces professionnel·les pour gérer cette transition. Nous montrons ensuite que les appropriations différenciées des réformes 2019-2021 de l'assurance chômage par les agent-es GDD contribuent à fragiliser leur groupe professionnel. Les nouvelles dispositions réglementaires alliées aux caractéristiques du calcul automatisé augmentent la probabilité d'un calcul conforme mais moins juste. Il peut en découler une indemnisation inférieure à ce qu'elle pourrait être si toutes les dispositions de la réglementation étaient prises en compte. Nous soulignons enfin comment ces transformations en chaîne ont pu contribuer, selon certain-es agent-es, à mettre de la distance entre agent-es et allocataires en raison de l'organisation du travail et de la moindre connaissance des dossiers traités. Aussi, les réformes de l'assurance chômage semblent contribuer à modifier l'articulation entre indemnisation et accompagnement, contrairement au projet initial de Pôle emploi et plus largement aux ambitions des politiques d'activation depuis maintenant un quart de siècle. Les conseiller-es sur le terrain sont de moins en moins capables de faire le lien entre ces deux dimensions.

Encadré méthodologique : Cette monographie fait état d'une recherche en cours. Nous nous appuyons sur 21 entretiens réalisés avec 19 personnes, essentiellement auprès de conseiller-es GDD et, dans une moindre mesure, de leurs supérieur-es hiérarchiques (responsables d'équipe). Nous mobilisons également un corpus de littérature grise, récolté auprès du public enquêté, comprenant de la documentation interne à Pôle emploi et des rapports d'expertise publics (Cour des comptes, IGAS / IGF) ou privés (rapports d'expertise à destination des représentant-es des salarié-es).

1. Des conseiller-es en charge de l'indemnisation fortement destabilisé-es par la redéfinition de leur travail

Depuis 2016, le travail d'indemnisation fait l'objet de réorganisations d'ampleur au nom de la personnalisation du service rendu aux usager-es et pour répondre à un objectif de réduction drastique des effectifs « Gestion des droits » alors que le nombre d'allocataires est en augmentation. Cette redéfinition en plusieurs étapes n'était pas achevée au moment où les réformes de 2019-2021 entrent en application.

1.1. De l'abandon du référent unique à la « personnalisation » du service rendu à l'usager·e

Votée en 2008, la fusion entre l'ANPE et les Assédic avait pour objectif de créer un « conseiller unique » en charge de l'indemnisation, de l'accompagnement et du contrôle. Ce projet nécessitait que chaque conseiller·e acquiert l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice de ces trois fonctions. Dès les premières semaines de 2009 qui suivent l'ouverture des agences Pôle emploi, les formations aux activités d'accompagnement à destination des agent·es en charge de l'indemnisation sont suspendues, en raison notamment de l'afflux de demandeur·euses d'emploi à indemniser suite à la crise économique. Si des conseiller·es bi-compétent·es sont progressivement formé·es, pour favoriser la polyvalence et faciliter la constitution des emplois du temps, l'idée du conseiller unique est abandonnée sans avoir jamais été véritablement mise en œuvre³².

Suite à l'abandon du projet de « conseiller unique », l'objectif de traiter simultanément l'accompagnement et l'indemnisation des demandeur·euses d'emploi perdure mais uniquement au moment de l'entretien d'inscription intitulé « entretien d'inscription et de diagnostic » (ou EID). Assez rapidement, cette structuration de l'accueil des inscrit·es est, elle aussi, abandonnée pour laisser place à partir du premier trimestre 2016 au « nouveau parcours du demandeur d'emploi » (NPDE), toujours en vigueur aujourd'hui. Le NPDE est une transformation d'ampleur qui redéfinit le travail d'indemnisation et d'accompagnement mais également le travail fait par les demandeur·euses d'emploi. L'objectif affiché est de personnaliser davantage le service rendu à moyen constant. Pour cela, le « parcours » de l'usager·e dans l'institution, particulièrement au moment de l'inscription, est revu ainsi que les modalités d'accueil en agence³³. Désormais, l'inscription se fait exclusivement et intégralement par internet ou téléphone (le « 3949 ») et, surtout, la demande d'indemnisation est intégralement dématérialisée au sens où les pièces papier disparaissent remplacées par une circulation de documents numérisés et d'un traitement de la demande sur écran (et non plus sur papier)³⁴. Autrement dit, le ou la nouvel·le inscrit·e doit scanner l'ensemble des pièces nécessaires à son dossier d'indemnisation (cf. Encadré Externalisation et dématérialisation). Suite à cette inscription à distance, iel reçoit ensuite une convocation pour un premier entretien qui, en théorie, ne doit être consacré qu'à l'accompagnement au retour à l'emploi puisque les questions d'indemnisation sont censées avoir été réglées en amont et à distance. Outre les modifications lors de l'inscription, cette réorganisation prévoit également de privilégier les échanges mails et téléphoniques entre conseiller·es et demandeur·euses d'emploi pour limiter l'accueil physique.

Cette transformation profonde de l'accueil entraîne une redéfinition des métiers de l'accompagnement et de l'indemnisation. Les conseiller·es en charge de l'indemnisation sont ceux pour qui les évolutions sont les plus importantes car elles entraînent une redéfinition

³² PILLON Jean-Marie, « Conseiller à Pôle emploi : de l'échec du métier unique aux interstices de la polyvalence », *Sociétés contemporaines*, n° 4, vol. 104, 2016, p. 121-143.

³³ Depuis début 2016, les agences sont fermées l'après-midi (sauf pour les usager·es qui ont rendez-vous). Il s'agit de libérer du temps aux conseiller·es pour qu'ils puissent se consacrer au traitement des dossiers (accompagnement et indemnisation).

³⁴ Dans le cadre de l'EID en cours de 2011 à 2016, il fallait s'inscrire sur le site internet de Pôle emploi ou appeler le 3949 pour obtenir un rendez-vous d'inscription au cours duquel la complétude du dossier était vérifiée par un·e conseiller·e qui transmettait ensuite les pièces du dossier sous format papier au service *back office* pour que la demande d'indemnisation soit traitée.

de leur posture professionnelle³⁵. Cette évolution est d'autant plus importante que le NPDE a été l'occasion d'un recours accru, d'une part à l'externalisation pour l'activité de saisie des informations nécessaires au calcul de l'allocation et, d'autre part, au calcul automatique de l'allocation (cf. Encadré 1).

Encadré 1 - Externalisation et dématérialisation – L'illusion de l'automatisation de l'indemnisation

L'activité d'indemnisation est une activité continue : il faut indemniser les allocataires chaque mois. C'est aussi une activité cyclique : il y a chaque mois un pic d'activité après l'actualisation par les allocataires où les agent-es doivent « débloquer les paiements ». Il faut alors et dans un temps contraint faire le nécessaire pour les demandes qui ne sont pas traitées automatiquement. De manière générale, les conseiller-es GDD ont quelques jours pour traiter les demandes. Pour les allocataires en activité réduite, le versement de l'allocation doit être recalculé chaque mois. Il en est de même pour les auto-entrepreneur-euses qui perçoivent des droits à indemnisation. Pour eux, la saisie des données relatives à leurs revenus du travail est nécessairement manuelle.

L'activité d'indemnisation est une activité qui a connu des transformations majeures depuis le milieu des années 2010. Les calculs de l'allocation qui étaient déjà largement réalisés par un outil informatique se sont progressivement appuyés sur des données préremplies par un prestataire externe dans le cadre d'une dématérialisation des données. *A priori* technique, ce glissement vers une liquidation automatique a très largement modifié la posture professionnelle des agent-es Gestion des droits. Ces évolutions se doublent d'un sentiment de défiance des agent-es, qui interprètent les projets de réductions des effectifs GDD comme une négation de leur expertise.

Principales étapes de la transformation de l'indemnisation :

2009 : fusion, projet de « conseiller référent unique ». Programme de formation des conseiller-es GDD à l'accompagnement et des conseiller-es placement à l'indemnisation.

2009 : Suspension du programme de formation des agent-es pour cause de crise économique.

2011 : Lancement de l'Entretien d'inscription et de diagnostic (EID).

2015 : Introduction de Tessi – Il s'agit d'un prestataire dédié à la numérisation des pièces du dossier notamment les fiches de paie.

2016 : Projet d'accord GPEC sur une baisse de 40 % des effectifs GDD³⁶.

2016 : « Nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE) ». L'inscription est dématérialisée ainsi que la constitution du dossier d'indemnisation.

2017 : Lancement de l'expérimentation du dispositif « Conseiller référent indemnisation (CRI) ».

2021 : Début de la généralisation du CRI (septembre).

³⁵ Bien que moins nombreux-ses, les agent-es du « pôle appui », le service administratif des agences, ont également connu des transformations importantes de leur mission.

³⁶ Chiffre issu de COUR DES COMPTES, *La gestion de Pôle emploi, dix ans après sa création: entités et politiques publiques*, Cour des comptes : La documentation française, Paris, France, 2020.

2022 : Fin prévue de la généralisation du CRI (Décembre).

Des petites mains en attendant les robots : un calcul de l'allocation délégué

Le calcul des droits des allocataires est, de longue date, assisté par ordinateur. A la création de Pôle emploi, l'applicatif métier permettait de calculer l'allocation une fois que les salaires de la période de référence calcul³⁷ avaient été saisis. C'est à cet endroit qu'intervenaient les agent-es indemnisation. Lors de l'inscription, ou en *back office* (après la mise en place de l'EID en 2011), iels analysaient l'attestation employeur et les bulletins de salaires qui leur avaient été remis pour renseigner les salaires de référence sur la période de référence. Cela supposait d'exclure certaines périodes et certains revenus (les primes notamment, les avances, les congés). Une fois ces salaires saisis, en fonction de l'annexe et de la convention dont relevait l'allocataire, la machine calculait l'allocation journalière. Le dossier ainsi complet et instruit était alors liquidé : les paiements pouvaient débuter.

L'activité d'indemnisation faisait donc déjà l'objet d'une aide informatique au calcul et à la décision. Toutefois, comme en témoignent nos enquêté-es et comme nous avons également pu l'observer à l'époque³⁸, les agent-es indemnisation étaient capables d'effectuer ce calcul à la main pour contrôler le calcul automatique. Iels étaient capables de l'expliquer et capables de former les recrues aux subtilités de ce calcul.

Une externalisation du travail de saisie qui réduit la connaissance des dossiers

Les transformations du travail des agent-es GDD ne découlent pas tant de son automatiser, déjà largement engagée, que d'une nouvelle division du travail et de la place qu'y occupe leur expertise professionnelle. C'est en effet la dématérialisation de la transmission des pièces qui va modifier le contenu de l'intervention des agent-es dans les dossiers. A partir de 2015 une nouvelle procédure d'inscription et de constitution du dossier de demande d'allocations est mise en place. Intitulée « Nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE) », cette procédure conduit à retirer de l'entretien d'inscription la constitution du dossier de demande d'allocation. La demande d'allocation se fait en ligne. Le ou la nouvelle inscrite transmet alors différentes pièces. Celle-ci vont être traitées par un agent-e de saisie salarié-e par un prestataire pour renseigner les salaires successifs de la période de référence. Une fois ces données saisies, le calcul des droits est réalisé par le logiciel. Différentes situations entraînent un blocage du calcul par le logiciel qui nécessite une intervention humaine pour être levé (écart entre les salaires supérieur à un certain pourcentage, salaire nul, etc.). Le déblocage doit être réalisé par un-e conseiller-e GDD qui doit analyser le dossier et demander une pièce complémentaire à l'allocataire prévenu-e via son espace personnel. En l'absence de blocage, le dossier est traité exclusivement de manière automatique.

Une charge dépendante de la qualité de la saisie

Les agent-es se retrouvent donc en position d'intervenir désormais sur des dossiers déjà constitués lorsque le logiciel signale un blocage. En théorie, leur intervention devrait être ponctuelle mais cette intervention requiert la compréhension de l'ensemble du dossier et la correction de l'information qui génère le blocage. Leur activité se mue donc en mission de supervision d'un flux d'informations avec pour enjeu de résoudre les situations de blocage.

³⁷ Jusqu'en 2019, les périodes de référence pour calculer l'affiliation et pour calculer le montant des droits peuvent différer.

³⁸ PILLON Jean-Marie, *Les rendements du chômage. Mesures du travail et travail de mesure à Pôle emploi*, thèse de doctorat, Paris Ouest Nanterre, 2014.

Ce fonctionnement implique que les agent-es sont dépendant-es de la qualité et de la temporalité de la numérisation des données. Ces deux éléments déterminent le rythme et le volume de leur travail. Comme l'ont souligné différents rapports d'expertise, cette situation génère une dégradation de la qualité du travail parce que le travail a moins d'intérêt et parce que les agent-es ont perdu de l'autonomie dans l'organisation de leur travail. Il résulte de cette évolution qu'une part des dossiers donne lieu à un calcul exclusivement automatique, sans intervention d'agent-es de Pôle emploi.

A priori technique, ce glissement vers la dématérialisation des dossiers via une saisie externalisée et une liquidation automatique a très largement modifié la posture professionnelle des agents Gestion des droits (GDD). La conjonction de la nouvelle organisation du travail et de l'externalisation de la saisie modifie les façons de traiter les dossiers. Les conseiller-es n'ont plus pour tâche de constituer un dossier, de l'instruire et de le liquider. A l'image des caissières de la grande distribution sur caisses automatiques³⁹, iels supervisent des opérations automatiques de traitement et interviennent lorsqu'un problème est détecté. Avant 2016, réunir les pièces (attestation employeur, bulletins de salaire, documents relatifs à d'éventuels arrêts maladie, etc.) et en retenir les informations nécessaires au calcul de l'allocation permettait de se figurer la trajectoire de l'allocataire et de repérer d'éventuelles erreurs dans le calcul automatique⁴⁰. Désormais, les conseiller-es interviennent sur les dossiers de manière ponctuelle, sans vision d'ensemble. Deux activités structurent donc à présent leur travail : le débogage et la supervision, qui donne une place cruciale à une troisième activité : l'enquête. Du côté du débogage, iels mènent l'enquête quand l'outil de traitement des dossiers signale une « alerte », *i.e.* un blocage. Iels doivent alors s'immerger dans le dossier, en comprendre l'histoire à partir des pièces, pour saisir ce qui bloque afin d'apporter les informations complémentaires qui permettent de poursuivre le traitement du dossier. Du côté de la supervision, comme des opérateur-ices qualité⁴¹, iels sont conduit-es à regarder un flux sans pouvoir identifier d'eux-mêmes toutes les situations qui pourraient s'avérer problématiques. Iels ont, là aussi, la possibilité de mener des enquêtes en cas de doute ou d'incohérence. Mais ce temps d'enquête n'est pas impératif et il doit en quelque sorte être pris sur le reste de leur activité. Car en plus de ce contrôle, iels doivent s'acquitter d'autres tâches (répondre aux messages reçus par mail ou par l'application de messagerie Contact Via Message - CVM, traiter les nouveaux documents scannés, assurer des plages de réponse au 3949, etc.). Si elle pourrait passer pour une forme de montée en compétences, cette activité d'enquête – devenue cruciale – est loin d'être confortable car elle n'est pas prévue dans les plannings ni valorisée. De plus, une bonne enquête (longue) n'est pas plus « rémunératrice » ou reconnue qu'une mauvaise (bâclée).

Les modifications dans la manière de traiter les dossiers dans le travail des conseiller-es GDD se doublent d'une transformation de leur rapport aux usager-es. Dès la mise en place du NPDE, la posture attendue des conseiller-es indemnisation était de développer une relation personnalisée avec les allocataires et d'adopter une « démarche proactive ».

³⁹ BERNARD Sophie, *Travail et automatisation des services : la fin des caissières ?*, Octarès Editions, Toulouse, France, 2012.

⁴⁰ Le calcul n'en était pas simple pour autant. En témoigne les cas où des conseiller-es issu-es du placement et en formation sur l'indemnisation tombaient sur des dossiers particulièrement complexes, comme par exemple les dossiers d'intermittent-es. PILLON Jean-Marie, *Le traitement actif du chômage*, *op. cit.*, 2014.

⁴¹ VATIN François, *La Fluidité industrielle. Essai sur la théorie de la production et le devenir du travail*, Paris, Méridiens Klincksieck, 1987.

Les objectifs fixés aux conseiller-es en charge de l'indemnisation pour 2017 sont de « garantir la gestion de bout en bout des demandes d'allocation jusqu'à la notification de droits, en agence, par un même conseiller en charge de l'indemnisation. Vous veillerez à ce que les conseillers aient une approche globale de la situation du demandeur d'emploi, qu'ils apportent des réponses personnalisées à leurs questions relatives à leur indemnisation et qu'ils adoptent une démarche proactive⁴² ».

Ces recommandations présagent de la mise en place du « conseiller référent indemnisation » ou CRI qui est intervenue à partir de 2017 (de manière expérimentale). Pourtant, la définition de ce qu'est une relation « personnalisée » en matière d'indemnisation ne va pas de soi. Au moment où la personnalisation est promue, les échanges en face à face entre conseiller-es et allocataires se réduisent. L'indemnisation est progressivement automatisée, jugée donc neutre et technique, et pouvant être remplacée par une machine.

1.2. Le « conseiller référent indemnisation (CRI) » : une évolution du métier dans la droite ligne du « nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE) »

Dans la lignée des transformations du métier de conseiller-e GDD impulsées par la direction générale avec le NPDE, une nouvelle définition de l'activité des GDD intervient dès 2017 avec les premières expérimentations du « Conseiller référent indemnisation (CRI) ». Le CRI est ainsi présenté par la Direction Générale de Pôle emploi.

« Expérimenté depuis 2017, l'objectif du dispositif CRI est d'anticiper l'impact des changements de situation du demandeur d'emploi en l'informant en amont sur ses droits et son indemnisation, et ainsi lui permettre de se consacrer pleinement à son projet professionnel. [...] La récente réforme de l'assurance chômage et les évolutions qui l'ont précédées ont profondément modifié le traitement de l'indemnisation. Pour renforcer son accompagnement, Pôle emploi déploie progressivement le Conseiller référent indemnisation (CRI) au sein de ses agences. L'objectif est d'apporter plus de proactivité et de personnalisation dans la relation de service auprès des demandeurs d'emploi. Le CRI est l'interlocuteur privilégié de l'allocataire en matière d'indemnisation. Il le conseille et l'accompagne à chaque moment clé de son parcours, pour l'aider à anticiper les changements de situation et éviter les trop-perçus. »⁴³

Il s'agit d'attribuer à chaque agent-e « indemnisation » un portefeuille d'allocataires. Outre la supervision du calcul de l'allocation, iels ont la charge de les informer de leurs droits tout au long de leur inscription à Pôle emploi. Cinq moments de contacts ou « situations à examiner » sont identifiés et constituent la « proactivité ». Le CRI doit, en théorie, contacter l'allocataire lors de la notification des droits, puis à nouveau pour faire de la prévention sur les risques de trop perçus⁴⁴, et lorsqu'il y a une déclaration préalable à l'embauche le concernant. Il doit également le contacter en cas de trop-perçus et en amont de la fin de droit. Par ailleurs, il est

⁴² Pôle emploi, 2016, « Orientations stratégiques pour l'année 2017. Document de travail soumis à la consultation du CCE du 5 octobre dans le cadre de la consultation obligatoire sur les orientations stratégiques 2017 de Pôle emploi », p. 2.

<https://www.aefinfo.fr/assets/medias/documents/4/1/411386.pdf>

⁴³ Pôle emploi, 2021, *rapport annuel 2021*, p. 11 et 15.

⁴⁴ Il s'agit d'un contact « de prévention » pour expliquer à l'allocataire comment s'actualiser s'iel retravaille et éviter les trop-perçus. Ce contact se distingue du contact suite à la réception d'une déclaration préalable à l'embauche qui est également destiné à éviter les trop-perçus. Ce second contact serait « réactif ». Dans les faits, aucun-e enquêté-e ne nous a dit faire les deux contacts.

demandé aux conseiller·es GDD de contacter en amont les allocataires avant toute notification écrite, injonction nommée proactivité. La récupération des trop-perçus qui n'était auparavant réalisée que par certaines conseiller·es incombe désormais à chaque CRI qui doit réaliser cette mission pour les allocataires de son portefeuille.

Après les toutes premières expérimentations dans 11 agences de septembre 2017 à mars 2018, ce mode d'organisation du travail est étendu dans 15 agences. La généralisation devait débuter en avril 2021 et les agences ont eu la possibilité de mettre en œuvre le CRI par paliers. Elle a finalement débuté en septembre 2021 et devait s'achever en juin 2022. Suite à une grève nationale des agent·es du 1^{er} février 2022 à l'appel – fait rare – de l'ensemble des organisations syndicales de l'établissement, la direction générale a concédé un étalement du déploiement jusqu'à décembre 2022⁴⁵.

Pourquoi une redéfinition aussi profonde des métiers de l'indemnisation ? D'une manière générale, le cap qui est celui de Pôle emploi depuis la fusion est de faire face à l'augmentation du nombre de demandeur·euses d'emploi avec des moyens constants ou presque tout en répondant à l'objectif politique de « personnaliser » la relation avec les demandeur·euses d'emploi⁴⁶. Pour résoudre cette équation complexe, deux orientations principales ont été suivies : « différencier l'offre de service aux demandeur·euses d'emploi »⁴⁷ et « dématérialiser la relation de service ». Ces deux orientations illustrent le lien entre les deux objectifs : si la personnalisation est présentée comme une amélioration du service rendu à l'usager·e, elle est également promue pour les économies qu'elle permettrait de réaliser en mettant au travail les plus autonomes⁴⁸. Comme dans d'autres services publics, la dématérialisation permet de limiter le temps dédié au traitement des usager·es les plus autonomes pour se consacrer – notamment via le recours à des volontaires du service civique⁴⁹ – aux personnes les moins à l'aise avec l'informatique. L'objectif de la dématérialisation qui repose en partie sur la réalisation d'une part accrue du travail par les usager·es ou par de la main-d'œuvre non statutaire, doit permettre de mobiliser moins d'agent·es sur certaines tâches pour les redéployer ailleurs. Cette attente était particulièrement forte pour les agent·es en charge de l'indemnisation. La Direction Générale avait par ailleurs anticipé une baisse importante des effectifs « indemnisation » qui serait liée à la mise en place de la Déclaration sociale nominative⁵⁰, au « nouveau parcours du demandeur d'emploi » et à la nouvelle organisation de l'accueil en agence. Sur six mois, entre 2016 et 2017, les effectifs « indemnisation » étaient appelés à baisser de 41 %⁵¹, baisse qui est aujourd'hui unanimement jugée comme surestimée.

⁴⁵ Les revendications étaient multiples. L'une concernait l'augmentation des salaires suite à l'inflation mais d'autres concernaient le travail réalisé dans l'institution. L'enchaînement trop rapide des plans d'actions et des réorganisations du travail était dénoncé.

⁴⁶ COUR DES COMPTES, *La gestion de Pôle emploi, dix ans après sa création, op. cit.*, 2020.

⁴⁷ La différenciation de l'offre de service concerne l'accompagnement. Cette orientation consiste à faire varier le temps que les conseiller·es peuvent consacrer aux demandeur·ses d'emploi en fonction de la « distance à l'emploi » et de l'autonomie dans la recherche d'emploi des usager·es. Il existe depuis 2013 trois « modalités » d'accompagnement : suivi (pour les plus autonomes), guidé et renforcé. Les conseiller·es ont un nombre moindre de demandeur·euses d'emploi à « suivre » dans le cadre de l'accompagnement « renforcé » que dans l'accompagnement « guidé » et encore moins dans le « suivi ».

⁴⁸ HENKY Mathilde, *(Dé)matérialiser l'Etat social. Les conseillères à l'emploi, les travailleuses sociales et les chômeur·ses face à la dématérialisation des services publics de l'emploi.*, thèse de doctorat, Thèse de sociologie de l'université Paris sciences et lettres, 2024.

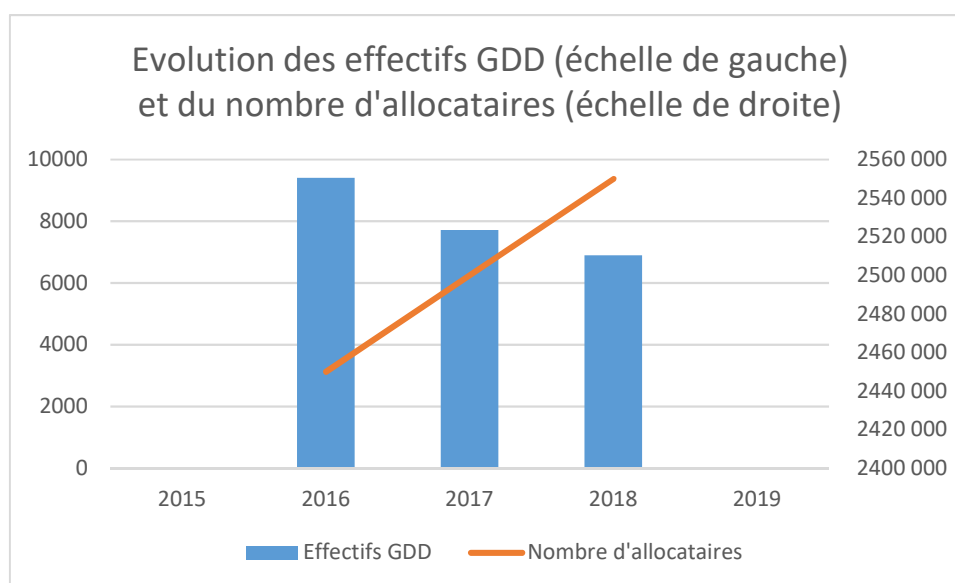
⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Pôle emploi prévoyait que la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN) qui est une dématérialisation des déclarations des entreprises permettrait d'augmenter l'automatisation du calcul des droits.

⁵¹ COUR DES COMPTES, *La gestion de Pôle emploi, dix ans après sa création, op. cit.*, 2020. p. 58

Ils ont finalement baissé mais sans atteindre le niveau prévu. Ceci a eu lieu dans un contexte d'augmentation du nombre d'allocataires. Cette augmentation concerne plus particulièrement les allocataires qui travaillent et dont les dossiers sont donc plus complexes.

Pour parvenir à de telles réduction d'effectifs, les agent-es devenues bi-compétent-es ont été incité-es, notamment via des primes, à abandonner leur compétence « indemnisation » pour ne faire que de l'accompagnement. Un accord de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences est signé entre la direction et certaines organisations syndicales de salarié-es de Pôle emploi pour accompagner cette décroissance des effectifs de conseiller-es GDD.



Source : Cour des comptes, 2020.

Les réformes de l'assurance chômage de 2019-2021 sont donc appelées à se déployer dans un contexte de fortes tensions dans le quotidien des agent-es mais aussi de controverses quant à la lecture et l'interprétation de ces tensions. Si la direction revient sur les baisses d'effectifs d'agent-es indemnisation prévues dans le cadre de la GPEC, on constate des désaccords récurrents sur l'analyse de la situation de surcharge de travail vécue par les agent-es GDD. Ces différences de lecture et d'appréciation se retrouvent à différents niveaux de l'établissement (national, régional, territorial, agence).

« La direction nous a apporté des chiffres et statistiques bien choisis qui ne reflètent pas le vécu et le quotidien des agents GDD.

La CGT a rappelé avec force que la situation vécue par les agents GDD n'est que la résultante de la GPEC qui a mené à une baisse des effectifs et une perte des expertises. La direction minimise la charge de travail qui, selon elle, va forcément diminuer quand le CRI sera entièrement déployé dans chaque agence. »⁵²

Dans la lignée des propos de ce tract, nombreux et nombreuses sont les agent-es GDD interrogé-es qui ont le sentiment que les directions – particulièrement régionales et nationales – ne prennent pas la mesure des sous-effectifs dans les équipes indemnisation.

L'individualisation du travail est une des conséquences de l'organisation du travail prévue par l'introduction du CRI. La mise en place du CRI et du fonctionnement par portefeuille qui l'accompagne conduit chacun et chacune à se retrouver seul-e face à « sa » pile –

⁵² CGT Pôle emploi Pays de la Loire, compte-rendu du CSE du 28 juillet 2022.

dématérialisée – de dossier. Là où la séquence 2009-2016 permettait – non sans tensions⁵³ – différentes formes de mutualisation des dossiers en cas de pénurie de main-d'œuvre, les dossiers des personnes absentes (pour cause de maladie ou de congés) sont à partir de 2016 confiés en totalité à un·e suppléant·e déjà en charge d'un portefeuille. Cette individualisation est déplorée par un certain nombre d'agentes et dénoncée par certaines organisations syndicales – dont la CGT. La CGT pointe le fait que le CRI permet d'introduire l'individualisation pour cette catégorie d'agents qui, contrairement aux agents placement – en était relativement préservée.

« L'individualisation est le maître mot de la Direction Générale en matière d'organisation du travail : individualisation du temps de travail, individualisation des fiches de postes (basées sur les compétences), individualisation de la rémunération (les primes en lieu et place d'une augmentation générale des salaires), évaluation individuelle (EPA, ESA, ORS) et maintenant individualisation de l'activité des collègues indemnisation après celle du Conseil à la suite du Plan Stratégique Pôle emploi 2015. »⁵⁴

Sans lien direct avec les réformes de l'assurance chômage que nous étudions, ces éléments sont cruciaux pour comprendre le contexte dans lequel elle est survenue. Loin de représenter une forme de retour à un artisanat émancipateur, la personnalisation contribue surtout à augmenter l'individualisation de la charge de travail et à limiter les possibilités de mutualisation.

1.3. Une appropriation différenciée des évolutions du métier mais une déstabilisation forte pour tou·tes

Face à ces transformations très profondes des métiers de l'indemnisation, les vécus et les positions diffèrent largement. Cependant, tous et toutes s'accordent sur le fait qu'intégrer ces évolutions a constitué une charge de travail supplémentaire, participe à remettre en cause leur identité professionnelle et pose, pour certain·es, la question du sens de leur travail aujourd'hui.

Avant d'examiner les divergences d'appréciation sur le CRI, il faut avoir en tête que le CRI donne lieu à des organisations du travail différenciées suivant les agences. Si les objectifs associés au CRI sont communs à toutes les agences, des marges de manœuvre existent dans l'organisation du travail au sein des équipes GDD. Les variations peuvent concerner l'organisation de la part de l'activité qui est mutualisée. Sophie (CRI_o2, conseillère GDD depuis 25 ans) dit par exemple ne pas savoir combien d'allocataires sont dans son portefeuille et ne faire aucune « proactivité », ce qui est impensable dans certaines agences. Une autre raison des variations assez forte d'une agence à l'autre réside dans le rôle de l'encadrement : les encadrant·es sont-ils issu·es de l'indemnisation ou du placement ? se considèrent-ils comme des paratonnerres ou des relais de la pression *via* les indicateurs ?

« Donc nous on a la chance d'avoir un chef d'équipe indemnisation et qui, entre guillemets, est une "petite fourmi pour nous", parce qu'elle nous épaula en sous-marin, énormément. [...] C'est la petite fée cachée. »

Patricia, CRI_o6, conseillère GDD depuis 12 ans

⁵³ PILLON Jean-Marie, *Pôle emploi : gérer le chômage de masse*, Presses universitaires de Rennes., France, coll. « Res-Publica », 2017. Des liquidateur·ices pouvaient par exemple être réunies ponctuellement dans une direction départementale ou une agence du bassin d'emploi pour s'occuper des dossiers en retard.

⁵⁴ CGT Pôle emploi Bretagne, « Explication de vote sur la généralisation du CRI », 27 mai 2021.

Le paramètre déterminant des conditions d'application du CRI concerne la taille des portefeuilles, bien qu'il faille garder à l'esprit que le CRI ne couvre pas l'ensemble des tâches qu'a à effectuer une conseiller-e GDD. Les chiffres sur la taille des portefeuilles avancés par la direction générale sont fréquemment contestés par les organisations syndicales qui déplorent régulièrement les publications trop rares et opaques de cette donnée⁵⁵. Ceci fait écho à une situation identique sur la taille des portefeuilles des conseiller-es en accompagnement après la fusion⁵⁶. En mai 2021, la CGT Pôle emploi Bretagne annonce plus de 2 agences sur 3 en Bretagne où les portefeuilles dépassent les 1 000 allocataires⁵⁷. La CGT Pays de la Loire affirme le 30 juin 2022 que les portefeuilles contiennent plutôt 900 allocataires et non 750 comme l'annonce la direction régionale⁵⁸. Dans un document de France Travail pour le département du Rhône, la moyenne départementale des portefeuilles est de 766 allocataires par conseiller-e mais l'amplitude est importante⁵⁹ : de 582 pour le plus petit à 1145 pour le plus grand⁶⁰. L'existence, l'ampleur et l'organisation de la mutualisation sont un autre des paramètres qui fait varier la manière dont le CRI est appliqué. Le périmètre des tâches mutualisées varie d'une agence à l'autre ainsi que l'échelle de la mutualisation (au sein de l'agence, entre-agences, au sein du département). En fonction de ce degré de mutualisation, l'agent-e doit faire face seul-e ou non à sa charge de travail.

Les agent-es se montrent partagé-es quant à la nouvelle définition du travail à réaliser. La première ligne de fracture concerne l'intérêt de la personnalisation et de l'accompagnement en matière d'indemnisation. Pour certain-es, le service public rendu à l'allocataire tient davantage dans le fait de payer à temps une allocation dont le montant est exact que dans l'explication de ce montant. La notification de droits (par mail ou courrier) constitue pour eux l'information cruciale qui ne nécessite pas forcément d'accompagnement oral. Ensuite, parmi ceux qui sont favorables à la personnalisation, on observe un désaccord sur l'origine des difficultés à remplir les attentes à l'égard du CRI. Pour une partie des conseiller-es, le CRI pose un problème de formation. N'ayant jamais été formé-es au contact avec le public, les agent-es GDD peuvent appréhender ou se montrer maladroit-es dans l'échange sans parvenir à trouver la bonne posture comme le développe Stéphane (CRI_03), qui considère par ailleurs que la personnalisation est « *une bonne chose* » mais que les agent-es ne sont pas formé-es à la gestion des conflits ou à la négociation. Pour d'autres, le problème que pose le CRI est un problème de moyens. Du fait des effectifs insuffisants, particulièrement dans certaines agences (notamment parce que les gains de productivité liés à l'automatisation ou l'externalisation auraient été surestimés), les conseiller-es n'ont tout simplement pas le temps de s'acquitter de cette nouvelle tâche.

« Le CRI, je suis le premier convaincu que sur le papier, c'est une... ça marche très bien, mais sur le terrain, ça ne marche pas. On n'a pas les moyens. »

⁵⁵ Un des arguments dans la contestation des données avancées par la Direction générale de Pôle emploi / France travail concerne la manière de tenir compte des temps partiels, décharges syndicales et arrêts maladies dans les calculs de taille moyenne des portefeuilles.

⁵⁶ « Le Monde dépose un recours pour obtenir des chiffres de Pôle emploi » https://www.lemonde.fr/emploi/article/2013/06/17/le-monde-depose-un-recours-pour-obtenir-des-chiffres-de-pole-emploi_5993513_1698637.html

⁵⁷ CGT Pôle emploi Bretagne, « Explication de vote sur la généralisation du CRI », 27 mai 2021.

⁵⁸ CGT Pays de la Loire, Rapid'Info du 30 juin 2022.

⁵⁹ Cette amplitude fait dire à Gérard (CRI_10) que le métier d'un conseiller CRI n'est pas le même suivant la taille des portefeuilles, enviant son collègue qui, à quelques kilomètres de son agence a un portefeuille de moins de 700 allocataires quand le sien dépasse les 1100.

⁶⁰ France Travail, 2024, Annexe. Compte-rendu du comité de Liaison. DT 69, 13 juin 2024.

Déjà pris-es par la gestion du flux de dossiers à vérifier et les réponses à apporter, iels peinent à dégager du temps pour contacter les demandeur-euses d'emploi de leur portefeuille. Dans ces agences, les objectifs qui leur sont fixés en matière de contacts ne sont que très rarement atteints.

Tous les agent-es ne partagent pas le même sentiment quant à la mise en place du CRI et à leurs effets. Une partie de nos enquêté-es doutent que ces dispositions permettent d'atteindre les objectifs de la Direction générale, notamment la volonté d'une meilleure qualité d'information transmise aux allocataires. Iels estiment que la mise en place du CRI ne permet pas cette amélioration. Cette organisation du travail repose en effet sur une politique de dématérialisation de la relation à l'allocataire. De ce fait, comme aux urgences des hôpitaux⁶¹, les moments de contact se multiplient mais les allocataires sont très rarement reçu-es pour une prise en charge complète de leur dossier. Pour Christine (CRI_19), le CRI est destiné à mettre en place un « accueil dématérialisé ».

« [Le CRI] c'est de l'accueil dématérialisé. C'est-à-dire qu'au moment où il y a le CRI, en fait, ça correspond juste après la suppression de l'accueil physique. Et en fait, ils nous ont vendu le CRI comme étant une possibilité de personnaliser la relation, mais en réalité, c'est une déshumanisation de l'accueil, c'est-à-dire... Enfin une mise à distance de l'accueil. Parce qu'en fait, quand on traite des mails à la chaîne [...] et sans voir la personne. En fait, c'est de l'accueil, le CRI. Enfin notamment, une partie du CRI, c'est la réception de mails, ce qu'on appelle les CVM [Contacts via messages], et en fait, c'est ni plus ni moins de l'accueil à distance. »

CRI_19, Christine, 23 ans d'ancienneté

Si les agent-es peuvent être personnellement satisfait-es de moins recevoir les allocataires et de bénéficier du télétravail, iels y voient également une dégradation de la qualité de service. Surtout, certaines personnes interrogé-es déplorent la disparition de l'« accueil renseignement conseil (ARC) » qui, en permettant d'intervenir directement sur les dossiers en présence de l'allocataire, pouvait régler des situations en urgence.

« Il y avait dans nos agences, il y a quelques années, ce qu'on appelait l'accueil renseignements conseil, l'ARC. L'accueil physique des personnes sans rendez-vous. On les recevait tout de suite. Ça, ça n'existe plus, ça a été remplacé par le CRI. Mais la personne qui vient parce qu'elle a un problème financier, elle a besoin d'être payée rapidement, c'était fait tout de suite, quand elle venait en agence, et qu'elle était reçue en rendez-vous. Le flux n'est pas énorme, à L., qui est une très grosse agence, on avait deux ou trois personnes qu'on recevait en ARC, c'était jouable. Mais vous mettez un conseiller référent indemnisation, qui lira ses CVM ou ses mails quand il pourra. Alors qu'en face, c'est un appel au secours parce que la personne n'a pas été payée depuis longtemps, bah ça sera traité moins vite. »

Patrick, CRI_18, GDD depuis 11 ans, référent métier

Le déploiement du CRI présente donc un paradoxe. Justifié par la direction générale au nom de la qualité de service pour les usager-es et l'intérêt de la personnalisation, cette extension de la personnalisation conduit à diminuer la qualité de service pour les situations où il y avait besoin d'une intervention exceptionnelle, hors des clous, ce que permettait l'ARC. Le CRI

⁶¹ BELORGEY Nicolas, « «□Réduire le temps d'attente et de passage aux urgences□» », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 4, n° 189, 2011, p. 16□33.

répond à un besoin de traitement individualisé qui de fait n'existait pas pour l'essentiel des allocataires.

« Ils [les allocataires] peuvent poser des questions qui n'auraient pas... ils se seraient pas forcément déplacés pour le faire. Ça... Ils peuvent faire leurs questions le week-end, la nuit, à toute heure. Ça génère en fait un... Il y a beaucoup plus de sollicitations aussi. »

CRI_19, Christine, 23 ans d'ancienneté

Créant ce besoin sans garantir les moyens de le satisfaire, le CRI peut créer du mécontentement chez les usager-es. Plusieurs enquêté-es soulignent qu'à partir du moment où les allocataires ont leur coordonnées, iels posent beaucoup de questions, font des relances et qu'interrompre le flot des échanges tout en respectant l'obligation de réponse sous 48 heures⁶² devient difficile. Dans le travail tel qu'organisé dans le cadre du CRI, il y a la possibilité de recevoir, de manière rare, les allocataires sur rendez-vous mais aucun moment n'est ménagé pour accueillir « sur le flux ». La suppression de ce type d'accueil est préjudiciable pour certains publics qui profitent davantage d'un entretien physique⁶³. Les agent-es à jour parviennent parfois à prévenir les besoins des allocataires mais cela paraît impossible en cas de surcharge de travail.

Malgré la diversité des regards, quelques points font toutefois l'unanimité. Tou-tes les conseiller-es interrogé-es ainsi que leur encadrement s'accordent avant tout sur une situation de sous-effectifs qui est plus ou moins aigue selon les sites. Ensuite, iels partagent le constat que les transformations du métier ont été très importantes. Parce qu'il s'agissait de réorganisations profondes, elles ont entraîné une charge de travail supplémentaire engendrée par le fait d'apprendre de nouvelles manières de travailler. Il leur a fallu gérer les conséquences des erreurs réalisées par le prestataire (Tessi) auprès de qui la saisie des données nécessaires au calcul de l'indemnisation a été externalisée. Les agent-es se sont donc trouvé-es dans une situation de surcharge de travail en partie du fait de l'externalisation. Plusieurs mois après l'entrée en vigueur, aucun-e ne signale travailler plus facilement que dans les débuts. De plus, la nouvelle organisation du travail subdivise le travail et multiplie les tâches présentées comme prioritaires. Ceci a deux conséquences, d'une part, cela donne aux agent-es le sentiment de traiter des tâches et non plus des dossiers et donc diminue le sens de l'activité. D'autre part, cette organisation individualise la charge des tâches à réaliser en limitant les possibilités de mutualisation. Elle donne le sentiment que le travail s'est intensifié. Les agent-es GDD insistent sur l'importance de leur mission : payer correctement et à temps les allocataires. Avec l'individualisation, ils et elles ressentent une forte pression individuelle. A cela s'ajoute le fait que, sous l'effet du télétravail, les collectifs de travail ont été affaiblis, ce qui renforce le sentiment d'être seul-e face à la charge de travail. Tou-tes les agent-es, même ceux qui travaillent dans des agences qui sont plutôt « à jour », s'accordent à dire qu'il est impossible de réaliser l'ensemble des activités prévues dans le cadre du CRI pour chaque allocataire du portefeuille.

⁶² Le fait de répondre aux mails sous 48 heures est un indicateur fortement regardé. Plusieurs enquêté-es ne voient pas du tout dans cet indicateur un gage de qualité.

⁶³ DEVILLE Clara, *L'État social à distance* : dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales, Editions du Croquant, Vulaines-sur-Seine, France, 2023. Dans cette ethnographie de la dématérialisation vue des deux côtés du guichet, la sociologue montre que plus le service public s'éloigne, moins les usager-es sont en mesure de formuler leur demande dans le langage attendu par les procédures administratives. Il en découle une augmentation des demandes non-conformes, de la frustration professionnelle des agent-es et de l'insatisfaction des usager-es.

« De toute façon, on n'a pas le choix, avec 800 demandeurs d'emploi, plus de 800 demandeurs d'emploi. On est obligé de faire ce qu'on peut, sachant qu'en plus, on nous met des impératifs de dates. Donc il faut essayer d'être dans les clous, dans les délais, pour beaucoup de choses. Et donc parfois, quand on est tous là, on va dire qu'on y arrive relativement bien. Mais comme là, cette semaine, on est 4 sur 8, ça va être compliqué. »

Patricia, CRI_06, conseillère GDD depuis 12 ans

L'impossibilité de satisfaire toutes les priorités conduit les agent-es à faire des choix entre les tâches réalisées et abandonnées. Cette situation pourrait être vue comme l'occasion d'une réappropriation du travail et une source d'autonomie mais elle n'est souvent pas vécue sur ce mode car, pour plusieurs de nos enquêté-es, c'est le sentiment de ne pas répondre aux attentes qui domine et certain-es font également état de reproches de l'équipe locale d'encadrement à leur égard. La principale de ces attentes est le traitement de la demande d'indemnisation dans les 21 jours suivant le dépôt du dossier. Cela reste pour tou-tes l'objectif prioritaire.

« Si on arrive à 20 jours, on laisse tomber tout le reste et on traite les dossiers complets pour être dans les indicateurs. »

Patricia, CRI_06, conseillère GDD depuis 12 ans

A ce sentiment s'ajoute parfois le sentiment de ne pas réaliser correctement les activités qu'ils considèrent comme relevant de leur cœur de métier, à savoir calculer correctement les droits pour qu'ils soient versés sous 21 jours. A cet égard, un des points de divergence entre une partie des agent-es et la direction sur la conception de ce qu'est un travail bien fait concerne les demandes de pièces complémentaires. Il n'est pas attendu des agent-es qu'ils fassent des demandes de pièces complémentaires hors de celles relevées par la machine lors du traitement automatique. Or, pour un certain nombre d'agent-es, demander ces pièces est indispensable au calcul d'un droit au plus juste. Ils n'ont pas la possibilité de le faire pour l'ensemble des dossiers mais tâchent de le faire à chaque fois qu'ils ouvrent un dossier et qu'ils repèrent une anomalie potentielle dans le droit calculé. Par surcroît, et depuis la fusion, une partie des agent-es GDD se vit comme menacée de disparition. L'objectif affiché par la direction générale de diminuer les effectifs en charge de l'indemnisation est, pour elles et eux, la preuve la plus flagrante d'une négation de l'apport de leur expertise professionnelle et de cette volonté de les remplacer par une machine.

« L'indemnisation est un peu l'enfant pauvre, le parent pauvre de la famille. Et je pense que de toute façon, derrière, il y a une volonté de faire disparaître ce cœur de métier justement, avec cette réglementation qui évolue, avec cette informatique de plus en plus efficiente, enfin efficace plutôt. Il y a une volonté de nous faire disparaître. Ça, c'est sûr. Et nous aider, non. »

Gérard, CRI_10, 29 ans d'ancienneté

Mais plus largement ils et elles déplorent la déqualification de leur métier depuis qu'ils assistent une machine. Ce qu'ils considèrent comme la valeur ajoutée de leur travail ne semble ni connu, ni reconnu. Dans ce contexte les indicateurs retenus par la direction pour évaluer l'activité des CRI font l'objet de contestation, notamment par les organisations syndicales.

« Pour autant, la CGT a rappelé sa position quant aux indicateurs qui sont assez souvent déconnectés des besoins réellement attendus par les usagers et de la charge

réelle de travail. Heureusement, la plupart des collègues essaie de s'en exonérer pour rendre au mieux le service. »⁶⁴

Cette première partie a permis de mettre en évidence le fait que le travail des conseiller·es en charge de l'indemnisation est davantage transformé par des orientations données par la direction générale de Pôle emploi que par des évolutions de la réglementation d'assurance chômage.

L'analyse des évolutions du travail d'indemnisation depuis le milieu des années 2010 suggère qu'à la veille de l'entrée en vigueur des réformes d'assurance chômage 2019-2021, le groupe professionnel des conseiller·es en charge de l'indemnisation est fortement déstabilisé et peu disposé à absorber une refonte complète des modalités (et de l'esprit) du calcul des droits à l'indemnisation chômage de leurs usager·es. Pourtant, les conseiller·es GDD ou leurs représentant·es n'ont pas été sollicité·es au moment de l'élaboration ou de la mise en œuvre de la réforme pour ajuster les dispositions du texte à leurs savoirs, leurs pratiques et leurs contraintes.

2. Indemniser selon la réglementation en vigueur après 2021 : une épreuve pour les conseiller·es

L'acte d'indemniser est considéré comme « neutre » par les rédacteur·ices des textes de loi concernant l'indemnisation et le placement des chômeurs et des chômeuses. Cet acte d'institution se résumerait en fait à faire appliquer par des agent·es, ou par une machine, une réglementation claire et sans ambiguïté, pour calculer l'éligibilité à l'allocation, son montant et sa durée. Le travail des agent·es n'aurait pas d'effet sur cette allocation. Ouvrir la boîte-noire de l'indemnisation nous permet au contraire d'exposer les façons dont la réforme de 2019-2021 a été concrètement mise en œuvre. On saisit alors les conséquences d'une entrée en vigueur dans un contexte marqué par la forte déstabilisation des conseiller·es GDD.

2.1. Une entrée en vigueur de la réforme particulièrement complexe pour les agent·es

Le calendrier d'élaboration et d'entrée en vigueur des réformes 2019-2021 est particulièrement long et heurté.

A la demande du gouvernement et encadré par une « lettre de cadrage », des négociations sur l'assurance chômage entre organisations syndicales de salarié·es et organisations patronales s'ouvrent en 2018 à la demande du gouvernement. Aucun accord n'est trouvé⁶⁵. Le gouvernement « prend la main » et prend un décret en juillet 2019. Ce décret prévoit de revoir les conditions d'éligibilité, le mode de calcul du salaire journalier de référence tout en introduisant la dégressivité. Une partie de cette réforme entre en vigueur au 1^{er} novembre 2019. Cela concerne les dispositions relatives à l'éligibilité, au rechargement des droits, à la dégressivité de l'allocation et à l'indemnisation de « nouveaux publics » : les travailleur·euses indépendant·es et les démissionnaires qui ont un projet de reconversion professionnelle validé par Pôle emploi. Selon le calendrier d'entrée en vigueur alors prévu, la modification du calcul

⁶⁴ CGT Pôle emploi Pays de la Loire, CR du CSE du 30 juin 2022.

⁶⁵ Cet échec est couramment attribué à une lettre de cadrage jugée inacceptable par les organisations syndicales de salarié·es.

du salaire journalier de référence et donc de l'allocation devait intervenir en septembre 2020 et le bonus-malus pour certaines entreprises en janvier 2021⁶⁶.

Ce calendrier est perturbé par deux éléments : l'introduction par le gouvernement de dispositions spécifiques destinées à limiter les conséquences économiques du Covid-19 et un premier recours déposé devant le Conseil d'État par les organisations syndicales de salarié-es et les organisations d'employeur-euses. En novembre 2020, le décret est partiellement annulé par le Conseil d'État. La plus haute juridiction administrative retient l'argument suivant : pour un même nombre d'heures travaillées, le nouveau mode de calcul conduit à des variations trop importantes du montant de l'allocation ce qui contrevient au principe d'égalité de traitement des administré-es. Un nouveau décret paraît en mars 2021. Il reprend l'essentiel des dispositions du décret du 26 juillet 2019 mais amende le mode de calcul du salaire journalier de référence et donc de l'allocation. Il modifie également les dispositions qui concernent le bonus-malus. Deux recours sont rapidement déposés devant le Conseil d'État par les organisations syndicales de salarié-es. Le décret de mars 2021 est alors suspendu par le Conseil d'État en juin 2021 dans le cadre d'une procédure de référé-suspension. Le conseil d'État « ne remet pas en cause le principe de la réforme elle-même » mais juge que la situation économique est « trop incertaine »⁶⁷. Lors du jugement sur le fond, en novembre 2021, le Conseil d'État rejette le recours. Le décret de mars 2021 est appliqué mais avec des clauses spécifiques sur l'entrée en vigueur des nouvelles conditions d'éligibilité.

Ce tableau récapitulatif proposé par l'Unédic est révélateur du caractère chaotique de la mise en œuvre sur la seule question de l'éligibilité⁶⁸.

Date de fin de contrat ou date d'engagement de la procédure de licenciement	Condition d'affiliation
Avant le 01/11/2019	4 mois de travail sur les 28 ou 36 derniers mois
Entre le 01/11/2019 et le 31/07/2020	6 mois de travail sur les 24 ou 36 derniers mois
Entre le 01/08/2020 et 30/11/2021	4 mois de travail sur les 24 ou 36 derniers mois
A compter du 01/12/2021	6 mois de travail sur les 24 ou 36 derniers mois

Ces allées et venues du texte régissant l'assurance chômage ne sont pas sans conséquences opérationnelles, y compris avant même son entrée en vigueur. Les agent-es ont en effet été formé-es à plusieurs reprises, à des versions de la réforme qui n'ont finalement pas été appliquées ou pas dans les délais prévus. Cette mise en œuvre a suscité une surcharge de travail pour les conseiller-es GDD.

« Avant c'était quand même bien quand on était géré par les partenaires sociaux, parce que, bah on avait une règle et point. Tandis que là, ça change tout le temps avec les arrêtés ministériels. Donc on y perd un peu notre latin des fois et heureusement qu'on échange entre nous les conseillers parce que, sinon on serait perdu. »

⁶⁶ <https://www.unedic.org/actualites/assurance-chomage-refait-le-point-quelles-evolutions-au-1er-novembre>

⁶⁷ <https://www.conseil-etat.fr/actualites/assurance-chomage-les-nouvelles-regles-de-calcul-de-l-allocation-sont-suspendues>

⁶⁸ Source : <https://www.unedic.org/l-assurance-chomage-et-vous/demandeur-d-emploi-ou-salarie/mon-indemnisation/quelles-sont-les-conditions-pour-avoir-droit-aux-allocations-chomage>

Christelle, CRI_05, conseillère GDD depuis 12 ans

Outre les difficultés liées au calendrier heurté de mise en œuvre des réformes, les agent-es ont surtout dû appliquer des réformes qui modifient en profondeur le calcul des droits. Différent-es enquêté-es soulignent le fait que cet ensemble de réformes oblige à raisonner autrement. En plus d'être différent, le calcul est vécu comme plus complexe, au point que certain-es agent-es disent mal le maîtriser. Malgré ces difficultés, les enquêté-es ne se présentent jamais comme incapables de faire leur travail. Iels signalent en revanche deux types de profil de collègues qui ne comprendraient pas ce qu'ils font : les « anciens » et les « nouveaux ».

« Chez les anciens, il y en a quelques-uns qui ont du mal à oublier ce qui se faisait avant et qui ont du mal avec la nouvelle réglementation. Ça vient petit à petit, même si c'est long, ça fait quand même un petit moment qu'elle est en application mais, ils se reposent sur le système informatique. Ils cliquent, ils cliquent, ils cliquent, mais quand ça coince, ils ont du mal à savoir pourquoi. »

Patrick, CRI_18, référent métier, GDD depuis 11 ans

D'autres parlent des « nouveaux » qui n'auraient jamais compris en quoi consiste le métier.

« Je ne sais pas comment les gens font pour faire des dossiers rapides, mais quand je vois les CDD dernièrement formés, ils ne se posent même pas la question. Après je pense qu'ils n'ont même pas compris le calcul qu'ils faisaient donc... Donc c'est ça, si ils ne comprennent même pas le calcul qu'ils font et qu'on leur demande juste à la fin du mois d'être dans des chiffres et d'être à jour. Eux, ils obéissent, ils sont à jour. »

Agnès, CRI_15, conseillère GDD depuis 15 ans

La période (étalée) d'entrée en vigueur des réformes est particulièrement difficile pour les agent-es en charge de l'indemnisation. Elle est marquée par une surcharge de travail, par le sentiment de ne pas savoir s'ils font correctement leur travail et par un sentiment de perte de sens du travail. Ces propos d'un référent métier qui était conseiller GDD et formateur occasionnel sur l'indemnisation lorsque la réforme du mode de calcul est entrée en vigueur résument assez bien l'ensemble des difficultés que nous venons de pointer.

« En discutant avec les collègues qui ont animé des formations sur la nouvelle réforme, on s'est vraiment posé la question de savoir, nous déjà en tant que formateurs occasionnels, on a eu beaucoup de mal à appréhender cette nouvelle réforme, surtout qu'elle a beaucoup changé, elle a beaucoup bougé. Il y a eu plusieurs versions. J'en ai eu quatre ou cinq. J'ai eu quatre ou cinq formations différentes, sur des éléments qui ont été introduits. Sachant qu'entre le moment où ça a été décidé et le moment où ça a été réellement mis en place, ça a été retoqué par un juge et il a fallu revoir le mécanisme de calcul. Donc on a eu beaucoup de versions et on s'est dit : "mais les agents, chapeau quoi" parce que nous on a eu du mal mais eux, je ne sais pas comment ils ont fait. Bon, il y a eu pas mal de solidarité. Et je pense justement que les formateurs à cette époque-là ont eu beaucoup de poids pour porter cette réglementation. [...] Donc on prenait, on faisait des dessins, mais ce n'était pas évident. La logique était complètement différente de ce qui se faisait avant, avec des éléments qu'on n'avait jamais vus, c'était vraiment copieux. La difficulté, c'était d'oublier ce qu'on connaissait avant, donc l'ancienne réglementation pour repartir. »

Patrick, CRI_18, conseiller GDD depuis 11 ans, référent métier

Signe de ce climat difficile et de la surcharge de travail, lors d'une grève nationale de l'ensemble des agent-es de Pôle emploi (plus large que l'indemnisation), qui a eu lieu le 1^{er} février 2022 à l'appel de l'ensemble des organisations syndicales de l'établissement, les salarié-es obtiennent de la part de la direction générale que le calendrier de déploiement du CRI soit relâché. Au moment de la grève, la complexité de la réforme est pointée comme une des sources de difficultés des agent-es. Selon une représentante syndicale de la CGT, interrogée à l'époque par l'AEF, « "Cette réforme est très complexe et les conseillers ne sont pas en capacité de l'expliquer". Une représentante de la CFDT va dans le même sens et déclare que cette "réforme injuste cristallise les tensions et sa mise en œuvre pèse sur les conditions de travail"⁶⁹. »

La généralisation du CRI, qui intervient à partir d'avril 2021, se fait en même temps que le déploiement de la réforme d'assurance chômage relative au mode de calcul. Cette conjonction engendre deux types de problèmes : d'une part, une surcharge de travail et d'autre part, une « personnalisation de la relation » dans le contexte d'une réforme qui baisse de manière importante les droits de certain-es allocataires, dans l'ensemble rejetée par les agent-es, à l'image de sa contestation unanime par les organisations syndicales de salarié-es. Un élément du CRI a cristallisé les tensions : l'obligation pour les conseiller-es GDD de donner leur nom aux allocataires. Cette obligation a suscité au début beaucoup de craintes relayées par les organisations syndicales de salarié-es dans Pôle emploi.

« Parce qu'en fait, la problématique c'est que parfois nous on dit "non" à un demandeur et quand on dit "non" à un demandeur, on parle de thunes, on parle d'argent. Et donc ça veut dire que la conséquence, c'est peut-être que demain il ne peut pas payer son loyer. Et beaucoup de conseillers indemnisation (alors il y en a eu quelques-uns, mais pas tant que ça au final) avaient cette peur qu'avec leur nom... puisqu'on a quand même eu des collègues qui se sont retrouvés avec des menaces sur Facebook et compagnie (parce qu'on a retrouvé leur Facebook avec leur nom). Donc c'était là en fait, le refus des conseillers indemnisation. Ça faisait polémique, même au sein de l'établissement et même avec les conseillers placement qui ne comprenaient pas pourquoi eux pouvaient donner leurs noms mais les conseillers indemnisation non. On explique que c'est parce que nous, on s'occupe de la partie financière et ça, c'est pas la même chose quand même. Dire "non" à une formation et l'amener à trouver autre chose ou une autre formation, ce n'est pas la même chose que de lui dire " Ben mon gars, t'as plus de sous, je ne sais pas comment tu vas faire pour bouffer, mais voilà, ce n'est pas moi qui suis responsable. Par contre, c'est moi qui appuie sur le bouton pour dire qu'il n'y a plus de sous. »

Amara, CRI_04, conseiller GDD depuis 13 ans, représentant syndical

Au-delà de la peur des « représailles », certain-es ne voulaient pas être associé-es à cette réforme.

« Ah oui mais les [agent-es] indemnisations, c'est pareil. On est ceux qui les privent des droits, on est ceux... On n'est pas responsable d'une réforme d'assurance chômage, mais c'est nous qui la portons quoi. »

Christiane, CRI_17, conseillère GDD depuis 17 ans

⁶⁹ Représentantes syndicales citées dans Alexandra Turpin, « Grève à Pôle emploi : les revendications des syndicats et les réponses de la direction générale », dépêche AEF, 1^{er} février 2022.

Le déploiement du conseiller référent indemnisation les a mis-es en position de devoir associer leur nom à des décisions qu'ils n'approuvent pas.

« Et en fait, c'est ça aussi qu'a généré le CRI, c'est que, du coup, la personnalisation, pour moi, elle est plutôt inversée. C'est-à-dire qu'en fait, ils ont nos noms, prénoms, et... [...] on est rendu responsable de choses assez graves dans les dossiers, dont des fois, nous, on n'a même pas connaissance. Les fraudes, maintenant, le durcissement du contrôle avec les sanctions, en fait, nous, on les découvre quoi. On n'a même pas été à l'initiative de tout ça, voilà, et c'est nous qui sommes l'interlocuteur là-dessus, parce qu'il y a aussi le conseiller référent emploi, mais les demandeurs d'emploi identifient une sanction plus sur le conseiller indemnisation, parce que ça arrête les paiements ou ça supprime le reliquat de droit. Enfin, des mesures assez radicales. Moi, je cautionne pas en plus. Enfin, pour moi, y a un écart de valeur aussi, de plus en plus. [...] »

Y a quand même aussi une mise en accusation. Si ça ne tourne pas, c'est à cause de l'agent, [...]. Et l'établissement, il le sait [...] Et aussi, ça permet d'avoir une telle responsabilité que ça force les agents à rester plus longtemps, à être à jour. »

Christine, CRI_19, 23 ans d'ancienneté

Selon Christine, l'objectif de la direction avec l'individualisation de la charge de travail est *in fine* de contraindre les agentes à travailler davantage.

2.2. Assouplir la conformité revient-il à s'éloigner de la justesse du calcul de l'allocation ?

La réglementation d'assurance chômage est un corpus de règles qui définit l'éligibilité et les caractéristiques de l'allocation pour ceux qui sont éligibles. Ces règles sont inscrites habituellement dans un accord signé par des organisations syndicales et patronales représentatives (ensuite agréé par le ministère du Travail) ou dans une loi précisée dans un décret d'application. Pour être mises en œuvre, elles sont ensuite traduites dans des circulaires.

La réforme de 2019-2021 pose des difficultés nouvelles lors de sa mise en œuvre, notamment parce qu'elle prévoit un allongement de la période dite de « référence calcul », autrement dit, de la période pendant laquelle on collecte les données relatives aux salaires des allocataires qui servent au calcul du montant de leur indemnisation. La réforme prévoit 24 mois de période de référence calcul, période qui a même été allongée de manière temporaire avec l'objectif d'alléger les effets de la pandémie sur le montant de l'allocation. L'allongement de cette période pose des difficultés car il faut, chaque mois, déterminer le salaire à prendre en compte.

« Les technocrates, ils disent "ah non boh, c'est simple, c'est tac, tac-tac. Allez, ça y est, on fait la réforme quand c'est comme ça, on l'applique et c'est tout". Oui mais ils savent pas le quotidien de tous les jours, les cas, les gens qui sont en invalidité, les gens qui sont en longue maladie que finalement ils sont licenciés et là tu te retrouves avec une période de maladie d'un an ou un an et demi. Et là il faut remonter, il faut le calculer à la main (enfin ils nous ont donné le mode opératoire), mais des fois, il n'y a pas de salaire dans la période de référence du calcul. Il n'y a pas de salaire parce qu'il a été malade. Et là il faut prendre, voilà, on nous a dit comment il faut faire, on demande le contrat, on demande un bulletin de salaire. Donc on fait un calcul à la main. Comment dire ? Que ça soit... Qu'il ne soit pas perdant quand même. Voilà le calcul il est fait justement par rapport au salaire qu'il a eu à un moment donné avant d'être

en maladie. Et ça bon on le sait mais avant ce n'était pas comme ça du tout. C'était beaucoup plus simple. Pour nous et pour eux. Pour le demandeur d'emploi aussi. »

Camélia, CRI_o8, Conseillère GDD depuis 26 ans

Le principe général de la réforme est de pénaliser les allocataires qui ont des périodes de chômage dans la période de référence calcul, au motif qu'il serait injuste que le montant de leurs allocations ne soit pas affecté par les périodes non travaillées. Cependant, il a fallu mettre en place des règles spécifiques pour ne pas pénaliser un certain nombre de périodes non travaillées jugées « légitimes » (maladie, aide d'un proche, maternité, etc.) en prévoyant des « motifs d'exclusion » qui autorisent à neutraliser ces périodes. C'est à l'allocataire qu'il revient de signaler ces périodes et d'apporter les justificatifs⁷⁰.

Cette situation appelle donc deux remarques. D'une part, on peut faire l'hypothèse d'un recours par non connaissance à la neutralisation des périodes d'exclusion. Il y a donc un certain nombre d'allocataires dont l'allocation journalière est plus faible que ce à quoi ils auraient droit parce que certaines périodes n'ont pas été neutralisées. Toutefois, ces dossiers ne sont pas considérés comme erronés mais conformes. Ces situations ne sont donc ni repérées systématiquement, ni comptabilisées, ni corrigées. D'autre part, la prise en compte de ces exclusions possibles dépend grandement des modalités de traitement du dossier. S'agit-il d'un dossier traité exclusivement de manière automatisée ? S'agit-il d'un dossier en partie traité par un-e agent-e ? Dans la seconde situation, les entretiens réalisés révèlent que pour repérer ces situations et demander des pièces complémentaires, les pratiques des agent-es varient.

« Mais c'est au bon vouloir du conseiller d'aller creuser on va dire. Après, moi je demande des pièces, même si elles ne sont pas demandées. Pour l'instant, je ne me suis pas fait retoquer là-dessus. Mais moi je considère qu'on doit calculer le droit au plus juste donc, il n'y a pas de raison de ne pas demander les pièces si on a un doute. »

Christiane, CRI_17, conseillère 17 ans

« Il y a des personnes qui vont demander beaucoup plus de pièces, pour faire un calcul plus juste. Mais qui demande du coup un travail plus long et qui du coup vont se faire un petit peu rouspéter parce qu'ils ne sont pas assez rapides sur les dossiers. Mais on ne peut pas être juste et rapide en fait. On est obligé de choisir. Moi j'ai choisi. »

Agnès CRI_15 Conseillère GDD depuis 15 ans

Avant l'automatisation du calcul, le risque que des périodes d'exclusion ou que des « repêchages » ne soient pas identifiés existait bel et bien mais il était moindre. Le calcul au plus juste, grâce à la prise en compte de différentes pièces complémentaires, était déjà un enjeu. Comme le mentionnait un enquêté rencontré en 2013 lors d'une enquête précédente, « l'honneur d'un liquidateur Assedic c'était de calculer des droits au centime près »⁷¹. Les spécificités de la réforme 2019-2021 et les multiples dérogations introduites pour limiter les effets des conséquences économiques de la pandémie de Covid-19 sur les droits à indemnisation des allocataires se conjuguent alors pour fragiliser la sécurisation du travail de calcul des droits à indemnisation. D'une part, l'allongement de la période de référence calcul (de 12 à 24 voire 36 mois) augmente mécaniquement le travail. Le travail a également

⁷⁰ Dans le courrier de notification de droits, l'allocataire est alerté-e sur le fait que « certaines situations particulières, intervenues au cours du ou des contrats de travail passés, peuvent faire évoluer le montant de l'allocation ARE ». Iel est invité-e à remplir un formulaire pour indiquer s'il a connu ces situations au cours des cinq dernières années et à fournir les justificatifs.

⁷¹ Denis, Responsable Marketing d'une Direction régionale de Pôle emploi, cité dans PILLON Jean-Marie, *Le traitement actif du chômage*, op. cit., 2014.

été augmenté par les dispositions prises pour augmenter la période de référence afin de limiter les conséquences économiques du covid-19⁷². D'autre part, le changement du mode de calcul du montant de l'allocation qui requiert de comptabiliser les jours non travaillés implique de faire une distinction entre les jours non travaillés dont l'allocataire est tenu pour responsable et ceux dont il n'est pas tenu pour responsable (maladie, aide d'un proche, etc.). Pour que ces informations soient prises en compte lors du calcul, les allocataires doivent signaler les périodes d'exclusion et apporter les preuves. Lorsque les allocataires sont en contrat pendant les périodes d'exclusions, ces périodes sont censées apparaître dans l'attestation employeur – ce qui n'est pas toujours le cas – mais pour les allocataires pour lesquels ces périodes interviennent entre deux contrats, c'est à eux de fournir l'information.

« Après, ça a toujours été comme ça quelque part [des informations complémentaires pouvaient permettre un calcul plus juste du droit]. Ça a toujours été comme ça, mais comme on était sur des décisions que nous portions, il n'y avait pas d'automatisation. Nous, on allait au-devant, on relevait les situations un peu étonnantes et, du coup, on pouvait avertir et relayer auprès de l'allocataire. Mais après, il y a toujours des allocataires qui, bien qu'avertis, ne ramènent pas les pièces. Oui, ça existe aussi. »

Gérard, CRI_10, 29 ans d'ancienneté

La réforme amplifie donc simplement le nombre de situations où des pièces complémentaires pourraient modifier le résultat du calcul. Mais comme nous l'avons mentionné cette réforme survient dans un contexte troublé : le processus actuel de travail (délégation de la saisie, dématérialisation des pièces, traitement automatisé) se conjugue à une augmentation de la charge de travail. Si l'on y adjoint le départ des personnes ressources les plus expérimentées, ce contexte conduit à multiplier les risques de voir un dossier « passer à la trappe » c'est-à-dire liquidé conformément à la proposition de la machine sans que des pièces complémentaires qui permettraient d'améliorer la justesse du calcul ne soient demandées. Nul n'étant censé ignorer la loi, les agent-es enquêté-es sont souvent tiraillé-es – y compris au cours d'un même entretien – entre transférer la responsabilité de cette perte de justesse sur l'allocataire, qui ne lit pas ses courriers, et regretter la complexité de la nouvelle réglementation.

Au-delà de la seule question des périodes d'exclusion, certain-es de nos enquêté-es ont alors attiré notre attention sur la différence entre conformité et justesse du calcul et sur les évolutions des règles de définition de la conformité. Selon elleux, pour permettre un traitement rapide des dossiers, les critères de conformité ont été assouplis. Dans cette optique, le nombre de dossiers conformes mais dont le calcul ne serait pas « juste » serait croissant et surtout, cette réalité ne ferait l'objet d'aucune évaluation.

« Ils ont pondu une nouvelle conformité pour coller au décret et pour qu'on perde moins de temps puisque le calcul était plus compliqué. (...) c'est pareil, ils ont baissé au niveau des salaires. Sur la convention précédente, l'écart qu'on pouvait constater [sans intervenir], c'était 20 %. Maintenant c'est entre 40, 50 et 60 %. Donc voilà, ils ont bien changé les conformités pour qu'on traite les dossiers plus vite et qu'ils s'adaptent en fonction du décret et de la complexité du calcul qui nous est demandé. »

Agnès, CRI_15, Conseillère GDD depuis 15 ans

⁷² Dans les premiers mois qui ont suivi la mise en œuvre de ces dispositions, le formulaire d'« attestation employeur » transmis par les entreprises ne comportait pas suffisamment de lignes pour donner les informations nécessaires pour couvrir l'ensemble de la période. Les dossiers ont parfois été bloqués par défaut de pièces que l'employeur-e ou l'ancien-ne salarié-e ignorait devoir remettre.

Cette conseillère fait allusion à la modification de la procédure relative à la demande de pièces complémentaires en cas de variations de salaires. La procédure d'indemnisation prévoit qu'il est nécessaire de demander les bulletins de salaire (et de ne pas se contenter de l'attestation employeur) lorsque les variations de salaires dépassent un certain pourcentage. Si ces pièces ne sont pas demandées, le calcul des droits est jugé non conforme. En deçà de cet écart, les demandes de pièces complémentaires ne sont pas obligatoires.

Cette situation crée chez certain-es agent-es une tension entre l'injonction à traiter les dossiers rapidement (qui est aussi une nécessité s'ils veulent traiter dans les temps l'ensemble des demandes) et calculer pour chaque personne l'allocation la plus juste possible. La complexité et la pression temporelle créent un sentiment d'insécurité : ont-ils correctement calculé ?

« Le but du jeu, c'est pas de calculer juste mais de calculer en fonction de la procédure qui vous dit que le dossier est conforme [...] Les CDD sont assez rapides en exécution de dossiers parce qu'ils ne se posent même pas la question en fait. Ils ne demandent pas de pièces complémentaires si le dossier est conforme, alors qu'il y a un salaire qui est plus bas mais qui ressort pas comme anormal, ils vont valider le dossier comme ça. [...] Ça reste conforme au dossier. Si vous constatez un écart, vous n'êtes pas obligé de demander des pièces complémentaires. Alors que si vous constatez un écart, vous avez aussi le droit de demander des pièces ou en tout cas d'appeler la personne en disant : "Qu'est ce qui s'est passé ? Ah, vous étiez en mi-temps thérapeutique ? Vous ne l'aviez pas dit. Bah il me faut les bulletins de salaire de tous les mi-temps thérapeutiques pour que je neutralise toute la période de mi-temps thérapeutique. Mais si vous ne l'appellez pas le DE, si vous ne lui demandez pas, vous pouvez valider le dossier comme ça, il est conforme. [...] On a des personnes qui sont très... Enfin d'un point de vue travail, qui sont complimentées parce qu'elles sont rapides. Alors que du coup, bas les dossiers sont faits... [...] Enfin voilà, c'est quand même un calcul qui va perdurer sur plusieurs mois, voire des années, donc c'est vache. »

Agnès, CRI_15, conseillère GDD depuis 15 ans

On perçoit ici les enjeux, pour les agent-es de la disjonction entre la justesse (de leur point de vue) et la conformité (selon la procédure). Avec la liquidation automatique, il n'y a en fait pas d'erreur. La machine ne peut pas se tromper. Il n'y a pas de cas où la machine maîtrise mal la réglementation. En revanche, le calcul des droits peut être réalisé à partir de données incomplètes. Or, la réglementation stipule que cette complétude du dossier est de la responsabilité de l'allocataire et non de l'institution.

Cette situation n'est pas entièrement nouvelle dans la mesure où le calcul des droits a, de longue date, reposé sur le traitement de documents produits, réunis et transmis par la personne qui formule une demande d'allocation⁷³. L'automatisation du calcul conduit à faire disparaître les erreurs dans l'application de la réglementation au moment du calcul. Toutefois, la nature des « erreurs » a changé, au point que le terme « erreur » n'est plus adéquat. La dématérialisation, l'externalisation, l'automatisation d'une partie du calcul de l'allocation et les changements dans le mode de calcul augmentent les risques de calcul non justes. D'abord la transmission des pièces dématérialisées (à la différence du rendez-vous pour constituer le dossier) conduit à ce que les demandeur-euses d'emploi soient moins souvent alerté-es sur

⁷³ Parmi les documents qui constituent le dossier de demande d'allocation, l'allocation employeur est une pièce cruciale. Elle est produite par l'entreprise à l'issue de chaque contrat de travail. Obtenir ce document correctement renseigné présente régulièrement des difficultés pour les salarié-es.

l'intégralité des données à fournir. Ensuite, la saisie externalisée couplée au calcul automatique augmentent les risques d'erreurs de saisie et diminuent les possibilités que ces erreurs soient repérées. De plus, l'évolution de la réglementation conduit à ce que davantage de documents soient nécessaires parce que la période de référence sur laquelle est fait le calcul est potentiellement plus longue, ce qui d'une augmente mécaniquement les risques d'erreurs.

Ce faisant un écart s'ouvre entre la conformité de la procédure, qui implique d'avoir pris en compte les données suffisantes au calcul, et la justesse du calcul qui implique, pour l'essentiel des enquêté-es, d'ajouter des données complémentaires pour faire le calcul. Il n'est pas interdit de demander des pièces complémentaires pour s'approcher au maximum de cette justesse mais comme le mentionne les personnes rencontrées cela suppose alors de faire le choix entre le rendement et la qualité du service rendu. Différentes transformations du travail (individualisation de la charge et télétravail notamment) contribuant à ce que chaque agent-e se trouve seul-e face à ce choix.

L'analyse de l'application de la réglementation d'assurance chômage et plus particulièrement de la réforme 2019-2021, permet de mettre en évidence le fait que les questions qui se posent pour les agent-es et les allocataires sont très éloignées d'une situation où l'allocataire « optimiserait » le montant et l'usage de son allocation. La complexité de la réglementation et de son application conduit à ce que, pour un certain nombre d'allocataires, les montants perçus soient inférieurs aux montants auxquels iels auraient droit. Loin d'une optimisation sociale, les jeux avec les règles que nous avons pu constater augmentent au contraire le risque d'un calcul conforme mais moins juste, dont découle une indemnisation inférieure à ce qu'elle pourrait être si toutes les dispositions de la réglementation étaient prises en compte.

3. Réactions des allocataires et qualité des services délivrés

Dans cette dernière partie, nous présentons les éléments tirés des entretiens sur ce que les agent-es perçoivent des réactions des allocataires suite à la réforme et sur les positions des agent-es quant au service rendu aux demandeur-euses d'emploi. Comme nous le mentionnons en introduction, notre enquête nous a amené-es à constater que le programme de déploiement du Conseiller référent unique (CRI) n'avait pas été mis en place tel qu'il était prévu. Nous avons également identifié des pratiques locales relativement éloignées des procédures initialement prévues, notamment en ce qui concerne la « pro-activité ». La personnalisation du service est ainsi restée en partie lettre morte au profit de relations ponctuelles. Pour autant, si les procédures ne sont pas respectées à la lettre de façon constante, il arrive malgré tout régulièrement à nos enquêté-es de les mettre en pratique et de contacter les allocataires ou d'échanger avec les allocataires en réponse à leurs sollicitations. Ce sont ces interactions que nous tâchons d'analyser dans cette partie.

3.1. Des allocataires résigné-es face à la baisse de leurs droits à indemnisation

Lors des premières étapes de l'entrée en vigueur échelonnée de la réforme d'assurance chômage 2019-2021, des craintes se sont faites jour à différents niveaux de l'institution Pôle emploi sur les réactions que susciteraient les importantes réductions de droit à indemnisation pour certain-es allocataires (baisse du montant, durcissement de l'éligibilité, dégressivité

etc.)⁷⁴. Au cours des entretiens, nous avons systématiquement interrogé les enquêté-es sur les réactions des allocataires lors de la notification des droits. En théorie, le CRI prévoit qu'au moment de la notification de droits, le ou la conseiller·e prenne contact avec le ou la demandeur·se d'emploi. Dans les faits, tou·tes ne cherchent pas à le faire et lorsqu'ils tentent de les contacter par téléphone, ce n'est que rarement qu'ils parlent aux allocataires. Les enquêté-es font état de réactions quasi inexistantes, ce qu'ils les conforte dans l'idée que ce contact ne serait pas nécessaire. Le sentiment dominant que les conseiller·es GDD rapportent est la résignation des demandeur·ses d'emploi. Ce constat est conforme aux informations sur l'ensemble de l'établissement que nous avons pu trouver dans la presse. Il y a eu peu ou pas de réactions de la part des allocataires. Ils « prennent ce qu'on leur donne » disent certain·es enquêté-es. Certain·es allocataires demandent toutefois pourquoi ils ont moins alors qu'ils ont autant travaillé sans aller plus loin dans la revendication. Rares sont les allocataires qui posent des questions approfondies sur les caractéristiques du droit qui leur est notifié. Selon Gérard (CRI_10, 29 ans d'ancienneté), « ça n'arrive pas souvent [les questions précises]. Les allocataires font vraiment confiance à l'institution ». Patricia (CRI_06 ; GDD depuis 12 ans) revient sur les rares interactions liées à la notification des droits :

« "Pourquoi j'ai si peu ?", "Est-ce que vous avez tout pris en compte ?" Qu'est-ce qu'on peut avoir d'autre ? Après ils ramènent ça à leur propre situation. Quand vous leur annoncez 25 € [par jour] alors qu'avant ils avaient 35 : "et comment je fais pour payer mon loyer ?" "Comment je fais pour nourrir ma famille ?" ; Les situations sont parfois très compliquées. »

Patricia, CRI_06, conseiller·e GDD depuis 12 ans

La conseiller·e citée ici souligne à travers l'expression « *ils ramènent ça à leur situation* » que les allocataires ne rapportent pas la baisse de leur allocation à la réforme de l'assurance chômage dans son ensemble, comme processus politique, mais aux difficultés personnelles que ce montant implique. Rarement, les conseiller·es sont interpellé·es sur la faiblesse des montants et quand cela survient ils demeurent interdit·es.

Camélia, ancienne agente Assedic nous rapporte un dialogue qu'elle a eu avec un allocataire : « - Mais vous pensez que je peux vivre avec 900€ ?", " - Mais je ne sais pas monsieur, je ne vais pas vous dire ce que vous pouvez faire ou pas". J'essaye de ne pas prendre de parti, mais j'ai envie de lui dire : "- Mais bien sûr que je sais que vous ne pouvez pas vivre". Je ne peux pas lui dire ça, je ne peux pas dire ça. »

Camélia, CRI_08, Conseiller·e GDD depuis 26 ans

En dépit de l'absence de réactions des allocataires, plusieurs conseiller·es nous ont fait part de leur malaise lorsque les montants d'allocation sont très faibles. Ainsi, Stéphane (CRI_03, conseiller GDD) tient à partager sa « honte » lorsqu'il a dû annoncer une allocation journalière inférieure à 5€.

3.2. Point de vue de conseiller·es sur la qualité des services délivrés aux allocataires

Dans l'analyse des services rendus aux allocataires, il convient de distinguer ce qui relève de l'application difficile de la nouvelle réforme et ce qui relève du fonctionnement de sa mise en œuvre en régime de croisière. Dans les premières semaines et premiers mois après l'entrée

⁷⁴ En témoigne ce court sujet diffusé le 4 octobre 2021 : <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/la-transition/pourquoi-pole-emploi-renforce-la-securite-de-ses-agences-5535451>

en vigueur, les allocataires ont subi un certain nombre de dysfonctionnements. Un problème est mentionné à plusieurs reprises par les conseiller·es : l'inadaptation à la nouvelle réglementation des formulaires (particulièrement l'attestation employeur) et des consignes données aux employeur·euses sur les justificatifs nécessaires pour calculer l'allocation, conformément à la nouvelle période de référence prise en compte. Celle-ci est de surcroît encore allongée, pour tenter de neutraliser les effets du Covid-19 sur l'emploi.

Il s'avère pourtant que les modifications de période de référence liées au Covid-19 et à la réforme de 2019-2021 ne sont que très rarement prises en compte par les attestations employeurs.

« On se retrouvait, au tout début, à devoir demander des bulletins de salaire sur deux ans. Mais personne ne le savait. Le demandeur, il ne le savait pas. L'employeur, on lui a dit que cette obligation de mettre les 24 mois, l'obligation même, elle était décalée, et donc il n'était plus obligé de le faire. [...] Pour faire une ouverture de droit avec la réforme, on faisait le calcul sur les 24 derniers mois. Or les attestations employeurs, au moment où ça a été mis en place, n'avaient que douze cases. Donc on avait que les douze derniers mois puisque cette obligation de l'inscrire a été décalée. Nous, on avait obligation de le faire sur 24 mois. Mais l'employeur, Ils n'avaient pas encore l'obligation de fournir les 24 mois. »

Amara, Cri_04, Conseiller GDD depuis 13 ans

Ces dysfonctionnements ont entraîné le blocage de dossiers d'allocataires. A la croisée de difficultés conjoncturelles et structurelles, les conseiller·es déplorent avoir, avec cette réforme, non seulement de moins en moins de temps pour expliciter leurs droits aux allocataires mais également des difficultés encore accrues à expliquer aux allocataires comment sont calculés leurs droits à indemnisation. Plusieurs nous ont fait part de leurs craintes que les allocataires posent des questions précises sur le mode de calcul. D'autres se présentent comme étant en mesure de répondre mais cela leur demande un temps important pour reprendre le calcul et l'expliquer.

Face à cette réforme, certain·es agent·es doutent que l'assurance chômage remplisse encore la fonction qu'ils lui attribuent : sécuriser les salarié·es lorsqu'ils font face à une période de chômage. Lors de la mise en place du « Nouveau parcours du demandeur d'emploi » et du CRI, un des objectifs annoncés était de mieux informer l'allocataire pour le sécuriser sur son indemnisation. Les agent·es partagent cet objectif de sécurisation. Toutefois, iels ne définissent pas exactement de la même manière la notion de sécurité et jugent qu'elle n'est pas atteinte. Iels distinguent trois dimensions de la sécurisation : une première acception qui relève de la qualité de l'information (informer l'allocataire sur le montant de ses droits et être en mesure d'expliquer le calcul), une deuxième dimension relative à l'accompagnement de l'allocataire en cours de droit sur le volet indemnisation et une troisième relative au montant des droits.

Concernant la qualité de l'information donnée aux allocataires, une grande partie des enquêté·es estime que la conjonction de la réforme et du CRI rend beaucoup plus difficile pour elles et eux de donner aux allocataires des informations compréhensibles sur le montant de leurs droits. D'une part, parce que la réglementation est plus complexe – et même elleux ont plus de mal à la comprendre et donc à expliquer les calculs. D'autre part, parce que les dispositions élaborées pour répondre aux allocataires qui souhaitent mieux comprendre leurs droits ou régler une situation sont moins adaptées.

La deuxième dimension de la sécurisation concerne la sécurisation en cours de droits. L'augmentation des trop-perçus constatés est pour elleux le signe d'une insécurisation des

allocataires qui risquent de se voir réclamer une partie des allocations perçues. Pour certaines enquêtées, tous les trop-perçus ne devraient pas faire l'objet d'une procédure de recouvrement, notamment quand ils résultent d'une erreur de Pôle emploi. Les procédures de recouvrement devraient également être revues pour limiter l'insécurité financière des allocataires.

La troisième dimension concerne le montant de l'allocation qui, pour les agent-es, est un élément clé de la sécurisation, à rebours de l'idée qu'un faible montant d'allocation serait un aiguillon pour le retour à l'emploi. De manière relativement consensuelle, l'assurance chômage est perçue comme un outil crucial pour sécuriser financièrement les parcours des personnes qui traversent une période difficile et les libérer des contraintes matérielles.

« On est là pour les aider, mais au moins financièrement, tout est fait pour que tout se passe sans difficulté et pouvoir assurer la transition. C'est un rôle vaste, psychologiquement, on ne se rend pas compte, mais c'est un sacré rôle. Et nous, ce qu'on nous dit à Pôle emploi c'est que l'indemnisation, c'est quelque chose qui est vraiment prioritaire. Quand la personne est dégagée de cette pression, la pression financière, bah elle se tourne vers la recherche d'emploi. Le côté financier, si ça roule tout seul, bah c'est un souci en moins, c'est plus un souci. »

Patrick, CRI_18, GDD depuis 11 ans, référent métiers

Le point de vue des agent-es GDD sur la fonction de l'indemnisation est en contradiction avec l'esprit de la réforme. Pour elleux, l'indemnisation est un droit lié à une période travaillée et permet la sécurisation de l'allocataire, pour qu'il puisse se consacrer à sa recherche d'emploi.

Dans l'ensemble, les agent-es déplorent une dégradation de la qualité du service rendu aux allocataires. Celle-ci découle de la mise en place simultanée de la réforme et du CRI. Cette dégradation peut entraîner une augmentation du non recours.

Conclusion

Au moment où la réforme de 2019-2021 entre en vigueur, les conseiller-es en charge de l'indemnisation jugent que leurs conditions de travail sont très dégradées. Cette dimension, peu visible à l'extérieur, est déterminante dans la mise en œuvre de cette réforme. L'entrée en vigueur chaotique et en plusieurs étapes intervient au moment d'une réorganisation d'ampleur du travail des agent-es en charge de l'indemnisation avec la généralisation du « Conseiller référent indemnisation » (CRI). Cette nouvelle « fiche de poste » pour les agent-es poursuit la redéfinition du travail des conseiller-es entreprise à partir de 2016 avec le « nouveau parcours du demandeur d'emploi ». Appliquer cette réforme jugée particulièrement complexe alors que leur identité professionnelle est fortement déstabilisée est source chez plusieurs enquêté-es de difficultés professionnelles quotidiennes, de colère et / ou de souffrance.

Contrairement à notre hypothèse, les conseiller-es GDD ne connaissent pas les effets de la réforme sur les comportements et les « choix » des demandeur-euses d'emploi en matière de retour à l'emploi. Sans surprise, les conseiller-es GDD demeurent toutefois les premier-es témoins des baisses de droits à indemnisation. Plusieurs enquêté-es s'interrogent sur le sens de leur travail si l'allocation versée est d'un montant trop faible pour être un levier du retour à l'emploi et plus largement de la sécurisation financière des allocataires. Les réactions de violence des allocataires suite à la baisse importante de leurs droits à indemnisation, tant redoutées, n'ont pas eu lieu, ce que les conseiller-es expliquent par la résignation des allocataires.

Le travail d'indemnisation a suscité très peu d'intérêt, que ce soit dans les travaux scientifiques ou de la part des différentes strates d'encadrement au sein de Pôle emploi. Lorsque certain·es membres de la Direction générale s'y sont intéressé·es, c'était pour entreprendre de le rationaliser et de le confier, autant que possible, à des ordinateurs. Si une machine peut – avec probablement moins d'erreurs qu'une personne – appliquer la réglementation, l'enjeu pour la précision du calcul des droits réside dans la qualité des informations qui sont prises en compte. C'est sur cette dimension qu'on observe des variations dans le traitement, variations qui ne sont aujourd'hui ni identifiées, ni mesurées. L'assouplissement dans la définition de la conformité permet justement des latitudes plus grandes dans les variations de traitement. Une partie des agent·es interrogé·es témoignent du fait que pour eux, un traitement jugé conforme n'est pas un « bon » traitement de dossiers. Ils ont une vision plus restrictive du bon traitement. Cette définition n'est pas partagée par l'ensemble des agent·es : l'ancienneté semble une variable déterminante. D'après les agent·es expérimenté·es, une partie des informations complémentaires qui pourraient être apportées par les allocataires ne le sont pas. On ne peut parler de montants des droits erronés à ce propos puisque la machine est infaillible. Les latitudes dans l'application de la réglementation sont en tout cas de plus en plus grandes sans considération pour les effets sur les allocataires et encore moins sur les effets différenciés de ces variations selon les différents profils d'allocataires.

Le travail que nous avons entrepris nous permet de saisir comment la dématérialisation de la demande d'indemnisation accroît *in fine* le travail réalisé par l'utilisateur et limite les interactions physiques entre allocataires et conseiller·es. Ces entretiens complémentaires à ceux réalisés avec les travailleur·euses donnent des éléments supplémentaires pour comprendre les comportements de recours et non recours aux droits à indemnisation. Tout comme les statistiques administratives reflètent au moins autant les pratiques de l'administration que la situation du pays⁷⁵, l'indemnisation du chômage (c'est-à-dire le nombre d'allocataires et les caractéristiques de leurs droits) n'est pas le strict décalque de la situation professionnelle passée et en cours des personnes privées d'emploi. Elle découle d'une interaction de guichet – certes dématérialisée – qui demeure un rapport social où les caractéristiques des professionnel·les comme celles des usager·es participent au cadrage de la décision de droit qui en découle⁷⁶.

⁷⁵ DESROSIERES Alain, « Décrire l'État ou explorer la société□ : les deux sources de la statistique publique », *Genèses*, n° 1, vol. 58, 2005, p. 4□27.

⁷⁶ SPIRE Alexis, « L'asile au guichet », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 4, vol. 169, 2007, p. 4□21.

II - Synthèse - Quelle connaissance, quels usages et quels rapports à l'assurance chômage chez les pigistes, les guides conférencières et les non-titulaires de l'enseignement supérieur et de la recherche ?

Cette monographie porte sur un profil spécifique de travailleur·euses : les très qualifié·es, c'est-à-dire des personnes qui ont, quasi toutes, validé *a minima* cinq ans d'études supérieures. Nous avons interrogé 20 travailleur·euses parmi trois professions : 8 guides conférencières, 8 journalistes pigistes et 4 chercheur·euses non titulaires. En incluant dans notre corpus d'enquêté·es des travailleur·euses dont le salariat n'est pas le statut principal et en portant une attention particulière aux cumuls de statuts et de formes d'emploi - qui sont monnaie courante -, nous sortons de « l'évidence du salariat », présente dans les discours sur les comportements supposés d'optimisation des allocataires. Nous réinscrivons la question de l'assurance chômage et des effets de sa réforme dans une exploration plus large de la manière dont ces travailleur·euses très qualifié·es agissent pour préserver leur situation professionnelle, dans un contexte d'instabilité de l'emploi. Mettre côte à côte les récits de ces professionnel·les issu·es de différents secteurs d'activité nous permet d'analyser comment s'opèrent leurs arbitrages, au sein d'un espace des possibles qui n'est pas le même pour toutes.

L'attrait pour l'activité professionnelle, la grande implication – notamment temporelle – dans le travail, l'instabilité contractuelle et la faiblesse des rémunérations sont des traits communs à l'ensemble des enquêté·es. Leurs tâches professionnelles sont en grande partie les mêmes que celles des titulaires / salarié·es plus stables, mais avec des conditions de travail plus difficiles et des conditions contractuelles plus instables, ce qu'ils doivent compenser par diverses formes de surinvestissement et de travail gratuit. Ils déplorent également la responsabilité des employeur·euses face à leurs difficultés, certain·es les tenant pour responsables de leur situation de sous-emploi. Pour l'ensemble de nos enquêté·es les pratiques des employeur·euses (non-paiement, mauvaises déclarations, etc.) génèrent pour elleux une importante charge de travail administratif, non rémunéré.

Dans ce contexte, les connaissances de ces travailleur·euses sur l'assurance chômage proviennent des pair·es et des organisations syndicales et professionnelles, qui la leur présentent comme un moyen de limiter l'instabilité financière afférente à leur situation. Paradoxalement, leur expérience de l'indemnisation n'est que rarement une expérience de sécurisation dans la mesure où leur compréhension des règles couplées au morcellement de leurs activités ne leur permettent pas de savoir, chaque mois, s'ils seront indemnisés, à quelle hauteur. De plus, notamment à cause de leurs difficultés à actualiser leur inscription à Pôle emploi / France travail, ils craignent de devoir rembourser les sommes perçues. Le rapport à la réglementation est double : coexistent d'un côté des connaissances générales (et souvent limitées) sur les évolutions de la réglementation (ce qu'ils entendent sur les réformes) et de l'autre, une vision, souvent inexistante et floue, de ce qu'une réforme en particulier fait à leur situation. L'objectif est avant tout de savoir comment être indemnisé·es... sans prendre le risque d'un trop-perçu. Leurs connaissances de l'indemnisation ne consistent pas, dès lors, à comprendre le fonctionnement de l'assurance chômage mais relèvent de savoir opérationnels sur la façon d'accéder à ses droits.

La réforme de l'assurance chômage 2019-2021 contribue à individualiser encore davantage les risques liés à la discontinuité de l'emploi en sanctionnant les contrats courts par des règles

de calcul défavorables et en réduisant les durées d'indemnisation. Il s'agit dès lors de construire, dans le temps court, les conditions de soutenabilité – donc de temps long (celui de la carrière) – de l'activité. Pour ceux qui parviennent à ouvrir des droits et à être ensuite indemnisé-es, l'allocation est souvent mobilisée comme une manière d'augmenter leur employabilité. Les périodes d'indemnisation sont en effet utilisées pour travailler gratuitement sur des activités qu'ils pourront valoriser par la suite, dans la perspective d'un emploi rémunéré.

La discontinuité de l'activité professionnelle va souvent de pair avec l'exercice de cette activité sous plusieurs statuts (indépendance et salariat) et / ou avec plusieurs contrats. Trouver suffisamment d'activités et des travaux jugés intéressants (en elles-mêmes ou pour la suite de la carrière) suppose de « bricoler », ce bricolage étant chronophage et synonyme de travail administratif gratuit. Dans ce contexte, l'idée d'optimisation des droits à la protection sociale ne fait pas sens : les travailleur-euses occupent leur temps à travailler et à rechercher des emplois, pour ne pas rester au chômage et plus largement, stabiliser leur situation professionnelle et sociale.

II - Quelle connaissance, quels usages et quels rapports à l'assurance chômage chez les pigistes, les guides conférencières et les non-titulaires de l'enseignement supérieur et de la recherche ?

Les artisan·es de la réforme 2019-2021 l'ont construite autour de la nécessité de lutter contre les « permittent·es », ces salarié·es et allocataires qui alterneraient durablement emploi et chômage et qui préféreraient cette situation de permittance à un CDI. Les réformes de l'éligibilité, du SJR et des droits rechargeables ont diminué les droits à indemnisation de toutes les salarié·es, et particulièrement de celles et ceux qui travaillent de manière discontinue. L'Unédic a très précisément documenté ces effets avant l'entrée en vigueur et les publications postérieures attestent de l'exactitude de leurs prévisions. Ces éléments chiffrés laissent dans l'ombre deux dimensions. D'une part, l'éventuelle existence de modifications de comportements d'emploi en réaction aux baisses de droit. D'autre part, le vécu par les allocataires des conséquences de cette réforme.

Pour investiguer ces deux dimensions, nous avons notamment travaillé sur un profil spécifique de travailleur·euses : les très qualifié·es, c'est-à-dire des personnes qui ont, quasi toutes, validé *a minima* cinq ans d'études supérieures. Nous avons interrogé des travailleur·euses parmi trois professions : des guides conférencières⁷⁷, des journalistes pigistes et des chercheur·euses non titulaires. Le choix d'étudier des travailleur·euses très qualifié·es se justifie notamment par le fait qu'au regard de leur niveau de qualification, iels sont les plus à mêmes d'avoir des « comportements stratégiques ». Mettre côte-à-côte les récits de ces professionnel·les issu·es de différents secteurs d'activité nous permet d'analyser comment leurs « choix » sont réalisés dans un espace des possibles qui n'est pas le même. Ces variations dépendent notamment des différences dans les formes du recours aux contrats courts et de la stabilité professionnelle selon le secteur.

Les travaux scientifiques sur le rapport à l'assurance chômage des allocataires en contrats courts déjà réalisés, notamment ceux synthétisés dans une publication pour la DARES de Véronique Rémy et Véronique Simonnet⁷⁸, mettent en évidence le fait que les « choix » faits par les allocataires ne sont ni strictement, ni principalement déterminés par l'assurance chômage. Fort·es de ces résultats – qui sont d'ailleurs confirmés par les entretiens réalisés pour cette nouvelle étude – nous avons donc déplacé le questionnement. Il ne s'agit pas ici d'identifier l'existence ou l'absence de comportements stratégiques vis-à-vis de l'assurance chômage mais de comprendre comment ces travailleur·euses très qualifié·es agissent pour préserver leur situation professionnelle dans une situation d'instabilité de l'emploi, et dans quelle mesure le recours à l'assurance chômage intervient dans ces démarches, avec un intérêt particulier pour les effets de la réforme 2019-2021. Cette question plus large englobe l'analyse de différentes dimensions de leur situation professionnelle : la rémunération et l'éventuel complément apporté par l'assurance chômage, le rapport à l'instabilité de l'emploi, les

⁷⁷ Dans la mesure où la quasi-totalité de nos enquêté·es guides sont des femmes et où plus de 70 % des personnes qui exercent cette profession sont des femmes, nous faisons le choix d'utiliser le féminin pour désigner les travailleurs et travailleuses qui appartiennent à cette profession.

⁷⁸ REMY Véronique et SIMONNET Véronique, « Quels sont les usages des contrats courts□ ? | DARES », *Dares Analyses*, vol. 18.

« concurrences » et le cumul avec d'autres statuts ou bien encore la construction d'un sens de l'activité professionnelle.

Les 21 entretiens mobilisés pour cette monographie sont présentés en annexe. Nous mobilisons les entretiens avec 4 chercheuses (trois femmes et un homme), 9 guides conférencières et 8 journalistes. Nous n'avons pas interrogé uniquement des travailleur·euses dont le salariat est le statut principal. En incluant dans notre corpus d'enquêté·es des travailleur·euses indépendant·es et en interrogeant tou·tes nos enquêté·es sur leurs expériences en matière de statut, nous pouvons sortir de « l'évidence du salariat » qui est présente dans les discours sur les comportements supposés d'optimisation. Nous pouvons ainsi analyser les « choix » en matière de statut pour déplacer la question de l'optimisation vers des questions plus proches de celles de nos enquêté·es.

Nous n'analysons pas ici l'ensemble des dimensions abordées au cours des entretiens. Nous nous sommes centré·es sur la présentation de leurs situations professionnelles, particulièrement sous l'angle statutaire et sur ce qui dans les entretiens avait trait à l'assurance chômage. Nous avons donc laissé de côté notamment les éléments relatifs à l'exercice de l'activité professionnelle, certains éléments de leur vécu de l'instabilité et leurs projections dans l'avenir.

1. L'instabilité : caractéristique principale des situations professionnelles

Dans cette première partie, nous rendons compte des situations des enquêté·es en partant de la complexité et de l'instabilité de leur situation professionnelle pour, ensuite, présenter leurs revenus. Il faudrait caractériser l'instabilité car certes, il y a une discontinuité contractuelle mais leur inscription dans la profession qu'ils ont choisie est relativement stable. Nous montrerons finalement que l'instabilité de leur situation professionnelle touche l'ensemble des dimensions de leurs existences.

1.1. Construire individuellement son activité et sa trajectoire face aux aléas

Nos enquêté·es ont en commun d'être qualifié·es voire très qualifié·es et de ne jamais travailler dans le cadre d'un CDI, ni même d'un CDD de plus de 6 mois. Cette situation les conduit à devoir seul·e trouver suffisamment d'activité professionnelle, l'organiser dans le temps et faire face aux aléas qui peuvent réduire leur activité de manière ponctuelle ou durable.

Les journalistes comme les chercheur·euses ont un métier pour lequel iels ont suivi une formation dédiée de cinq ans pour les journalistes et de 8 ans minimum pour les chercheur·euses⁷⁹. Pour ces deux professions, il existe des « emplois » stables, dans le secteur privé ou le secteur public mais ce n'est pas la situation de nos enquêté·es. Dans ces deux professions, il existe un volant important de travailleur·euses non stables. Dans le secteur de la recherche, cette situation est présentée comme transitoire avant de parvenir à une situation stable. Dans le journalisme, l'instabilité peut être soit transitoire, pendant la période d'insertion, soit durable. Être journaliste pigiste est considéré comme une des modalités d'exercice de la profession. En témoigne par exemple Isabelle (Qual_02), pigiste depuis trente

⁷⁹ Le diplôme de doctorat vient reconnaître huit années d'études supérieures mais, dans les faits, nos enquêté·es ont toutes et tous mis plus de huit ans pour obtenir leur doctorat.

ans, qui travaille au moment de l'entretien avec 5 journaux différents dont un avec qui elle travaille depuis qu'elle a débuté sa carrière.

Concernant les guides-conférencières dans la mesure où c'est une profession réglementée, elles sont toutes détentrices de la carte professionnelle mais, au-delà de ce point commun, les situations des guides que nous avons interrogées diffèrent et nous ne couvrons pas ici la totalité de l'éventail de leurs situations professionnelles⁸⁰. Nos enquêté-es travaillent sur un segment professionnel sur lequel il n'y a que très peu d'emploi disponible en CDI et quasiment aucun à temps plein. Pour elles, l'obtention d'un CDI impliquerait de changer d'activité professionnelle.

Encadré 2 : Guide-conférencière, une profession réglementée mais éclatée

L'activité première d'une guide est de délivrer des connaissances face à des individus et plus fréquemment des groupes (pouvant aller de deux à plusieurs centaines de personnes) dans le cadre de conférences, visites de monuments historiques, visites d'exposition, visites d'espaces extérieurs, etc. Les conditions de cette prestation sont très variables. La durée peut être de moins d'une heure à plusieurs jours (lors de prise en charge de séjour). Selon les données du cabinet Richard Lewy Consultant, la durée moyenne est de 3 heures 14 en 2009. L'intervenante parle dans sa langue maternelle ou dans une langue étrangère, en intérieur dans le cas de la visite d'une institution ou en bus, comme en extérieur lors de visites de quartiers, sites ou vestiges historiques. La composition du groupe varie en fonction de nombreuses variables dont le nombre, l'âge, le degré de maîtrise du français, le niveau de connaissance et la situation de handicap.

Le groupe professionnel des guides conférencières est une profession réglementée mais qui est marquée par une forme d'éclatement : diversité de l'activité, diversité des statuts, diversité des employeur-euses, diversité des codes APE / NAF, diversité des organisations professionnelles, diversité des lieux d'exercice, etc. En 2020, la FNGIC estimait le nombre de guides conférencières en exercice entre 3 500 et 4 500⁸¹.

Une autre dimension de l'éclatement réside dans la diversité des statuts et de leurs cumuls (cf. *infra*).

1.2. Construire son activité pour la rendre économique viable

Qu'ils soient guides, journalistes ou chercheur-euses, nos enquêté-es, parce qu'ils n'ont pas de situation stable, sont conduits à construire leur activité professionnelle pour arriver à travailler suffisamment. Ils cherchent des contrats, organisent le cumul et / ou l'enchaînement de leurs activités et peuvent éventuellement aussi cumuler les statuts (cf. *infra*). Tou·tes ont eu plusieurs employeur-euses, pour certain-es successivement, pour d'autres simultanément. Certain-es sont exclusivement salarié-es, d'autres cumulent des activités salariées et des activités payées en facture. D'autres encore sont exclusivement non

⁸⁰ Deux segments de la profession restent hors de cette étude : celui des guides recrutées directement et exclusivement par des institutions publiques comme salariées ou fonctionnaires et celui des guides dont l'activité de guidage est une activité d'appoint (soit parce que secondaire, soit parce qu'elles ne sont pas autonomes financièrement).

⁸¹ FNGIC, 2020, « Enquête nationale sur les guides-conférenciers », p. 4.

salarié-es. En raison de cette complexité, reconstituer ces dimensions de leur trajectoire représente souvent une part importante de la durée de l'entretien.

Du point de vue du recours aux travailleur·euses précaires, chacun des trois secteurs étudiés présente des spécificités. Une première variation concerne la nature des contrats mobilisés par les employeur·euses. Nous listons ici les pratiques mentionnées par nos enquêté·es, sans préjuger de ce qui est légal ou pas. Chez les guides, les statuts sont multiples et sont souvent cumulés : certaines sont salariées embauchées en CDDU, d'autres travaillent pour des agences mais en portage salarial ou indépendante (avec un statut d'auto-entrepreneure ou plus rarement de profession libérale). Dans la recherche, pour les non titulaires, le contrat le plus courant est le CDD (dont la durée peut varier d'un ou deux mois à 3 ans et maintenant 5 ans avec le contrat de projet). Les employeur·euses proposent également des contrats de vacations, qui sont très souvent utilisés pour les activités d'enseignement mais également pour des prestations liées à la recherche. Dans le journalisme, les employeur·euses recourent aux CDD et aux CDDU et à un mode de rémunération spécifique qu'est la pige. La pige n'est ni un statut, ni un contrat. Le pigiste est présumé en CDI. Il n'y a pas de durée associée à une pige⁸².

La rémunération de journalistes pigistes comme de guides conférencières ont en commun de s'apparenter à des formes de travail à la tâche, même lorsqu'iels sont rémunérés en salaire. Certes, les guides salariées sont rémunérées selon un taux horaire et la durée de la visite est également une dimension importante pour les non salariées mais l'unité de rémunération la plus fréquente⁸³ est la visite, quel que soit le statut. Les guides réalisent plusieurs fois la même visite (parfois le même jour) mais l'unité de construction de son planning et de réflexion autour de sa rémunération reste la visite / l'intervention. Un autre élément plaide pour approcher l'activité de guide comme un travail à la tâche : les à-côtés de la visite ne sont pas pris en compte dans la rémunération qu'il s'agisse de l'organisation de la visite, des temps de transport, des temps de préparation, du débordement éventuel en raison de questions des visiteur·euses, du retard des visiteur·euses, etc.).

Le tarif d'une visite varie en fonction de différents paramètres : la durée, la nature de l'employeur·euses / du ou de la cliente, le statut de la guide (salariée ou pas) et beaucoup rendent compte du fait que la part de négociation individuelle est importante. Pour une guide, le caractère avantageux ou pas d'une visite dépend de sa durée, du niveau de rémunération, de l'éloignement par rapport au domicile et de l'intérêt de l'activité (au regard des client·es et de l'objet de la visite). A partir de ces éléments et des autres possibilités de travailler, la guide va ou pas faire cette visite. On retrouve des réflexions proches de beaucoup de travailleur·euses à l'emploi discontinu qu'iels soient intérimaires, extra chez un traiteur, pigistes. Un élément entre toujours en ligne de compte : l'intérêt ou pas à satisfaire l'employeur·euse / le ou la cliente au-delà de la seule rémunération de cette visite. Pour les guides, une autre dimension intervient⁸⁴ : le temps de préparation et la possibilité de remobiliser les connaissances acquises pour cette visite à l'avenir.

Que des guides soient salariées ou non salariées, elles doivent cumuler les interventions qui sont particulièrement nombreuses dans la mesure où l'unité de construction de l'activité – la visite – est particulièrement courte. Avec une moyenne de trois heures pour la durée de visite,

⁸² Pour plus de précisions sur le cadre juridique de la pige, nous renvoyons à cet abécédaire réalisé par une association de pigistes : <https://pigiste.org/ressources/abecedaire-de-la-pige/>

⁸³ La Revue des musées nationaux (RMN) fait légèrement exception puisque pour les guides vacataires de cette institution, l'unité de rémunération est la journée (avec 2 à 3 visites planifiées entre 9h et 18h).

⁸⁴ Cette dimension est également présente chez les vacataires de l'enseignement supérieur.

l'exercice est complexe. Si on compare avec une vacataire à l'université, généralement la vacation dure 18, 24 ou 36 heures. La brièveté des visites conduit les guides à multiplier le temps de démarchage de nouveaux employeur·euses / client·es, le temps de coordination / construction de l'agenda et le temps administratif pour se faire payer. Organiser leur activité requiert des compétences qui s'acquièrent au fil de la trajectoire.

« En fait, ce qui se passe de plus en plus, c'est que chaque année est formatrice pour moi. Elle m'apprend aussi à gérer mon planning avec plus d'intelligence, à être plus économe de mes ressources physiques aussi, à pas forcément me précipiter justement sur les premières propositions de travail qui sont précisément ces grosses escales [de navires de croisière au Havre], parce qu'ils ont leur visibilité sur toute l'année qui se met en place très rapidement à l'automne. Et c'est vrai qu'en première intention, au départ, j'avais tendance à dire oui au plus de trucs possibles. Et puis en fait, effectivement, c'est très, très fatigant, très exigeant. Donc aujourd'hui, j'en prends un minima. Je réfléchis vraiment à quelle date j'accepte en fonction du calendrier de l'année qu'on connaît déjà... On apprend aussi à prendre plus de scolaires. Les scolaires, c'est moins fatigant. Enfin, c'est moins fatigant parce que c'est des moins grosses amplitudes dans la journée. [...] C'est apprendre à être plus... à faire preuve de discernement dans la typologie des clients qu'on accepte et la manière dont on les répartit, en équilibrant le montant des revenus qu'on touche avec le temps de travail qu'on va effectivement réaliser et la qualité aussi de travail qu'on va réaliser. » (Lina, Qual_20, auto-entrepreneure, Juin 2020)

Dans l'enseignement supérieur et la recherche, nos enquêté·es construisent leur activité autour du CDD (un ou deux au maximum simultanément) et ajoutent éventuellement des vacations. La temporalité qui domine est celle du CDD (qui dure plusieurs mois voire plusieurs années). Dans le journalisme, la temporalité selon laquelle s'enchaînent les activités est plus rapide. S'il y a des CDD d'un ou plusieurs mois (pour des remplacements de congés ou de maladies), il est fréquent que le ou la journaliste soit recruté·e en CDD ou en CDDU pour moins d'une semaine. Pour ceux et celles qui sont rémunéré·es à la pige, les durées de travail effectif sont variables. Pour les trois professions, les enquêté·es peuvent également cumuler leur métier principal avec d'autres activités annexes (médiation, éducation aux médias pour les pigistes ; commissariat d'exposition pour les guides ; activité de conseil ou d'enseignement pour les chercheur·euses).

Parmi les chercheur·euses, le travail que nous avons réalisé jusqu'à présent nous laisse penser qu'il y a de très fortes variations selon les disciplines. Les chercheur·euses titulaires que nous avons sondé en mathématiques, physique, chimie, biologie affirment que les doctorant·es qui entament une thèse le font quasiment tou·tes avec un financement dédié. Ensuite, une fois le doctorat obtenu, soit la personne n'est pas jugée suffisamment compétente pour poursuivre dans la recherche et elle part d'elle-même vers d'autres activités, soit, elle se voit proposer des contrats de recherche à temps plein sans interruption entre les contrats, car il y aurait toujours la possibilité de trouver un reliquat de financement pour prolonger un contrat si nécessaire. La situation est très différente dans les sciences humaines.

Un élément marquant dans la situation de Diana, archéologue, est le rôle qu'elle joue pour déterminer la durée et la quotité de travail de ses contrats. Elle travaille sur des recherches financées sur contrat et réalisées par des équipes de recherche. Cependant, la solution choisie pour répondre aux contraintes budgétaires de ces contrats est qu'elle fractionne ses contrats (à la fois dans la durée et la quotité de travail) alors même qu'elle est présente sur toute la durée de la recherche.

L'[institution de recherche publique comme l'université A.], ils avaient des contrats très courts. Donc à [institution de recherche publique], il y avait six mois à plein temps, répartis sur... L'enquête elle doit durer deux ans pour qu'on ait les vrais résultats. Et du coup, en fait, c'est pas eux qui vont te dire "Bon, tu te mets à mi-temps" et puis la deuxième année, tu vas te débrouiller pour faire ça sur ton temps perso. Toi tu es obligée de le dire en fait, parce que c'est toi qui as monté le projet, c'est toi qui as contacté les gens à enquêter, et tu ne peux pas leur dire "bon non, moi si c'est à ce compte-là je ne le fais pas". [...] Du coup, je leur ai proposé qu'ils me mettent à mi-temps et qu'on fasse une pause au mois d'août là, comme tout le monde est en congés plus ou moins. Voilà, et à partir du 1^{er} septembre j'ai un mi-temps [dans une collectivité territoriale] et [dans une institution de recherche publique] à nouveau. [...] Et [l'Université A.] c'était infaisable autrement. Eux ils n'avaient que trois mois à temps plein, mais c'était un projet sur la saison touristique, il fallait mettre en place des animations et tout. Ça, ça demande beaucoup de temps. En trois mois, t'as à peine le temps de commencer. Donc à nouveau, tu te retrouves obligée de dire : "bah voilà, vous me mettez à mi-temps comme ça...". Et je trouve que c'est malsain parce qu'en attendant, ma retraite elle est calculée que sur un mi-temps, et ça voilà. »

Au moment de construire son contrat en portage salarial, elle s'est trouvée en position de faire des bricolages similaires. Elle a remporté un appel d'offres lancé par une collectivité territoriale pour un travail de recherche. Sachant qu'elle ne pourrait réaliser ce contrat en étant salariée de la collectivité et qu'elle souhaitait être payée en salaire, elle a contacté une association de portage salarial qui ne travaille qu'avec des archéologues. Elle est partie de ses exigences salariales (« être payée 1550€ par mois, plus les 10 % de prime de précarité, plus les 10 % congés payés tout ça pendant neuf mois ») pour ensuite construire le devis proposé au département.

Diana se trouve en position de « choisir » les caractéristiques de ses contrats mais faire ces « choix » revient à appliquer les contraintes que lui imposent ses employeurs et qu'elle a intériorisées.

Lors d'un second entretien, en septembre 2024, elle n'a finalement pas réalisé le dernier contrat prévu suite à un conflit avec l'institution qui l'employait au sujet du paiement de la prime de précarité. Alors qu'elle avait accepté de fractionner les contrats pour étaler sa présence tout au long du projet de recherche, l'institution a justifié le non-paiement d'une prime de précarité par le fait qu'elle avait souhaité fractionner les contrats.

La situation de Daphné (Qual_04), qui est journaliste, présente un certain nombre d'échos avec celle de Diana. Au moment de l'entretien, Daphné travaille comme pigiste pour une chaîne publique. Parallèlement, elle intervient de manière très ponctuelle comme enseignante dans son école de journalisme et elle anime également des ateliers d'éducation aux médias dans des cadres contractuels et statutaires divers. Elle perçoit aussi une rémunération pour de la communication pour une institution culturelle et elle a fait de la figuration rémunérée dans un film. Elle cherche autant que possible à être salariée, ce qui la conduit à des bricolages pour être payée en salaire à partir de subventions. Pour une des activités d'éducation aux médias, elle est passée par un journal indépendant.

« J'ai demandé à [Journal 1] s'ils étaient intéressés pour être partenaires, ils m'ont dit "oui". Donc eux ils ont touché la subvention et ils m'ont versé un salaire pendant six mois (en fonction de la subvention). [...] En fait c'était 80 heures qui étaient posées par la DRAC. Mais c'était à répartir un peu comme on voulait avec les structures de

L. La subvention c'était 12 000 €. Et donc ils m'ont reversé ça en salaire et ça équivalait à environ 1100 € par mois pendant six mois, net. »

Elle a également un autre montage pour être rémunérée en salaire pour cette activité d'éducation aux médias.

« Donc y'a de la facturation parce que, depuis que je fais de l'éducation médias, depuis 2019, j'ai rejoint une coopérative en 2020 qui s'appelle ABC. Donc j'ai un contrat avec eux qui dure deux ans pendant lesquels, juste, je peux facturer du coup mes interventions médias. Mais je ne touche pas l'argent. Il est placé en gros sur une cagnotte dans cette coopérative et au bout de deux ans, ce contrat-là se transforme en un autre contrat où là je vais pouvoir me cédéiser et me verser le salaire que je veux en fonction de ce qu'il y a sur cette cagnotte. » (Daphné (qual_04), journaliste pigiste,

Lorsque nous la rappelons en septembre 2024, Daphné se verse un salaire de 1600€ net par mois via une coopérative, salaire qui correspond à la rémunération « cagnottée » des ateliers d'éducation aux médias qu'elle avait réalisés précédemment. Elle s'est ainsi construite une rémunération continue à partir d'une activité discontinue. Elle cumule cette rémunération avec des CDD pour une chaîne de l'audiovisuel public. Comme Diana (qual_09), Chloé (qual_06) a trouvé dans l'éducation aux médias et dans des activités à la frontière du journalisme la voie de passage pour être moins précaire tout en continuant à être journaliste mais en exerçant cette activité d'une manière qui lui convient davantage.

Comme les chercheur·euses, les journalistes doivent construire simultanément leur activité et sa formalisation contractuelle. Une des différences réside dans le fait que les durées de contrat / d'activités sont plus courtes dans le journalisme et qu'ils ont donc plus d'employeur·euses dans un temps plus court. Samuel (qual_01) et Chloé (qual_06) ont deux types de contrats différents (CDD et CDDU) avec le ou la même employeur·euse.

En dépit de spécificités sectorielles, nos enquêté·es guides, chercheur·euses et journalistes ont en commun le fait d'être soumis·es à de nombreux aléas contre lesquels iels ne sont pas protégé·es en l'absence de CDI.

1.3. Faire face individuellement aux aléas

Nous entendons par « aléas » des « événements extérieurs » qui font varier le niveau de l'activité. Parmi les trois professions étudiées, les guides sont celles qui sont soumises au plus grand nombre d'aléas. Parmi ces aléas, certains peuvent être un peu anticipés et d'autres ne peuvent pas l'être.

L'aléa anticipable le plus structurant est le caractère saisonnier de l'activité, qui touche l'ensemble du secteur du tourisme caractérisé par une fréquentation variable au fil de l'année. Le « calendrier du patrimoine » (anniversaires d'événements historiques, expositions exceptionnelles, etc.) est une autre cause anticipable de variations. La profession de guide est également soumise à d'autres variations d'activité fortes non anticipables. Au cours des dernières années, l'exemple le plus marquant est la pandémie de Covid-19 et l'ensemble des restrictions de circulation et d'activité mises en place pour la contenir. Le niveau d'activité dépend également de la situation géopolitique (attentats, conflits armés). Dans une moindre mesure et sur un temps plus court, les conditions météorologiques ont des conséquences sur le niveau d'activité (inondations, canicules, etc.).

La pige est également soumise à des variations saisonnières liées aux périodes de congés payés des journalistes titulaires. Ces périodes (été, fêtes de fin d'année, etc.) sont également celles où davantage de CDD de remplacement sont proposés aux journalistes non titulaires.

Quelle que soient la nature des aléas, dans la mesure où les travailleur·euses ne sont pas couvert·es par un contrat de travail ou même lorsqu'ils sont en CDI, iels doivent supporter individuellement les conséquences de la flexibilité dont bénéficient leurs employeur·euses.

A cela s'ajoute que les contrats de travail comme les prestations commerciales ne sont pas signés à l'avance et donc les guides sont donc les victimes des annulations. Leurs difficultés à obtenir le chômage partiel suite aux annulations liées au Covid-19 en est une illustration très claire. De manière moins exceptionnelle, les annulations tardives font partie de leur quotidien et impliquent un travail de recherche de prestation de substitution et de coordination des client·es / employeur·euses.

Ces « aléas », qui touchent davantage les guides mais concernent l'ensemble de nos enquêté·es, à l'exception peut-être des non-titulaires de l'ESR, conduisent finalement à mettre en lumière le fait que les raisons de la « privation d'emploi » sont multiples. S'agit-il du risque de chômage ? du risque lié aux fluctuations d'activité ? au manque d'activité ? Les raisons de ces aléas invitent à réfléchir à la notion même de privation d'emploi. Cela conduit finalement à interroger la situation de ces professionnel·les qui supportent individuellement les conséquences d'aléas dont iels ne sont pas responsables.

2. Une rémunération discontinue pour une activité professionnelle incessante et débordante

2.1. Des revenus fluctuants et faibles... et une part importante de travail gratuit

On retrouve dans les trois professions, lorsqu'elles sont exercées en contrat court ou avec un statut de travailleur·euses indépendant·es, une déconnexion entre le temps travaillé et le temps rémunéré. Le second excédant de très loin le premier. Depuis 2021, cette situation est particulièrement pénalisante en matière de droits à l'assurance chômage pour ceux qui sont salarié·es.

Nos enquêté·es mentionnent tou·tes le sentiment d'avoir une rémunération variable et souvent faible. Plusieurs déclarent des montants en dessous du SMIC, particulièrement lorsqu'on les interroge sur leurs revenus annuels. Dans la recherche, Diana (qual_09) est passée en trois ans de 4 500€ brut / mois, rémunération exceptionnellement élevée pour elle alors qu'elle occupait un CDD de plusieurs mois à temps plein en Suisse, à 900 € par mois en France. Elle a déclaré en 2020, 26 000 € environ de revenus annuels, 13 000 € en 2021 et 7 000 € en 2022. Elle déplore l'importance des sacrifices à faire pour des revenus très faibles, particulièrement au regard de son niveau de qualification.

« Mes copains d'ici là, c'est des gens qui sont aussi dans des situations précaires. (...) c'est des artisans, c'est des professions libérales. Donc c'est pas des gens qui ont fait 14 ans d'études comme moi, et qui se retrouvent avec un SMIC, c'est pas pareil. »

Elle parle d'un SMIC ici mais les montants qu'elle annonce ailleurs dans l'entretien sont largement inférieurs. Bien qu'ayant des revenus légèrement supérieurs à ceux de Diana (qual_09), le ressenti de Béatrice (qual_13) est proche. Elle dit « avoir fait beaucoup de sacrifices. Faire une thèse, c'est trois années très intenses avec très peu d'argent (1450€

net). On apprend à économiser, à vivre avec très peu ». Lola (qual_03) est dans une autre profession, puisqu'elle est journaliste pigiste dans une grande radio privée mais elle déplore également le faible niveau de rémunération (88€ net par jour lorsqu'elle a débuté puis 110€ net depuis qu'elle a une carte de presse de titulaire). Ce forfait lui paraît d'autant plus faible qu'il n'évolue qu'au bout de 5 ans pour tenir compte de l'ancienneté, qu'il n'y a pas de majoration lorsqu'elle travaille le week-end et surtout qu'il s'agit d'un forfait à la journée quel que soit le nombre d'heures réalisées. Lola se présente comme « en colère » face à ses mauvaises conditions de rémunération.

« Mais ça me pèse entre guillemets, plus psychologiquement parce que ça m'énerve vraiment, ça me met vraiment en colère de voir qu'on est à un bac+5 quasi tous. On est à bac +5 et on est payé des clopinettes (...) et faut toujours réclamer. (...) Moi, ça m'arrive très souvent de faire 3h de bagnole le matin pour aller en reportage, de faire le reportage, de faire 3h de bagnole pour revenir et il faut que le reportage soit prêt pour le lendemain. Donc je pars du boulot à 1h du matin quoi donc. »

La faiblesse de leurs rémunérations s'explique parce qu'ils ne travaillent pas en continu et parce qu'une partie du travail qu'ils réalisent n'est pas rémunéré. Ce travail gratuit recoupe deux types d'activités. D'une part, leur cœur d'activité et d'autre part, tout le travail nécessaire à trouver des contrats et organiser leur activité. Les journalistes, les guides comme les chercheuses ont fait l'expérience de l'activité professionnelle non rémunérée.

A plusieurs reprises depuis sa soutenance de thèse, Diana (Qual_09) a cumulé deux CDD à mi-temps. Elle pointe qu'en fait, les emplois à mi-temps ne sont pas de vrais mi-temps et que donc, d'une part, ces emplois contiennent du travail non rémunéré et, d'autre part, ce cumul est en fait irréalisable.

« Ce qu'il faut savoir, c'est que deux mi-temps, en fait, ça fait bien plus qu'un plein temps en termes de charge de travail. Et souvent en fait, voilà le deuxième que je prends, je ne peux pas être à mi-temps parce que, dans ces cas-là, je passe tous mes week-ends là-dessus. Et quand ça arrive souvent, c'est pas gérable au niveau vie sociale, fatigue et cetera. »

Avec l'expérience, elle tend à refuser le deuxième mi-temps et donc elle doit se contenter d'une seule rémunération à mi-temps.

Lola (qual_03), 25 ans, est journaliste pigiste dans une grande radio privée. Dans cette entreprise, une journée de travail est rémunérée de manière forfaitaire pour 7 heures de travail mais les journalistes doivent être présentes de 9h à 19h sans aucune justification « Quand j'ai demandé à mes RH comment ça se faisait, ils m'ont dit "ah oui, mais c'est un forfait de 7h, c'est comme ça". » Lola (qual_03) ne travaille à ce moment-là que dans une entreprise. Lorsque les employeur·euses sont multiples, les activités non rémunérées se multiplient. Cela se traduit pour Chloé 5 (qual_06) par le fait de travailler en septembre 2023 pour trois employeur·euses, pendant 23 jours pour 1300-1400€. Si elle travaille 23 jours pour 1300€, c'est qu'une partie de son travail n'est pas rémunéré. Ce travail gratuit provient, dans certains cas, des modalités de rémunération qui sous-estime le temps travaillé. Elle cite une radio privée où pour un format de reportage donné, l'entreprise rémunère cinq jours de travail 600€ bruts (ce qui n'est en soi pas beaucoup) mais pour lequel elle estime qu'il faut au moins 10 à 12 jours de travail. Il est d'ailleurs intéressant de voir que quand elle nous indique ses jours travaillés, Chloé (qual_06) comptabilise les jours effectivement travaillés et non les jours rémunérés. Elle s'accommoderait presque de ces tarifs dans la mesure où lorsqu'elle réalise des podcasts, activité qu'elle apprécie particulièrement, les rémunérations sont encore

inférieures. Elle mentionne un podcast de 15 minutes, payé 120€ brut qu'elle a mis 5 ou 6 jours à préparer. Ensuite, elle crée un second podcast qu'elle met 6 mois à faire en travaillant à temps complet entre 3 semaines et un mois et pour lequel elle gagne 410€ net.

Chloé (qual_06) pointe le fait que les écoles de journalisme sont un lieu de socialisation professionnelle qui encourage le travail gratuit.

« Moi, je trouve qu'il y a un vrai souci avec les écoles de journalisme. Où on nous dit que c'est génial d'accepter un stage pas rémunéré, que c'est une chance, que des gens nous donnent notre chance. Il y a vraiment cette culture là et donc, du coup, de dire à un employeur "j'ai eu besoin de cinq jours de plus, ton contrat, il est caduc. Ce n'est pas possible de faire cette charge de travail là en deux jours", bah c'est un aveu d'échec. C'est dire qu'on n'est pas aussi performant que les autres. Et comme on est ultra mis en concurrence, cf. les concours en sortie d'école pour gagner un CDD de deux mois, bon bah, ça donne un peu la couleur. Donc c'est pas ... Y'a une grosse censure et moi j'ai mis du temps. Il a vraiment fallu que je sois avec des personnes qui me rassurent beaucoup pour que je puisse dire : "Ben non, là c'est sous-payé en fait c'est pas possible que vous me payez comme ça". »

Chloé_qual_06

Diana (qual_09) raconte un fonctionnement à certains égards similaires dans la recherche où les chercheur·euses titulaires ne tiennent pas compte de sa quotité de travail et de la durée de son contrat. Les titulaires avec qui elles travaillent semblent n'avoir pas conscience de tout le travail gratuit qu'elle effectue. En tout cas, iels n'en tiennent pas compte.

« Là, ma cheffe, (...) elle m'envoie des mails en me demandant mon avis et cetera. Et j'ai pas envie de prendre le temps de répondre parce que je suis plus payée [Elle est dans une période hors contrat qu'elle a positionnée en août pour étaler sa présence pendant le contrat de recherche]. Et je me dis "mais c'est fou quoi parce que, déjà, pendant tout le contrat, j'en ai fait plus (...) Et même quand tu mets ton message d'absence, c'est elle qui a signé ta rupture de CDD, qu'elle le sait que tu n'es plus en contrat. Et bah elle continue de t'écrire. » Diana, qual_09, docteure en archéologie, juillet 2023

Chez les guides, le travail gratuit prend différentes formes. Il existe lorsque les visiteur·euses posent des questions au-delà de la durée prévue pour la visite. La question de la préparation des visites illustre la difficulté à tracer la frontière entre ce qui relève du travail gratuit et ce qui n'en relève pas. De manière rare, certaines agences rémunèrent la préparation d'une nouvelle visite mais ensuite, aucune rémunération n'est prévue. De même, lorsqu'une guide fait une visite existante pour la première fois (pour une agence qui propose un catalogue de guide par exemple), elle n'a pas de rémunération particulière. L'apprentissage ou le perfectionnement d'une langue étrangère est un investissement réalisé par de nombreuses guides qui ne donne lieu à aucune rémunération.

A ce travail gratuit pour réaliser leur activité s'ajoute le travail nécessaire pour construire leur activité dans les trois professions étudiées. Leur situation d'emploi instable génère du travail auquel iels ne peuvent pas se soustraire s'ils veulent continuer à travailler et, pour certain·es, trouver une position plus stable à terme. Or, ce travail nécessaire pour être rémunéré·e n'est jamais rémunéré. Daphné (qual_04) qui est pigiste mentionne notamment le « travail gratos de rédaction de pitch et de faire la VRP un peu pour aller proposer des

piges ». Diana (qual_09) évalue à 20 % de son temps de travail le temps qu'elle consacre à cette activité : « à refaire mon CV, à répondre aux demandes potentielles, à organiser le calendrier selon la réponse de tel ou tel prospect ». Ce travail non reconnu suscite l'incompréhension de son entourage :

« Ma sœur et mon père, ils ne comprennent pas en fait que, bah voilà, il y a des moments où je travaille. Mais je suis pas rémunérée par personne, ni même par Pôle emploi. Mais que si je ne fais pas ça, mais en fait, je vais disparaître. Dans six mois, il y a un nouvel étudiant qui a pris ma place. Enfin peut être pas en 6 mois. Mais c'est très, très dur parce que, je trouve que, ils nous prennent pour des parasites alors non, le nombre de boulots qu'on fait avec mes propres deniers quoi, je trouve que c'est vraiment dur de nous traiter de parasites. »

Diana, qual_09, docteure en archéologie, chercheuse non titulaire, juillet 2023

Cette nécessité de « se placer », « faire sa place », « garder sa place » pour ne pas disparaître c'est-à-dire ne pas être remplacé·e par un·e autre travailleur·euse précaire est mentionnée par les journalistes comme les chercheur·euses. Les guides mentionnent, elles, la nécessité de toujours chercher de nouveaux client·es et employeur·euses au cas où elles perdraient de l'activité.

Au croisement des deux formes de travail gratuit se trouve la difficulté à obtenir la rémunération par les employeur·euses du travail effectué. Les pigistes mentionnent la difficulté à se faire payer leurs heures et le temps évidemment non rémunéré consacré à réclamer. Chloé (qual_06) consacre beaucoup de temps à se faire payer le supplément lié à des heures de nuit, Lola (qual_03) attend que son entreprise lui paie les 200 € « d'alertes week-end » qu'elle lui doit. Salomé (qual_08) déplore également les difficultés à se faire payer et à obtenir les documents à remettre à Pôle emploi. Les guides signalent le temps important consacré au travail administratif (échanges en amont de la visite, envois de factures, démarches pour déclarer ses revenus). Elles semblent moins concernées par les difficultés à obtenir leur rémunération.

Nous verrons en détails dans la partie suivante que pour les vacataires de l'enseignement supérieur, le paiement en décalé est la norme. Pour tou·tes ces travailleur·euses qui cumulent les employeur·euses et les contrats, un travail de pointage complexe est nécessaire pour s'assurer que toutes les heures ont été payées. Cette préoccupation n'est pas le propre des très qualifié·es : elle est partagée par les intérimaires, les extras, etc.

2.2. Une activité professionnelle quasi permanente... qui déborde sur la vie personnelle

Nos enquêté·es ont en commun d'avoir une activité discontinue. Si on s'en tient à l'enchaînement de leurs contrats, il y a des moments où iels ne travaillent pas. Pourtant, ce qui marque dans leurs récits, c'est l'emprise temporelle extrêmement forte de leur activité professionnelle qui dépasse largement les 35 heures par semaine et qui déborde sur leur vie personnelle au point que la frontière entre vie professionnelle et vie privée n'ait plus vraiment de sens.

Lola (qual_03) déplore l'intensité et l'instabilité de sa situation. Lorsqu'elle décide de prendre un peu de repos, cela a un coût financier important. Quant aux loisirs, elle peine à organiser sa vie hors travail, ce qui l'a conduite à abandonner le sport et à restreindre sa sociabilité à la fréquentation de journalistes.

« ... en fait, j'ai l'impression de sortir avec beaucoup de journalistes parce que c'est plus simple, parce qu'ils comprennent plus facilement que je vais avoir 2h de retard, que voilà. [...] C'est assez dur d'avoir des loisirs. Par exemple, moi j'ai complètement lâché le sport depuis que je travaille parce que je suis trop fatiguée, parce que je ne peux pas prendre un cours de sport à la semaine, parce que mes horaires changent tout le temps et les jours où je travaille aussi. [...] Là maintenant que j'ai un emploi du temps un peu plus lisse, j'arrive un petit peu à me prévoir des trucs le week-end, me dire "ok, je vais faire ça, je vais faire ci". [...] Mais c'est très dur je trouve d'organiser sa vie en fait. »

Lola, qual_03, journaliste pigiste, 25 ans, célibataire, mai 2023

Samuel (qual_01) mentionne lui à plusieurs reprises dans l'entretien les difficultés à obtenir des jours de repos qui coïncident avec ceux de sa compagne. C'est notamment le cas pour les vacances qu'il essaie de planifier en fonction de celles de sa conjointe mais il est contraint par le fait que l'été est une période plus rémunératrice.

« [Pour choisir mes vacances], je jongle un peu entre les deux [ses envies et les besoins de l'employeur]. Je, je sais que pendant l'été, il y a souvent des besoins, donc ça peut être des mois où je gagne pas mal, donc j'essaie quand même d'être assez disponible. Mais j'essaie aussi, tu vois, ma copine (elle a ses vacances pendant l'été comme la plupart des gens), bon bah du coup j'essaie quand même de ménager 15 jours pour être avec elle tu vois ».

Au moment de l'entretien, Laetitia (Qual_11) souhaite avoir des enfants mais son conjoint fait un préalable du fait qu'elle ait un emploi stable. Elle a le sentiment que ses contrats précaires « l'empêchent d'avancer ».

« Et, plus maintenant que je suis à [Institution de recherche publique], mais j'ai un peu le sentiment parfois de retarder des trucs de la vie conjugale (réfléchir à être propriétaire, ce genre de chose). Et qu'à cause de moi, on n'a pas pu le faire. [...] Mais par contre, je me dis, si c'est une contrainte pour mon conjoint que je sois en contrat court pour avoir des enfants, bah c'est bon, moi je m'en fiche, en vrai y'a plein d'autres boulots. »

Diana (qual_09) impute à sa situation professionnelle faite d'instabilité et de surtravail l'échec à tomber enceinte... et s'interroge en même temps sur la possibilité de conserver la même situation professionnelle avec un enfant.

« Ensuite, j'essaie de faire un bébé depuis un an et demi. Ça ne marche pas, vous allez me dire : "c'est pas étonnant". Et le truc c'est que je me dis que vu le calendrier qui est en même temps segmenté et en même temps rigide, parce que c'est synchronisé sur les rentrées scolaires, et cetera. Je me dis "mais comment ça va se passer, si par hasard j'y arrive, par chance, comment ça va se passer ? Et puis mes droits maternité, ça va être calculé sur quoi ? ça va être calculé sur une misère dans tous les cas ? »

L'emprise temporelle de leur activité professionnelle est très forte mais l'emprise psychologique l'est également. Beaucoup de nos enquêté-es sont très impliquée-es dans leur activité professionnelle et son organisation. Cette implication est telle que plusieurs lui attribuent des problèmes de santé. Beatrice (Qual_13) qui est docteure en biologie et qui a eu plusieurs contrats de recherche depuis a fait des pauses à deux reprises parce qu'elle se sentait proche de craquer. Laetitia (qual_11) se dit qu'une période de chômage lui permettrait de se poser un peu, de prendre le temps de savoir ce qu'elle veut faire. Pour ces deux enquêtées, la

« pause » (prise ou envisagée) passe par l'assurance chômage, même lorsqu'il s'agit de préserver sa santé.

Ces éléments descriptifs des situations professionnelles montrent que ces guides, chercheur·euses et journalistes sans emploi stable consacrent beaucoup de temps et d'énergie à leur activité professionnelle. La discontinuité contractuelle s'accompagne de rémunérations faibles mais n'est pas synonyme de discontinuité temporelle de l'activité.

2.3. Des employeur·euses tenu·es pour responsables des difficultés administratives et plus largement de la situation d'instabilité

Au cours des entretiens, plusieurs types de pratiques des employeur·euses sont mentionnés spontanément (soit pour les dénoncer, soit parfois avec une certaine résignation) et sont présentés comme source de difficultés administratives et plus largement comme compliquant encore plus la situation de discontinuité. Nous présentons ici ces pratiques par secteur, même si certaines se retrouvent dans les trois secteurs étudiés.

Dans l'enseignement supérieur et la recherche, les difficultés à déclarer les heures découlent directement de ce que les heures travaillées sont payées avec plusieurs mois de retard. Il n'y a donc pas de mensualisation des vacations, ce qui est pourtant légalement obligatoire. Laetitia a tenté d'obtenir une mensualisation lorsque sa bourse de thèse a pris fin mais elle ne l'a pas obtenue.

« Et après en fait, à partir de janvier du coup, j'ai été voir l'administration en leur disant : "bon là je suis au chômage, donc j'ai besoin d'être mensualisée". Et là j'ai basculé sur un autre fonctionnement. Mais en fait c'était pas une mensualisation, c'était une bimensualisation, trimensualisation. Parce que là, j'ai été payée par exemple ce mois-ci pour les cours que j'ai donné en mars avril. Donc en gros, j'ai eu trois paiements au lieu de deux. Mais par contre, le paiement que j'aurais dû avoir en août pour les mois de novembre décembre 2022, je l'ai eu en février, enfin non je l'ai eu en mars, donc en gros l'accord du premier semestre... »

Elle a donc été payée en trois fois au lieu de deux, qui est l'usage au sein de son université. Ce qui n'a en rien diminué ses difficultés de déclarations auprès de Pôle emploi.

Diana (qual_09) a, elle, abordé une autre dimension du rôle des employeur·euses dans sa situation. Elle pointe le fait que d'une manière générale, elle ne peut pas être trop revendicative car elle évolue dans un « tout petit milieu » professionnel et elle prendrait le risque d'avoir une mauvaise réputation.

« J'ai l'impression qu'en archéo, comme on est divisés par périodes ou alors par discipline. Ça, c'est vraiment des tout petits groupes qui se connaissent et ça tire pas forcément vers le haut, en fait, de se connaître. Parce que moi, voilà, si je veux continuer, ça va être toujours avec les mêmes personnes que je vais travailler. Donc je suis obligée d'accepter des choses, que peut-être si on ne se connaissait pas, je n'accepterais pas. »

Lorsque nous la recontactons en septembre 2024, elle nous raconte avoir lancé une procédure contre son ancien employeur pour obtenir le paiement de la prime de précarité et avoir renoncé au dernier CDD qu'elle devait réaliser sur le projet de recherche. Elle a estimé qu'elle ne pouvait plus accepter sans rien faire le non-respect de ses droits. Pourtant, elle a déjà été victime d'une situation où son début de contrat a été repoussé alors qu'elle n'avait pas

d'autres possibilités de travailler. Elle avait fini une formation en décembre et devait commencer un emploi début janvier mais finalement l'employeur décide que ce sera en avril.

« C'est le 8 décembre 2020, j'ai plus aucun droit. L'université N. m'avait dit qu'ils me prenaient. Mais en fait, comme il y avait une partie du travail avec le grand public, à cette époque-là, on était encore sous le coup des confinements. Et puis ils avaient envie que ça commence à la belle saison. Il ne voulait pas commencer un contrat au mois de janvier. Et donc ça s'est commencé au 1^{er} avril. D'ailleurs, on est encore confiné au 1^{er} avril encore, mais bon on s'est débrouillé. Jusqu'au 1^{er} avril, j'avais rien, je n'avais aucune allocation, pareil, mes économies. »

Diana, qual_09, docteure en archéologie, chercheuse non titulaire, 36 ans, en couple.

Pourtant, elle n'a rien dit. Cette situation n'est pas propre aux salarié·es de l'enseignement supérieur et est partagée par les pigistes.

Comme Laetitia, plusieurs pigistes mentionnent des difficultés pour récupérer les documents nécessaires pour être indemnisé·es et même des difficultés à être payé·es. C'est le cas de Daphné (qual_04) qui déplore le temps passé à faire du travail administratif dont la charge s'explique en partie par le fait que les employeur·euses ne fournissent pas spontanément les documents nécessaires à faire valoir ses droits. Chloé (qual_06) fait part d'expériences similaires : les employeur·euses ne paient pas ce qu'ils doivent et ne sont d'aucune aide lorsque les pigistes ont des problèmes avec Pôle emploi.

« [Radio publique], c'est un peu ma bête noire dans le sens où, dans les litiges que j'ai avec Pôle emploi, je sais que Radio B. a joué une grosse part dans... bah déjà le fait qu'ils ne sont d'aucune aide. Ils ont fait des grosses conneries. Et qu'ils n'assument pas du tout. Quand je leur demande de l'aide par rapport à ces conneries, je ne reçois aucun secours. Enfin, ça fonctionne très, très mal. Ça fonctionne vraiment très, très mal. Et dans l'accompagnement des précaires, c'est une catastrophe, c'est une catastrophe. Il y a des tas de trucs qui sont hallucinants. Par exemple, mon ancienneté carte de presse (même si je n'étais pas syndiquée, je savais déjà à quoi ça correspondait, je savais déjà que j'avais le droit à une revalorisation de salaire), j'ai fait la demande en avril 2022, il y a un an, avec toutes les bonnes personnes en copie, et cetera, j'ai fait des relances par mail et par téléphone toutes les semaines jusqu'au 15 décembre 2022. Et donc j'ai touché la rétroactivité et les bons salaires fin décembre 2022. Donc j'ai mis plus de 6 mois. C'était tous les jeudis matin. Je me disais : "jeudi matin : mail, appel, on y croit, cette fois c'est la bonne" ».

Chloé_qual_06

Thomas (qual_05) pointe qu'une partie des difficultés rencontrées par les pigistes, particulièrement pour faire valoir leurs droits à indemnisation, sont liées au fait que les employeur·euses « ne savent pas employer ».

« Et souvent, même les employeurs ne savent pas comment ça fonctionne. Et c'est ça notre plus gros problème, c'est que les employeurs ne savent pas employer les pigistes, et a fortiori avec Pôle emploi. »

Il évoque plus tard dans l'entretien le fait que les employeur·euses envoient des attestations employeur à chaque paiement de pige alors que le statut de pigiste repose sur une présomption de CDI. Salomé (qual_04) fait part d'un point de vue identique. Lorsqu'elle est interrogée sur le déroulement de l'actualisation et ses éventuelles difficultés, elle explique que pour elle, le

problème ne viendrait pas de Pôle emploi mais des employeur·euses. Elle rencontre également des difficultés à se faire payer et dénonce l'attitude des employeur·euses à l'égard des pigistes.

« Mais les employeurs, qu'ils donnent pas les justificatifs, les bulletins de paye je trouve... vraiment, ils sont pas du tout réglos.

E1 : *Ça veut dire que tu dois relancer ?*

S : *Tu dois relancer, parfois les services de paie sont pas au courant. Tu dois relancer, quoi. Et encore, moi, j'ai l'impression... Je te dis ça parce que moi, ça m'est arrivé deux ou trois fois, mais je parle avec les gens, je pense que ça peut être beaucoup pire que ce que moi j'ai eu. Clairement, il y a un gros problème. Et souvent, ils s'excusent pas, en plus ».*

Salomé _qual_04

Plusieurs pigistes s'interrogent sur l'intérêt des employeur·euses à conserver un volant très important de journalistes non titulaires. Dans le cas de Radio A où est embauchée Lola, la situation est spécifique : l'employeur·euse ne parvient pas à recruter des CDI. Alors que le CDI est normalement le « graal » pour les journalistes, Lola s'est vue proposer un CDI en même temps que 5 autres journalistes et un seul l'a accepté. Elle explique cette situation par la ligne éditoriale, les conditions de rémunérations et le management de cette entreprise. Lorsque je la rappelle en septembre 2024, elle a quitté Radio A. Une des deux radios dans laquelle elle est désormais pigiste dit vouloir réduire le nombre d'heures réalisées par des pigistes... mais continue pourtant à embaucher de nouvelles personnes pour faire ces piges.

Dans l'entreprise où travaille Samuel, il y a toujours eu une part très importante de pigistes. D'une part, ce recours aux « vrais faux pigistes⁸⁵ » en CDDU est illégal.

« Parce que dans l'audiovisuel, ce qui se pratique beaucoup, c'est un détournement, en fait, du statut de pigiste en quelque sorte, à savoir que, en vrai, tout un tas de boîtes, dont [des entreprises publiques] font signer des CDDU à répétition, de manière illégale. Mais qui maquillent en quelque sorte... Tu vois moi typiquement, j'ai un contrat qui me dit "engagement à la pige". Mais quand tu regardes, c'est un CDDU. Ce qui normalement ne colle pas ensemble »

Samuel _Qual_01

D'autre part, Samuel – avec ses collègues – doute que ce soit financièrement avantageux pour l'employeur·euse.

« Ça a toujours été le débat [l'intérêt des employeur·euses à ces pratiques] parce que d'un côté tu te dis, c'est complètement débile de ne pas, parce que, au-delà de mon cas, je sais qu'il y a quand même pas mal de pigistes à un moment qui auraient été intéressés par des CDI et en fait ... Donc ils auraient pu proposer des CDI et effectivement faire appel à moins de pigistes, par contre ouais c'est moins flexible pour eux. En fait c'est des boîtes qui sont obsédés par l'idée que ça coûte un peu moins cher... d'ailleurs je ne sais même pas si ça leur coûte moins cher. C'est ça un peu l'éternel mystère, tu vois, c'est que, moi j'ai l'impression que ça leur coûte plus cher, parce que, je veux dire, au-delà de la pige ça veut dire effectivement, payer les hôtels des transports des trucs [...]. Mais j'ai l'impression qu'ils n'arrivent tellement pas à se projeter dans les années à venir, et puis avec toujours cette peur de céder des gens

⁸⁵ L'expression « vrai faux pigiste » est employée par Samuel (qual_01). Elle renvoie au fait que CDDU et pigiste sont normalement deux situations incompatibles (puisque la pige est une présomption de CDI). De plus, le CDDU pour les journalistes est illégal.

et de comment est-ce qu'on va les virer. Je ne sais pas en fait, je ne suis pas dans leurs têtes ».

Samuel_Qual_01

Plusieurs enquêté-es (dans la recherche comme dans le journalisme et plus encore chez les guides) mentionnent également le fait que leurs employeur·euses les poussent à sortir du salariat vers l'indépendance. Diana (Qual_09) se voit proposer après un contrat salarié de passer en auto-entrepreneuse ou au travail non-déclaré, ce qu'elle refuse.

« Avec l'Université N., après ma formation, j'ai eu d'abord six mois à mi-temps, et puis après j'ai été prolongée de deux mois. Et ensuite ils m'ont proposé soit de me mettre autoentrepreneur et me payer 800 € par mois [même montant que son salaire net à mi-temps], soit de me payer au black et de me rembourser avec des fausses missions. »

Diana_Qual_09

Elle a refusé car elle estimait que si elle perdait le statut de salariée, cela n'était avantageux que si elle gagnait davantage pour compenser la protection sociale non acquise avec ces statuts.

Ce mouvement de développement de l'auto-entrepreneuriat au détriment du salariat est très marquée chez les guides conférencières. Certaines guides salariées âgées de plus de 55 ans et anciennes dans la profession disent leurs difficultés à conserver ce statut alors que les agences leur demandent de l'abandonner au profit de l'indépendance. Elles refusent et doivent parfois chercher d'autres employeur·euses (cf. *infra*).

Cette évolution vers l'auto-entrepreneuriat s'observe également chez les pigistes, souvent comme statut secondaire. Selon un de nos enquêtées, Thomas, la pratique du recours à l'auto-entrepreneuriat plutôt qu'au salariat est particulièrement fréquente dans les « nouveaux médias » ou sur les nouveaux supports comme la vidéo et le podcast.

« Je pense qu'à peu près la quasi-totalité des nouveaux médias qui se sont créés ont commencé par payer en factures sur le web. Et il y a eu Konbini à l'époque. Il y a tous les médias jeunes, un peu pop-up actu qui a un peu de vidéo aussi ont quasiment tous commencé par ça. Certains en sont revenus parce qu'on a gueulé [...] et dans le podcast par exemple, on n'arrive pas à obtenir la régularisation du salaire. Il y a parfois un bout de salaire, un bout de facture, et un bout de droits d'auteur. T'es payé en trois bouts parce qu'il n'y a pas de modèle économique. »

Thomas, qual_05, journaliste pigiste

Pour Isabelle (qual_02), représentante SNJ, les pigistes sont une aubaine pour les employeur·euses, mais iels souhaiteraient payer encore moins et que les pigistes soient des auto-entrepreneur·euses.

« On en est aujourd'hui à 25 % des journalistes qui sont des pigistes, ce qui est attristant au possible. Mais pour les employeurs, les pigistes c'est une bénédiction. C'est des gens qu'on paye uniquement au travail qu'ils ont fait. Celui qui se tourne les pouces, il ne reçoit rien et son patron n'a pas à le payer, c'est fabuleux quoi. Mais il est payé en salaire, donc là, les employeurs voudraient en plus qu'on soit auto-entrepreneur, c'est encore plus simple évidemment. »

Isabelle, Thomas comme Samuel pointent avec des termes différents que le volume de travail confié aux pigistes permettrait d'embaucher davantage de journalistes en CDI.

Les trajectoires de discontinuité sont diverses d'une profession à l'autre mais plusieurs éléments du vécu sont communs. Ces personnes qualifiées en emploi discontinu travaillent

beaucoup mais une partie de leur travail seulement fait l'objet d'une rémunération. Iels doivent notamment passer du temps à trouver des employeur·euses, développer leurs savoir-faire, valoriser leurs réalisations passées. Une partie du travail consiste également à se faire payer les heures réalisées en réclamant auprès des employeur·euses. Cette tâche chronophage est déterminante pour parvenir à faire valoir leurs droits à l'assurance chômage.

3. Faire valoir ses droits à l'assurance chômage : un travail long et complexe... qui n'est pas toujours synonyme de sécurisation

3.1. Quels usages et quelles connaissances de l'assurance chômage ?

A l'exception de Marco (Qual_12) et Barbara (qual_14), tou·tes les enquêté·es que nous mobilisons dans ce rapport ont déjà été inscrit·es à Pôle emploi et ont été indemnisables au moins une fois. Pour tou·tes, à l'exception de Lola (Qual_03), leur connaissance des règles d'assurance chômage provient de leurs expériences passées d'indemnisation.

3.1.1. *Des rapports différenciés à l'indemnisation qui dépendent notamment des trajectoires d'emploi*

Le rapport à l'indemnisation des différent·es journalistes n'est pas le même, notamment parce que leurs droits ne sont pas les mêmes. Il y a d'un côté les journalistes en CDDU ou CDD qui relèvent du régime général et sont indemnisé·es comme des salarié·es à l'emploi discontinu. Il y a, de l'autre, les journalistes rémunéré·es à la pige qui, à ce titre, sont présumé·es en CDI. Iels ne peuvent, en théorie, faire valoir leurs droits que sur une partie de leurs activités passées, lorsque le CDI est effectivement terminé. En pratique, il y a plusieurs cas de figures qui existent. Des pigistes qui souhaitent faire valoir leurs droits en contournant la réglementation (ce dont iels n'ont pas nécessairement conscience). Des pigistes qui ne font valoir leurs droits que sur des activités réellement terminées. Tout cela étant complexifié par des employeur·euses qui envoient parfois à tort des attestations employeur (cf. supra non).

Lola est journaliste rémunérée à la pige. Elle avait connaissance de l'existence de l'assurance chômage « par les syndicats ». Elle est allée s'inscrire peu après le début de son activité professionnelle. Après quelques mois, elle a pu ouvrir des droits à indemnisation – ce qu'elle n'a pas compris mais que nous avons compris au fil de l'entretien. Elle pensait pouvoir être indemnisée pendant les mois où elle travaille peu. Ça n'a jamais été le cas et elle n'a jamais compris pourquoi. Elle est en fait indemnisable non indemnisée. Ceci est probablement dû au fait que ses droits ont été calculés peu après le début de son activité professionnelle, où elle travaillait peu et pour un tarif moindre que le tarif actuel puisqu'elle a obtenu la carte de presse de titulaire. Elle a donc une allocation journalière d'un montant faible au regard de son salaire journalier actuel. De ce fait, même les mois où elle travaille peu, elle n'est pas indemnisée car sa rémunération dépasse le montant de son allocation mensuelle. Sa connaissance des règles d'indemnisation semble ne pas avoir augmenté depuis qu'elle est inscrite. Quoi qu'il en soit, elle n'est pas suffisante pour comprendre sa situation. Elle envisage de cesser de travailler chez son employeur actuel dans les mois qui suivent l'entretien. Elle pense ne pas travailler du tout pendant un temps pour réfléchir à son avenir professionnel et prévoit de se lancer ensuite à nouveau « dans le marché sauvage de la pige ». Lorsqu'elle parle de cette période à venir sans son emploi actuel, elle dit espérer avoir quelque chose de la part de Pôle emploi mais elle ne semble pas avoir une idée précise de ce qu'elle pourrait percevoir. Lors du deuxième échange

en septembre 2024, elle n'a toujours rien touché de Pôle emploi en dépit d'une période creuse après avoir arrêté de piger pour Radio A. Elle a même renoncé à s'actualiser.

Depuis qu'il est diplômé d'une école de journalisme reconnue, Samuel (Qual_01) est inscrit à Pôle emploi en continu. Il s'appuie sur l'assurance chômage pour atténuer les effets de l'instabilité de son activité. Pour lui, dans les mois où il travaille moins, l'assurance chômage compense le manque à gagner ce qui lui permet de ne pas être trop inquiet quand son employeur l'appelle peu et de prendre quelques jours de vacances avec sa compagne. Il présente ses revenus comme étant relativement réguliers, du fait de ce complément : *« depuis du coup 9 ans quasiment. C'est une bonne partie de mes mois où Pôle emploi complète un peu. »*. Même s'il se définit comme connaisseur de la réglementation, il ressent une forme d'incertitude vis-à-vis de ces ressources-là dont il craint toujours qu'on les lui réclame *a posteriori*.

Chloé (qual_06) a un début de carrière marqué par son succès au concours de Radio-publique-1. Elle s'inscrit à Pôle emploi quelques mois après sa sortie d'école (en janvier 2021). Elle parvient à ouvrir des droits à partir de périodes travaillées pendant et avant son école de journalisme⁸⁶ qui lui serviront, pense-t-elle, à construire son CV et à passer une période avec de très faibles revenus.

« Grâce à ça j'avais des droits. Donc là, gros, gros, soulagement de voir que j'ai des droits, je me dis "Bon bah comme j'ai ce petit tapis là, je peux me permettre de faire des trucs pas rémunérateurs mais juste qui, sur le CV et pour le prestige, vont m'ouvrir des portes ou sont formateurs et cetera (...). En moyenne, en 2021, j'ai gagné 800 € par mois, avec parfois des mois où je gagne 150-200, parce qu'en plus, je travaille sur des trucs qui sont payés le mois d'après, ou encore le mois d'après, parce que c'est payé à la diffusion. Radio Publique, selon si c'est avant le quinze, après le quinze, comme dans beaucoup d'endroits, voilà. Et il y a aussi la question des heures de nuit où parfois, parfois elles étaient oubliées, parfois elles étaient payées bien après. Mais ça arrivait ouais qu'il y ait plusieurs mois où j'étais à moins de 500 balles pour vivre. Et donc là le chômage me sauvait. »

(Chloé, qual_06, journaliste pigiste)

Après avoir ouvert ses droits, elle a plusieurs problèmes de trop-perçus dont deux très importants (pour un total de 4 600€). Suite à ces expériences, elle a décidé de ne plus s'inscrire à Pôle emploi tant qu'elle aurait plusieurs employeur-euses (cf. *infra*).

Daphné (qual_04) est journaliste pigiste en audiovisuel et fait de l'éducation aux médias. Nous avons présenté *supra* ses bricolages pour être rémunérée en salaire, bricolages qu'elle a réalisés pour pouvoir ouvrir des droits à l'assurance chômage. Elle a essayé de déterminer les caractéristiques de ses contrats en fonction de ce qu'elle savait de la réglementation d'assurance chômage ce qui était assez approximatif.

« Et quand j'ai pensé à ... enfin quand il y a eu l'opportunité de faire un partenariat avec Journal A, pour qu'eux m'embauchent au moins sur six mois avant mon congé maternité, je me suis dit "ça va me sauver pour pouvoir ensuite toucher le chômage" [...] Mais, parce qu'il me semble que quand j'ai discuté avec [Journal A.], justement quand ils m'ont dit "Mais est-ce que tu veux qu'on te fasse un salaire sur 3 mois et on te donne l'équivalent de la subvention ou ..." Je leur avais demandé que ce soit pour

⁸⁶ Elle ouvre des droits au moment où la période de référence affiliation était rallongée pour limiter les effets du Covid-19 pour les allocataires.

plus longtemps parce que justement, j'avais entendu... il y avait un truc de six mois dans ma tête, un peu une alarme de : "Il faut que t'aies un contrat au moins sur six mois". Mais je ne sais plus si s'était pour le congé maternité ou pour la réforme ... » (Daphné, qual_04)

Les différent-es journalistes enquêté-es attendent de l'assurance chômage qu'elle indemnise les périodes où leurs revenus sont moindres mais dans les faits, ce n'est pas toujours le cas.

Nos enquêté-es de l'enseignement supérieur et la recherche ont également des situations vis-à-vis de l'assurance chômage très diverses. Laetitia (Qual_11) faisait des vacances d'enseignement pendant sa bourse CIFRE⁸⁷ puis a continué lorsqu'elle finissait sa thèse en étant inscrite à Pôle emploi. Son rapport à l'assurance chômage est largement marqué par les difficultés qu'elle rencontre à déclarer ses heures d'enseignement. Ces difficultés proviennent de ce qu'elle n'est pas payée à la fin du mois où elle travaille mais avec un décalage. Une très longue partie de l'entretien est consacrée à des explications sur la manière de déclarer ses heures d'enseignement, sachant qu'elle en a finalement réalisé un nombre d'heures limitées pendant sa période de chômage (moins de 40 heures). Elle est en CDD au moment de l'entretien. Elle a cessé de s'actualiser depuis le démarrage de son contrat. Elle envisage de se réinscrire à la fin de ce contrat si elle a une période sans contrat. Par contre, elle pense qu'elle ne donnera plus de vacances d'enseignement pendant des périodes de chômage au regard des difficultés rencontrées.

Beatrice (Qual_13) est docteure en biologie. Elle a eu plusieurs contrats de recherche depuis la fin de la thèse avec des périodes sans contrat. Elle a eu à un moment, entre deux post-doc, besoin de prendre un temps de repos parce que si non, elle allait craquer dit-elle. Elle avait prévu de passer trois mois sans travailler. Elle envisageait notamment de rendre visite à des ami-es. Elle pensait être indemnisée sur son salaire de post-doc. Mais en fait, il lui restait des droits au chômage de son contrat doctoral. Elle ne pouvait pas faire valoir le droit d'option. Elle a donc dû vivre pendant trois mois sur ses droits au chômage de thèse alors qu'elle pensait avoir davantage. Heureusement, elle avait quelques économies et son père l'a aidée de manière ponctuelle. Elle ne se définit jamais comme au chômage pendant les périodes d'inter-contrats. Par contre, elle estime que l'allocation chômage est un droit parce qu'elle a cotisé. Si on lui empêche de faire valoir ce droit (parce qu'elle part à l'étranger par exemple), alors dans ce cas, elle estime qu'il ne faudrait pas la faire cotiser pour qu'elle puisse mettre davantage d'argent de côté. A l'avenir, elle envisage de se réinscrire à Pôle emploi à la fin de son post-doc et de créer son activité. Elle pense qu'elle pourra faire valoir le droit d'option mais elle n'en est pas sûre. Elle ne cherche pas davantage à avoir des certitudes. Elle a, de toutes façons, prévu de partir à l'étranger et de créer son activité. Elle sait que si elle déclare son départ en Allemagne, elle ne pourra pas toucher ses droits au chômage. Elle a besoin de ses droits pour créer son activité d'expertise (en auto-entrepreneuse). Elle va garder une adresse chez une de ses amies à Paris. Elle a pensé conserver une adresse chez ses parents ou chez son colocataire actuel (en Bretagne) mais elle a finalement choisi Paris. Ce sera plus facile si elle doit être présente à des rendez-vous avec Pôle emploi.

Diana (qual_09) a ouvert des droits à indemnisation à plusieurs reprises. Elle les a, le plus souvent, utilisés pendant des périodes sans activité. Lorsqu'elle s'inscrit à l'issue de sa bourse de thèse et alors que la rédaction de la thèse n'est pas achevée, elle compte la rédiger avec le

⁸⁷ Convention industrielle de formation par la recherche : dispositif de financement de thèse via lequel celle-ci s'effectue à la fois pour le compte d'une entreprise et d'un laboratoire de recherche.

chômage – comme cela est monnaie courante en archéologie. Donc elle « raconte une histoire à sa conseillère ».

« Alors non, je leur dis surtout pas [que je rédige ma thèse], parce que je pensais pas du tout qu'ils allaient comprendre en fait que, il fallait que je garde du temps pour terminer (...). Et puis en fait j'avais fait un BTS de tourisme (...). Et je ne leur dis pas non plus, parce que j'avais très peur, comme on est à sur la Côte d'Azur, qu'ils m'envoient travailler dans un hôtel. Et du coup, je ne sais plus ce que je leur avais inventé comme histoire. Mais enfin, voilà, je leurs disais que je cherchais activement du travail [...].

E1 : *Et comment vous saviez qu'il ne fallait pas leur dire ?*

C'est une intuition on va dire. Et puis peut être que même ma tutrice, peut être que ma directrice m'avait prévenu parce que.... En fait, mes deux parents sont artisans. Donc je sais très bien ce que c'est que le "vrai travail" entre guillemets. Et je savais très bien pour quelqu'un de Pôle emploi, être étudiants, être chercheurs, enfin doctorants c'était pas... ça justifiait pas... (...) Mais j'ai pleinement conscience que ça ne passerait pas auprès de mon conseiller Pôle emploi. »

Diana, qual_09, docteure en archéologie

Au moment de l'entretien, elle achève une période où elle n'avait qu'un seul CDD à mi-temps, elle n'a pas pu bénéficier d'un complément de Pôle emploi dans la mesure où, ayant été très faiblement rémunérée dans un contrat précédent sur lequel elle a ouvert des droits, elle n'avait que 900 € de chômage donc elle ne touche jamais de complément car son salaire à mi-temps est supérieur à cette somme.

Parmi nos enquêtées guides conférencières, celles qui sont indemnisées sont dans deux situations différentes. La première concerne des travailleuses qui ne sont plus salariées mais ont le statut de micro-entrepreneuses. Si elles ont ouvert des droits à l'allocation chômage lors de périodes de salariat, elles peuvent cumuler les revenus de leur activité non salariée avec des droits au chômage, à certaines conditions. La différence par rapport aux guides salariées est qu'elles ne « cotisent » pas pour ouvrir de nouveaux droits. Une fois leurs droits épuisés, elles ne recevront aucune indemnisation, quels que soient les revenus générés par leur entreprise et même si elles ferment leur micro-entreprise. Une partie de ses droits leur est versée au moment où elles se lancent mais ensuite, elles ne perçoivent plus de droits car leurs revenus sont « trop importants ». Le second cas de figure est celui des guides salariées. Le plus souvent, elles relèvent de « l'activité réduite », c'est-à-dire qu'elles cumulent un mois donné salaire et allocation chômage.

Encadré 3 – Une profession auparavant couverte hors du régime général de l'assurance chômage

Jusqu'en 2014, les guides conférencières ne relevaient pas du régime général (= droit commun) de l'assurance chômage mais d'une annexe spécifique pour les travailleur·euses intermittent·es et travailleurs intérimaires des entreprises de travail temporaire. Cette annexe reconnaissait la discontinuité de l'emploi et la couvrait en partie. A partir de 2009, l'annexe a progressivement été vidée de sa substance (règles de calcul moins favorables aux intermittent·es de l'emploi) jusqu'à disparaître. Depuis 2017, les droits à indemnisation des salarié·es à l'emploi discontinu ont été restreints à chaque réforme du régime général. Plusieurs guides salariées revendiquent leur appartenance à la catégorie des « intermittentes

de l'emploi » et demandent à ce titre une indemnisation spécifique et une « réactivation » de l'annexe IV qui leur été dédiée.

Au cours des entretiens, plusieurs guides mentionnent la baisse continue de leur allocation journalière au gré des réformes. Historiquement pour un certain nombre de guides qui ont exercé comme salariées, l'assurance chômage avait pour fonction de lisser les revenus face aux fluctuations du volume d'activité.

Plusieurs enquêté-es, qu'ils soient journalistes ou chercheur-euses, comptent ou ont compté sur les indemnités chômage pour réaliser une activité nécessaire à leur carrière professionnelle mais non rémunérée. C'est le cas de Diana, Laetitia et Béatrice qui ont fini de rédiger leurs thèses en étant indemnisées. Diana a ensuite rédigé un ouvrage au cours d'une autre période de chômage, ce qu'elle présente comme une pratique courante dans sa discipline.

« C'est que nous, en archéologie, quand il y a des trous en fait, on en profite pour faire les publications pour lesquelles on n'a pas été payés la fois d'avant. Moi, j'ai sorti un livre la dernière fois que j'étais au chômage. »

Diana, qual_09, 38 ans, docteure en archéologie

Elle entend ici par « chômage », le fait d'être au chômage total. Béatrice avait prévu d'utiliser une période de chômage entre sa fin de thèse et son premier contrat de recherche post-doctoral pour avancer des publications – ce qu'elle n'est finalement pas parvenue à faire.

Certain-es de nos enquêté-es journalistes ont un usage similaire de l'indemnisation. Thomas présente cela comme une pratique courante chez les journalistes qui « écrivent un bouquin ». Chloé est soulagée lorsqu'elle parvient à ouvrir des droits au chômage après ses premiers contrats : « je peux me permettre de faire des trucs pas rémunérateurs mais juste qui, sur le cv et pour le prestige, vont m'ouvrir des portes ou sont formateurs et cetera (...) ». C'est à ce moment-là qu'elle se lance dans l'écriture de plusieurs podcasts (cf. supra).

Cet usage de l'assurance chômage est une des manières de rémunérer le travail gratuit effectué dans le « cœur de métiers » mentionné dans la première partie. Ainsi, le passage par l'assurance chômage apparaît toujours subi par les enquêté-es. Loin d'un usage stratégique de l'indemnisation, on observe un usage du temps passé au chômage pour réaliser des tâches valorisées susceptibles d'accroître leur employabilité.

Entrer de manière détaillée dans le rapport des enquêté-es à l'indemnisation et ce qui le constitue permet de comprendre comment iels se rapportent à ce droit et illustre à la fois la diversité de ces rapports ainsi que leur complexité, loin d'une approche unique en termes d'optimisation.

3.1.2. Choisir de s'actualiser et savoir s'actualiser

En raison de la discontinuité de l'emploi et des fluctuations d'activité, la question de rester inscrit-es et de s'actualiser se pose en continu. Les comportements d'actualisation dépendent de multiples considérations... et parfois malgré les bonnes raisons de s'actualiser, l'allocataire oublie et ne se réinscrit plus. Lola (qual_03), est journaliste pigiste, indemnisable qui n'a jamais été indemnisée. Bien qu'elle ne soit pas indemnisée et qu'elle n'en comprenne pas les raisons, elle s'est consciencieusement actualisée pendant plusieurs mois. Elle a oublié puis ne s'est jamais réinscrite. Séverine (qual_18) est auto-entrepreneure mais a des droits à indemnisation acquis précédemment. Elle continue à s'actualiser sur les conseils de son conseiller alors qu'elle n'est jamais indemnisée.

« S : Je le suis toujours, enfin, sur conseil de mon conseiller, je suis toujours inscrite même si je ne reçois pas d'indemnité. [...] »

E : Parce que vous avez des droits que vous n'avez pas épuisés, c'est ça ?

S : Oui, il me reste encore des droits, notamment de mes deux années de 2020-2021 où j'étais salariée dans le transport public. [...] »

E : Et donc quand vous actualisez, vous indiquez votre chiffre d'affaires, c'est ça ?

S : Oui. [...] Je fais ma déclaration [à l'URSSAF] tous les mois [...] et je donne la copie de ma déclaration à l'URSSAF à Pôle emploi. [...] »

E : Ça vous prend combien de temps par exemple de vous actualiser ?

S : C'est assez rapide maintenant. J'ai pris le coup. [...] Je fais ma déclaration [à l'URSSAF] et directement après, je vais sur le site de Pôle emploi. En 10 minutes, c'est fait.

E : Oui, oui. Et donc du coup, par contre, vous n'avez pas d'autres contacts avec Pôle emploi que votre actualisation ?

S : Non, c'est très, très rare. De temps en temps, peut-être une fois par an, je remplis un bilan en ligne ou quelque chose comme ça. Mais c'est tout. »

(Séverine, qual_18)

Si pour Séverine (qual_18), l'actualisation est une pratique routinière qui ne soulève aucune question, c'est pour plusieurs de nos enquêtés, une opération qui en soi pourrait ne pas être trop chronophage mais qui le devient à partir du moment où ils ont des doutes sur les informations à donner parce qu'ils n'ont pas reçu une fiche de paie, ne savent pas quand déclarer certaines activités, etc. (cf. expériences de la protection sociale). Interroger les enquêtés sur la démarche d'actualisation illustre le fait que le rapport à l'indemnisation n'est pas seulement déterminé par la réglementation mais également par les conditions d'accès à ces droits.

4. 2019-2021 : un pas supplémentaire vers l'insécurisation

Nous avons réalisé les entretiens avec les qualifiés à partir d'avril 2023, après donc l'entrée en vigueur de la réglementation qui introduit la « contracyclicité », c'est-à-dire la modulation de la durée d'indemnisation en fonction de la conjoncture. Parmi nos enquêtés, certains ont des droits à indemnisation qui relèvent de réglementations antérieures à 2019, d'autres de 2019-2021 ou de 2023. Nous avons cherché à saisir plus spécifiquement ce qu'ils connaissent de la réglementation de 2019-2021 et comment elle a modifié (ou pas) leur situation et leurs comportements d'emploi. Nous nous sommes également intéressés à ce qui, au-delà du montant de l'indemnisation, fait de l'assurance chômage une source d'insécurité alors que sa fonction est, au contraire, de contribuer à sécuriser leur revenu.

4.1. Une connaissance limitée de la réforme de 2019-2021

Parmi les personnes rencontrées, toutes connaissent dans l'ensemble l'existence de ces deux réformes (2021 et 2023) même si leur connaissance est parfois très approximative. Rares sont celles qui sont en mesure d'explicitier les grandes lignes de la première et de la seconde.

Diana (qual_09) est chercheuse non titulaire, elle est inscrite à Pôle emploi depuis près de dix ans sans interruption mais ne sait pas de quelle convention elle relève et ne connaît pas le droit d'option. Elle dit suivre l'actualité des réformes (qu'elle ne les connaît pas précisément) mais pour autant, elle ne fait pas de calcul pour elle-même.

« Alors je suis les réformes, parce que ça m'angoisse un peu. Mais au niveau de ce que je vais toucher, en fait, par exemple, là j'ai su que j'allais commencer au département, mais un mois en arrière, je ne le savais pas, du coup, j'essaye pas trop de calculer parce que je sais que les bonnes nouvelles, ça arrive quand même. Donc tant que j'ai ... Et puis en fait, comme j'arrive toujours à avoir un mi-temps au moins sur un mois ... Enfin j'ai toujours quelques jours de travail, et bien, je ne peux pas postuler [prétendre] à Pôle emploi parce que je gagne rapidement plus que 900 € donc, je ne fais pas des calculs. »

Diana, qual_09, 38 ans, docteure en archéologie

Cet extrait démontre à quel point l'approche en termes d'optimisation est déconnectée de la manière de réfléchir de cette allocataire. Elle a un rapport irrationnel à son allocation future (« les bonnes nouvelles, ça arrive ») tout en sachant sans comprendre précisément la réglementation qu'elle travaille trop pour être indemnisée. Cette situation d'indemnisable non indemnisée ne détermine en rien ses comportements de travail. Diana dit ne pas calculer car elle espère toujours travailler davantage que les contrats déjà confirmés, c'est d'ailleurs ce qu'elle a en tête quand elle parle de « bonnes nouvelles ».

Samuel (Qual_01) est le seul de nos enquêté-es à nous avoir parlé spontanément de la réforme de 2019-2021.

« Moi, je suis embauché sur des missions. Ça peut être une semaine une journée, un mois. Ce qui fait que pour nous, la réforme est particulièrement méchante quoi. »

Lui connaît la réforme mais elle est selon lui mal connue dans son entourage qu'il a essayé d'alerter.

« Donc moi je suis plutôt on va dire entre guillemets "informé" et vigilant là-dessus. Mais autour t'as plein de gens qui se sont fait bananer. Ou ils se sont réveillés, puis ils ont fait "bon bah merde, en fait je tombe en plein dans la réforme et ils n'étaient même pas au courant qu'il y avait une réforme quoi.

E2 : *Parce que du coup, c'est un truc qui ne se discute pas trop ?*

Bah un peu si, un peu. Si, forcément un peu. Je pense que quand les gens se sont rendus compte vraiment à quel point ça les toucherait, bah du coup voilà on a commencé à en discuter. Moi j'ai commencé à dire un peu à des copains "faites gaffe parce que ça va vraiment baisser énormément au niveau du SJR". Mais c'est vrai que je pense dans l'usage les pigistes, comme tout le monde hein je pense, c'est de toutes façons de faire le moins possible appel à Pôle Emploi et de se tenir le plus loin de cette administration diabolique. Donc dans l'ensemble, oui, je crois que les gens leur obsession quotidienne c'est plus d'avoir du taf pour le mois et de remplir leur planning que de penser à Pôle Emploi. »

Samuel_Qual_01

Il dément l'idée que les pigistes refuseraient du travail pour percevoir des allocataires. Cette conviction que ce que cherche les travailleur-euses à l'emploi discontinu, c'est de travailler, est partagée et exprimée par plusieurs qualifié-es, quelle que soit leur profession. Pour autant, parce qu'ils construisent leur activité au quotidien, cette volonté de travailler s'accompagne de tentatives de faire ce qui leur plaît... et donc de refuser certaines possibilités de travail, ce qui a pu être interprété comme un usage stratégique de l'assurance chômage.

Samuel (qual_01) a tenté de minimiser les effets de la réforme en faisant recalculer ses droits juste avant l'entrée en vigueur. Alors qu'il est plutôt bon connaisseur de la

réglementation, il ne sait pas exactement de quelle règle il relève, signe que sa connaissance reste très approximative et qu'il ne va pas jusqu'à lire les textes pour connaître ses droits. Son mode de connaissance de la réglementation semble relever de « méthodes » plus indirectes.

« **E2** : Toi tu relèves du régime général ?

Euhhh, non, avec eux. Ils m'ont toujours demandé ma carte de presse. Tu vois, t'es calculé en tant que journaliste pigiste, mais parce que je pense que c'est un ..., les gens de l'audiovisuel on fait partie d'un cas encore un peu particulier. Et du coup Pôle Emploi nous... ils ont pas créé une case pour nous mais oui, je pense qu'on a quand même un mode un tout petit peu différent par rapport à la presse écrite. Où je te dis selon moi, ils sont considérés comme en CDI tant que la collaboration se poursuit. »

Samuel_qual_01

Il a abandonné un reliquat de droit pour ouvrir des droits sous le régime de la convention 2017 (et éviter le plus longtemps possible 2019-21), droits qu'il est toujours en train de consommer au moment de l'entretien en avril 2023. Il explique au cours de l'entretien comment la réforme de 2019-21 peut conduire à modifier ses décisions de travailler ou pas mais dans des proportions relativement restreintes.

« Je vais avoir tendance à plus accepter des choses qui peuvent ne pas me convenir à des moments. Parce que, je ne sais pas, ce week-end-là, j'avais prévu d'être avec ma copine ou en famille, enfin, juste avoir une vie normale quoi. Et bah là je vais me dire : "il faut peut-être que j'accepte parce que, je sais qu'en cas de recalcul, toutes les périodes non travaillées vont être prises en compte, donc ça va me faire baisser mon SJR. Donc là-dessus, je vais peut-être accepter un peu plus de choses. Et effectivement, oui, ça me pousse à essayer vraiment plus de trouver un CDI qui me plairait. Mais voilà, on est dans un secteur compliqué et du coup bah, ça ne se fait pas en claquant des doigts. [...]

Avant effectivement j'avais quelques filets de sécurité et ouais un peu de stabilité où je me disais "Bon, ben écoute, de toute façon je peux dire non, c'est pas grave, je piocherai un peu plus dans mon pôle emploi et puis quand je serai recalculée, ben j'ai un peu idée de combien je toucherai. Tandis que maintenant j'ai plus ça quoi. »

Samuel_qual_01

Il mentionne le fait que la réforme modifie ses anticipations. Avant, il savait un peu combien il allait toucher, ce n'est plus le cas aujourd'hui.

« Je pense que je suis resté pigiste aussi pendant un moment comme ça. Je veux dire, au-delà du fait qu'évidemment il y a pas 10 000 places en CDI, mais tu pouvais quand même un peu anticiper l'avenir grâce à Pôle emploi. Mais juste me prendre des vacances typiquement. Me prendre 3 semaines de vacances, bon bah, avec Pôle Emploi c'était faisable. Là maintenant qu'ils me recalculent et que j'ai un SJR super bas, ça va être compliqué. »

Samuel_qual_01

Samuel (qual_01) craint le prochain calcul de son SJR donc il veut trouver une solution pour ne pas dépendre de Pôle emploi.

« **E** : Et du coup, envisager de continuer sans Pôle emploi, c'est possible ou... ?

S : Euh, là si demain j'avais plus Pôle Emploi, avec que le boulot que j'ai actuellement, ce serait compliqué. Ce serait un peu, oui, ce sera un peu compliqué parce que du coup, je me retrouverai évidemment complètement entre les mains de mon employeur à être

inquiet en permanence sur, "putain merde, en est le 05 du mois, je vais gagner que 1000 balles ce mois-ci. Comment je vais faire pour payer mon loyer ?". Ce serait beaucoup, beaucoup de stress et, ce serait oui, ce serait vraiment chiant. Donc c'est pour ça que je me laisse six mois là pour trouver soit un autre employeur, soit un peu plus stable. Mais je ne veux pas me retrouver à avoir vraiment besoin de Pôle emploi. Il faut que je fasse calculer, je sais pas combien je vais perdre, mais je pense énormément. »

Samuel_qual_01

Il mentionne le stress (peur de ne pas travailler suffisamment) et le confort (possible de se ménager des périodes sans travailler pour « avoir une vie normale » en partant en vacances ou en bloquant des week-ends importants pour être en famille) que lui ont permis l'indemnisation depuis le début de sa carrière et qu'il craint de ne plus avoir si son indemnisation baisse trop suite à la réforme de 2019-2021.

Ce qui est intéressant, c'est de lire ces propos à la lumière de ce qu'a fait Samuel (qual_01) dans les mois suivants. Il fait valoir la clause de cession avec TV1 et décide finalement de poursuivre encore quelques temps en piges parce que c'est un mode d'exercice de la profession qui lui tient à cœur et qu'il a encore des projets qu'il n'a pas pu réaliser. Il se « (re)lance » parce qu'il a obtenu une somme d'argent conséquente au moment de son départ et il compte sur cette épargne en cas de revenus professionnels insuffisants.

Parmi nos enquêtées guides, Maylis (qual_15) et avec Mireille (qual_19), est une des deux guides indemnisées avec une réglementation postérieure à 2019 (2023 en l'occurrence). Maylis est guide salariée en portage salarial. Elle connaît les principaux axes de la réforme de 2019-2021, par contre, la réforme entrée en vigueur en février 2023 lui « a échappé ». Elle dit avoir adapté ses comportements d'emploi à la réforme puisqu'elle renonce désormais à travailler juste après l'ouverture de son droit lorsqu'il s'agit de mois creux.

« M : Mais la façon dont c'était calculé faisait que moi je trouve qu'on ne se posait pas la question, on travaillait. Et puis de toutes façons on savait que même si on avait une indemnisation qui faisait que 6 mois, que c'était une bonne indemnisation. [On allait] les consommer en fait quand il y avait besoin. Et là je me retrouve, une fois que les droits sont moindres, à un moment donné on se dit que ce mois-ci, c'est pas la peine de travailler parce qu'ils vont me compter mes 2 missions comme si j'avais travaillé 30 jours au prix qu'on m'a payé pour 2 missions. [...] Je préfère avoir le filet [l'indemnisation] et compléter le filet avec les économies. Moi je trouve que c'est triste, je n'aime pas trop cette mentalité-là, je n'aime pas l'idée de devoir calculer comme ça. Parce que pour moi Pôle l'emploi c'est un filet de sécurité, c'est pas un revenu. C'est censé compléter. »

Maylis_qual_15

L'explication n'est pas facile à suivre, illustration de la complexité de la réglementation. Son choix pourrait être de ne pas travailler du tout en début d'indemnisation pour ne pas avoir de jours non travaillés dans sa prochaine période de référence. Si ce choix concerne l'ensemble de la période (ne pas travailler du tout les « petits » mois), il se pourrait que son « calcul » ne lui soit en fait pas favorable. Elle pointe le fait que l'assurance chômage perd son rôle de revenu de complément qu'elle avait pour lisser l'instabilité des revenus, due notamment à la saisonnalité puisque l'indemnisation est trop faible, même pour les mois creux. Plus que de réels comportements d'optimisation, certaines enquêtées tentent de bricoler avec la

réglementation avec toujours la priorité de conserver leurs possibilités d'emploi sur le moyen terme.

Un autre élément est à prendre en compte pour comprendre comment les allocataires se rapportent à l'indemnisation : les caractéristiques de leurs droits ne déterminent pas seules ces rapports à l'institution, il faut également intégrer leurs points de vue sur les démarches à réaliser. Thomas (qual_05), bénévole dans une association professionnelle de journalistes, mentionne qu'au regard des caractéristiques de l'indemnisation des pigistes, l'évolution en matière d'accompagnement et d'actualisation ont au moins autant d'effet que la réforme de la réglementation.

« Moi, j'ai le sentiment qu'au-delà des réformes, il y a le durcissement général en fait, et le fait que moi, j'ai des collègues à qui on propose des formations de boulanger ou de flics et que du coup, là, on retombe dans les trucs d'offres valables d'emploi, et cetera. En fait, tant que les pigistes travaillent, ils ne sont pas trop [= rarement] indemnisés. On les emmerde pas, ils sont dans la catégorie des chômeurs "autonomes", je ne sais plus comment on dit. À partir du moment où il y a de l'indemnisation, le contrôle est vraiment renforcé et notamment, moi ce que j'ai vu récemment, c'est les trop perçus. J'ai là en six mois, j'ai jamais eu autant de trop perçus que sur les dernières années. Parce que, parce que chasse à la fraude, et cetera. »

Thomas_qual_05

Aucun·e interviewé·e n'a mentionné le fait que les droits rechargeables aient été vidés de leur sens, alors qu'il s'agit d'un facteur important de la non-éligibilité ou de son report⁸⁸. Les propos recueillis conduisent à mettre en doute l'idée que face à la diminution des droits à indemnisation, les enquêtées auraient accepté des CDI, soit que ces contrats n'existent pas, soit que ces personnes qualifiées continuent à chercher à faire un travail qui leur plaît, quitte à devoir compenser par l'épargne personnelle lorsqu'elles le peuvent.

4.2. Une sécurisation rendue impossible par la complexité de la réglementation pour les salarié·es à l'emploi discontinu

Dans les entretiens réalisés, de très longs passages sont consacrés aux difficultés à déclarer les périodes travaillées, qu'il s'agisse de la déclaration faite lors d'une ouverture de droits à l'indemnisation, de déclarations en cours d'indemnisation (i.e. « actualisation ») ou des données à fournir pour un « rechargement » de droits. Pour les enquêté·es, ces difficultés viennent de la complexité d'avoir plusieurs employeur·euses, des employeur·euses qui ne fournissent pas forcément les bons documents et / ou qui ne fournissent pas les documents dans les délais, et des règles d'actualisation qui ne sont pas adaptées au fonctionnement de leurs secteurs d'activité.

Si certaines de nos enquêté·es déplorent des difficultés rencontrées à comprendre et faire valoir leurs droits, cela n'est pas contradictoire avec un sentiment positif vis-à-vis du principe de l'indemnisation chômage. Iels en attendent un point d'appui pour sécuriser leurs revenus et construire leurs trajectoires professionnelles.

Ce rapport positif à l'indemnisation comme élément premier de la relation est partagé par Salomé (qual_08) qui est pigiste et qui résume en trois points son rapport à Pôle emploi."

⁸⁸ UNEDIC, *Suivi de la réglementation 2021 d'assurance chômage*, 2023.

« **Un**, c'est quand même génial. Pas en mode c'est génial, on fait rien. Mais je trouve que c'est quand même un système qui, sur le principe, est vachement bien pour se relancer dans d'autres choses aussi potentiellement. **Le deux**, c'est vraiment pas clair. Il y a plein de choses qu'on comprend pas, qu'on apprend au fur et à mesure. Moi, il y a un moment typiquement, bah en fait... Quand après, Journal 3 [Presse quotidienne régionale], j'aurais dû... Je savais pas qu'on recalculait les droits. Ça se trouve que le travail en CDI, je l'aurais pas pris si j'avais recalculé mes droits à ce moment-là. Mais je le savais pas. En plus, j'étais restée sur un chômage à 800 €. Alors qu'en fait, mon chômage aurait dû être plus élevé parce que mes droits auraient dû être recalculés. Mais à ce moment-là, je le savais pas qu'on faisait ça. Et du coup, je me disais, bah 800€, impossible. Donc ça a eu une influence. Ma méconnaissance de Pôle emploi a eu une influence aussi sur mes choix. Donc c'est pas clair. Et trois, eux-mêmes, t'as l'impression que c'est pas très clair pour eux. Parce que typiquement, sur la formation, moi j'ai fini par le dire parce que ça me stressait de faire un truc qui soit pas réglo. Et moi, la conseillère m'a dit, bah vous faites bien parce que ça change rien. Vous allez toucher votre indemnité. Simplement, vous allez être en statut AREF, donc ARE formation, quoi. Vous êtes comptabilisée comme étant en formation. Ça ne gêne pas vos allocations. Nous, on est en ce moment, chez Pôle emploi, où on encourage la formation, on soutient les gens dans leurs projets et tout. Donc vraiment, ça posait aucun problème. Et elle me disait, au contraire, que PE avait cette ligne-là, et moi j'ai une collègue qui m'a dit que sa conseillère lui avait dit le contraire. Donc j'ai l'impression que selon le bureau, c'est pas la même doctrine entre guillemets. Mais en tout cas, moi, la doctrine, c'est formez-vous et tout. Donc je l'ai dit et tout est au clair. »

Plus tard dans l'échange elle se présente comme ayant « un rapport apaisé à Pôle emploi » et attribue ses difficultés davantage à son statut de pigiste « qui est quand même pas très clair » qu'à Pôle emploi et « aux administrations [qui] font plutôt bien leur taf ». Elle a un rapport apaisé alors même qu'elle a reçu des courriers de trop-perçus par erreur mais elle a réussi à rapidement rétablir la situation.

Diana (qual_09), dont nous avons dit qu'elle avait la trajectoire de chercheure contractuelle la plus complexe a finalement une situation relativement simple avec l'assurance chômage car elle ne travaille qu'avec le statut de salariée et ne fait pas de vacations. Elle est parfois à temps partiel, parfois elle cumule deux contrats. La situation de Béatrice (qual_13) est également simple. Aucune des deux n'a eu de trop-perçu. Si Béatrice déplore n'avoir parfois pas perçu le montant espéré (en raison d'une règle non maîtrisée), elles se plaignent peu du temps passé à faire valoir leurs droits.

Par contre, Laetitia (qual_11) a un vécu de l'indemnisation marqué par ses difficultés à faire valoir ses droits dans le cadre de l'activité réduite où elle cumule avec de rares heures d'enseignement payées en décalé. Laetitia (qual_11) expose longuement ses difficultés de déclaration qui sont communes à beaucoup de vacataires de l'enseignement supérieur et qui sont plus largement le quotidien des personnes qui cumulent emplois discontinus et allocations et qui sont payées à une date postérieure à la date d'actualisation auprès de Pôle emploi. Laetitia (qual_11) est doctorante avec un financement CIFRE. Elle accepte d'enseigner avec des contrats de vacation, pour son « dossier » (i.e. pour augmenter ses chances » d'être recrutée maîtresse de conférences). Les vacations se poursuivent après le terme de son financement de thèse et son inscription à Pôle emploi pour être indemnisée.

En s'appuyant sur les conseils trouvés dans « un document de je ne sais plus quelle structure de l'ESR », Laetitia déclarait chaque mois au moment de l'actualisation le nombre

d'heures travaillées au cours du mois écoulé alors même qu'elle n'était pas payée à ce moment-là. Pour des cours réalisés au premier semestre, elle a été payée en février et en août suivants. Le responsable administratif de son UFR lui fournissait des attestations faute d'être en mesure de présenter des fiches de paie puisque la rémunération n'était pas mensualisée. La plateforme de Pôle emploi n'acceptait pas ces documents donc elle les envoyait parallèlement à son conseiller qui lui validait les documents. Ensuite, une fois au chômage, elle a demandé à ce que le versement de ses vacances soit mensualisé. Cette demande a été refusée mais elle a reçu trois paiements au lieu de deux. Avec cette manière de déclarer, son activité réduite était calculée à partir des heures qu'elle déclarait travailler pour un mois donné mais pour lesquelles elle n'avait perçu aucune rémunération au cours du mois de déclaration.

« Donc par exemple je déclarais en gros le nombre d'heures que j'avais fait le mois dit, et donc l'argent que j'allais toucher un jour. Et donc là, ils me disaient "OK, vous avez tant d'allocations". Donc j'avais cette allocation qui était versée... Et en fait comme à plusieurs reprises, eux ils ont considéré dans un premier temps que mes allocations n'étaient pas valides, parfois du coup, ils me donnaient encore moins que ce que j'aurais dû toucher, mais par contre, le mois suivant, ils me reversaient plein d'argent. Enfin plein d'argent, ils me reversaient 1 000 € en plus des 200 € qu'ils m'avaient donnés pour le mois... Du coup j'ai jamais su... enfin il n'y a jamais un mois où j'ai touché 1 100 € d'allocations comme prévu. »

Laetitia_qual_11

Elle ne connaît pas la réglementation. Elle croit recevoir une prime pour la récompenser de travailler, ce qui n'est pas le cas. Elle ne comprend pas les montants des allocations mensuelles qu'elle a reçues. Laetitia exprime la « galère » de se faire indemniser et les difficultés à avoir des indemnités très réduites certains mois.

« Et oui, ça m'a un peu pourri la vie et j'avais l'impression que c'était une montagne de trucs à gérer, d'aller récupérer les attestations, signer des papiers pour me faire payer. Ensuite, aller tout mettre à Pôle emploi, renvoyer ensuite à mon conseiller indemnisation, recharger les attestations quand elles étaient refusées sur la plateforme. Ensuite mettre la fiche de paie sur la plateforme. Enfin tout ça pour une paye en plus qui était... enfin, je ne touchais rien quoi. Et du coup qui me retirait plein d'argent au moment où j'en avais quand même vraiment besoin. Donc j'ai pas eu de problème d'argent en tant que tel parce que mon conjoint il est prof dans le secondaire [...]. Mais en termes d'ingénierie, c'était énorme quoi, il y avait tout le temps des problèmes. »

Laetitia_qual_11

Cette situation d'activité réduite la mettait dans une forme d'insécurité. Insécurité en raison de l'incompréhension mais également des ressources perçues mensuellement. Elle n'a eu d'autre choix que de s'appuyer sur l'aide financière de son conjoint pendant cette période. Elle n'a pas augmenté son niveau de connaissance au fil de son indemnisation, parce qu'elle avait l'impression de n'avoir jamais les mêmes conseils de la part de Pôle emploi.

« C'était une vraie galère quoi. [...] Les règles changeaient quasiment tous les mois parce qu'en fait, mes conseillers et ma situation est un peu bizarre, donc en fait ils ne savaient pas. Il y en avait qui me disaient : "bah il ne faut pas déclarer", d'autres qui disaient "il faut déclarer et ne pas envoyer l'attestation". Enfin à chaque fois, les règles elles changeaient. Et c'était... enfin c'est juste que c'était hyper fatigant. »

Laetitia (qual_11)

Laetitia (qual_11) a eu l'esprit très pris par ces difficultés, au point qu'elle dit que si elle est à nouveau au chômage, elle ne fera pas de vacances d'enseignement en parallèle. Plus que le temps passé, c'est la charge mentale qu'elle a trouvée pesante et l'interruption que cela nécessitait dans son travail.

« E2 : Et vous avez l'impression que ça prenait combien de temps par mois ?

Je ne sais pas trop. En termes de charge mentale beaucoup, en termes de temps, c'était tout plein de petits moments. Je pense que ça ne me prenait même pas tant de temps que ça. En fait, ça devait me prendre.... Je n'arrive pas à évaluer. Je pense que ça ne me prenait pas plus de 2 à 3h par mois de gérer ces trucs-là. Mais à chaque fois c'était... en fait je ne savais pas combien de temps ça allait prendre. Donc si, c'était un peu compliqué. »

Laetitia_qual_11

Elle a été en contact à de très nombreuses reprises avec Pôle emploi à ce sujet. Elle était très inquiète à l'idée de ne pas déclarer correctement, d'être accusée de fraude et de devoir rembourser. Alors qu'elle n'est pas coutumière de ce type de réaction, elle dit avoir fait « une crise d'angoisse » lors d'un échange avec une conseillère Pôle emploi lors d'un appel pour vérifier qu'elle avait correctement déclaré ses revenus lors de l'actualisation.

« L : Et là, ce jour-là, je suis tombée sur une dame. C'était l'enfer, vraiment, j'ai fait une crise d'angoisse au téléphone, je ne pensais pas que ça pouvait arriver. En fait moi, au début, j'ai appelé juste pour avoir une confirmation. [...] Et là, elle commence à repasser tout mon dossier depuis le début quoi. [...] Et moi, j'étais perdue parce que j'avais appelé pour un pauvre détail et d'un seul coup on remontait à des kilomètres. Et donc moi je disais "Mais en fait c'est pas ma question". Et donc elle me disait "mais c'est pas vous de faire les questions". Elle a dit "il faut grandir", et donc moi j'étais en train de paniquer au téléphone, elle me dit "Ah, mais maintenant il faut se reprendre. Vous êtes plus une enfant maintenant". Enfin c'était terrible. Alors moi, je ne savais plus ce qui se passait. Et en plus elle me disait "ah mais non, mais là ça ne va pas du tout, on va devoir tout reprendre". Non mais c'était fou quoi, c'était complètement fou. Et donc je suis sortie et je me suis dit "mais qu'est-ce qu'il se passe ? Je vais être radiée ?". En plus elle m'a dit "on va récupérer..." Parce qu'en fait, j'avais quand même reçu un message qui disait, à chaque fois, tous les mois "on vous suspend vos allocations et on récupère le trop-perçu". [...] Et là, j'ai cru qu'elle allait tout me récupérer. Sauf que moi j'avais 0 € à ce moment-là sur mon compte. Ou encore moins. Et je me suis dit "mais là si ils me récupèrent des trucs, je vais être en interdit bancaire, ça sera la folie. Et donc finalement, ils n'ont rien récupéré. J'ai très peu touché ensuite. Puis ensuite, à nouveau j'ai touché beaucoup, enfin beaucoup, j'ai touché plus d'argent.

E : Du coup cette conversation avec cette personne, elle s'arrête comment ?

L : Et donc je lui ai dit "Écoutez, je comprends pas ce que vous voulez, je ne comprends pas ce qu'il faut que je fasse. Là, ça ne va pas du tout, je vais raccrocher". Et donc j'ai raccroché. »

Laetitia_qual_11

Cette conversation est symptomatique du sentiment d'insécurité ressenti par plusieurs enquêtés parce qu'ils ne comprennent ni la réglementation, ni ce qui est attendu lors de l'actualisation... et que l'institution ne paraît pas en mesure de le leur expliquer et, qu'il s'agisse des courriers ou de certains conseillers, l'institution ne cherche pas à les rassurer.

La situation de Lola (qual_03) qui est pigiste présente certaines similitudes avec celle de Laetitia (qual_11), chercheuse. Elle est inscrite à Pôle emploi, travaille et reçoit sa fiche de paie (et sa rémunération) après la date d'actualisation, ce qui lui cause des difficultés de déclaration. Comme Laetitia (qual_11), elle s'actualise sans savoir si elle va être indemnisée et avec quel montant d'allocation.

« Et en fait, c'est aussi encore plus compliqué parce qu'à Radio A., on est rémunéré en mois +1. C'est à dire que le salaire par exemple, là à la fin du mois d'avril, je vais toucher mon salaire de mars. Ce que j'ai travaillé en mars et du coup, en fait en haut de la fiche de paie, il y aura écrit avril alors que c'est ma paie de mars. Et donc du coup, moi au début, je mettais la paie de mars au mois de mars. En fait, ils refusaient systématiquement mes documents parce qu'il y a écrit avril. Donc là j'ai essayé de leur écrire des mails pour leur dire : "non mais ça ne marche pas comme ça chez nous". Rien à faire, ils refusaient systématiquement mes documents. Donc je me suis dit c'est pas grave, je vais aligner. Quand il y aura écrit avril, je mettrai avril et voilà je décalerai en fonction. »

Lola_qual_03

Pour l'instant, Lola (qual_03) a renoncé à percevoir une indemnisation chômage mais elle continue à s'actualiser. Elle est « frustrée » que les agent-es de Pôle emploi ne comprennent pas sa situation.

Chloé (qual_06) est comme Lola (qual_03), journaliste non stable mais qui travaille régulièrement et inscrite à Pôle emploi. Cependant, sa situation est encore plus complexe parce qu'elle a plusieurs employeur-euses, ce qui démultiplie le travail de récupération et de vérification des fiches de paie.

« Donc bah c'est des heures et des heures et des heures et des heures à appeler. Je faisais l'erreur d'appeler au lieu de faire des mails avec des traces écrites. Mais des heures au téléphone pour qu'on me dise des choses différentes. Des heures aussi avec mes employeurs pour réclamer des documents, pour vérifier la fiche de paie. »

Chloé, qual_06

Le fait que l'assurance chômage soit perçue comme un facteur d'insécurité tient également aux situations de trop-perçus. Les trop-perçus détaillés résultent quasi-exclusivement du fait que les allocataires de notre corpus ont plusieurs employeur-euses et des décalages entre périodes travaillées et rémunération et ne sont donc pas en possession des infos nécessaires au moment de l'actualisation.

Les expériences de trop-perçu sont nombreuses parmi nos enquêtées avec des faits générateurs de trop-perçu proches voire identique. Pour Samuel (qual_01) qui travaillent en CDDU ou CDD (qual_01), l'actualisation et la déclaration de l'activité du mois écoulé sont une procédure relativement simple... sauf lorsque les employeur-euses paient en décalé.

« TV1 jusqu'à présent en fait, eux, ils envoyaient directement les attestations Pôle emploi à Pôle emploi et donc ils avaient connaissance de mes activités et en gros j'avais plus qu'à vérifier et à valider le truc. Donc ça allait toujours. Sur ce que j'avais sur un mois, j'étais payé en fin de mois et Pôle emploi avait connaissance en fin de mois de mes activités, donc en fait c'est assez logique. Et ça se passait bien. Avec TV2, les mecs me payaient... Alors attends, quand je bossais au mois de mars par exemple, j'étais payé en avril pour eux et du coup ça foutait la merde parce que je ne savais pas si je devais déclarer mon activité sur le mois de mars, ou sur le mois d'avril. (...) Enfin

ça a été souvent un peu des galères qui ont créé des trop perçus. (...) Bah après là c'était à chaque fois des petits trop perçu parce que j'étais assez vigilant (...) C'est un peu comme pour la CAF et tout, je crois que c'est automatisé maintenant les trop perçus, en dessous d'un certain montant. Et du coup en gros elle me disait "on est un peu désolé mais du coup on vous envoie ce truc qui est automatique mais maintenant en prenant la main dessus on sait arranger le bidule quoi". Mais quand même, régulièrement, il y avait ce courrier-là qui arrivait. Et si les agents n'étaient pas des mecs plutôt bons et plutôt intéressés par ce qu'ils faisaient, tu vois, je pense que ça aurait pu bien foutre la merde. »

Samuel_qual_01

La vigilance de Samuel (qual_01) vient de ce qu'il a eu un trop-perçu de 4 600 € en début de carrière lié à une erreur de déclaration de son employeur. Sur les conseils du MNCP, Samuel saisit le médiateur régional et obtient une nouvelle décision de Pôle emploi qui annule son trop-perçu.

Samuel (Qual_01) compte sur les allocations versées par Pôle emploi mais s'inquiète de cette situation car il craint devoir rembourser.

« Alors encore une fois-là, maintenant je suis dans une agence, j'ai l'impression d'avoir des interlocuteurs de qualité, je me dis que ça va mieux. Mais pendant longtemps, J'étais au Pôle Emploi de Saint-Denis par exemple, Saint-Denis ville, Saint-Denis Centre. C'était beaucoup de jeunes, voire des jeunes en service civique. Alors ils ne géraient pas l'indemnisation mais quand tu y allais, il n'y avait jamais quelqu'un de disponible. Ils ne comprenaient rien du tout à mon cas. Et en fait t'avais la sensation de te trouver face à un mur d'incompréhension totale. Et puis à te dire "c'est comme ça, c'est pas autrement" parce qu'il faut rembourser. Et t'as effectivement quand même l'impression, globalement que quand tu mets le doigt dans le truc de commencer à compter un peu sur Pôle Emploi pour compléter ou pour pouvoir prendre des vacances pendant un mois, enfin pouvoir compter sur Pôle Emploi en général. Tu ne sais jamais si à un moment on ne va pas te demander de rembourser du fric et qu'en fait tu vas devoir te lancer justement dans des galères administratives derrière. En fait ça te fait perdre plus de temps qu'autre chose Donc moi j'ai l'impression (mais comme sur tout un tas d'aides) que... autour de moi il y a pas mal de gens qui préfèrent ne même pas s'inscrire parce qu'ils disent que ça va être plus galère qu'autre chose. »

Samuel_Qual_01

Chloé (qual_06) qui est journaliste pigiste a eu plusieurs expériences de trop-perçus depuis qu'elle est inscrite.

« J'ai commencé à avoir des petits cafouillages de trop-perçu, donc très vite, j'ai capté qu'il y allait avoir des situations compliquées avec le fait que je sois multi employeurs et donc vraiment, à chaque fois que je devais m'actualiser, j'appelais pour savoir comment faire, en mode bonne élève, pas faire de bêtise, trop peur qu'on me reproche des trucs, des machins. [...] Et donc à chaque fois, je faisais avec la personne, qui me disait à chaque fois des trucs différents. Mais bref. Je me disais "ça va, je vais comprendre, c'est normal, c'est le début, je connais pas mes droits, je ne sais pas lire mes fiches de paie, je ne sais pas où me renseigner. Je cours partout pour, ne serait-ce que vendre ma force de travail. Donc en plus j'ai pas l'énergie pour me concentrer sur ces aides-là auxquelles j'ai le droit. Ça on verra ça plus tard" Je me disais ça. »

Et puis finalement, Chloé a eu deux trop-perçus avec des montants très importants (plus de 3000€). Suite à cela, elle a décidé de ne plus s'inscrire à Pôle emploi.

« Et là moi, la conclusion de ces trois années de relation avec Pôle Emploi et d'intermittence de multi employeurs, multiples manières de rémunérer (soit au projet soit à la journée et cetera), ben la conclusion c'est que tant que je serai multi-employeurs, plus jamais je me réinscris au chômage en fait. Et que ça me rend folle de voir cette petite ligne prélevée sur chacune de mes fiches de paie et de me dire : "c'est un droit pour lequel je cotise et dont on me prive de manière complètement injuste, arbitraire et on fait tout pour m'en priver ». Mais en même temps, je ne peux plus me permettre. Enfin déjà c'est ... j'ai une boule au ventre rien que d'ouvrir mon interface Pôle Emploi, rien que de recevoir des courriers ça me haaannn, ça me met trop mal, mais vraiment c'est au-dessus de mes... même, ça me prend trop de temps en fait. Parfois ça me prenait deux jours par mois en fait, de juste régler mes problèmes avec Pôle Emploi. Entre appeler mes employeurs, vérifier, appeler mes conseillers, rechanger re-machin, redéclarer le truc, reclassifier tous les documents. Parfois, pour un contrat de trois semaines à France Info, ça faisait, ouais saucissonné huit, neuf ou dix contrats et donc huit ou neuf attestations Unédic fois six pages. À scanner, à machin, à assembler, à ne pas se tromper, à vérifier les dates, les ... C'était... c'était une poussée d'angoisse quoi. Donc c'est horrible, c'est absolument pas ce qu'il faut faire, et je crois que je fais exactement ce que les gens attendent des chômeurs, c'est à dire qu'on arrête de s'inscrire, qu'on ne rentre plus dans les statistiques, qu'on ne gonfle pas les stats des demandeurs d'emploi alors qu'on est en galère. Mais vraiment, c'est pas possible de faire autrement. Ou alors il faut avoir ça chevillé au corps et se dire : "c'est mon combat. Je suis le chevalier blanc de Pôle emploi". Non, moi j'ai pas cette présence-là, vraiment ça a été trop dur cette galère. »

Son « mal au ventre » quand elle va sur son interface Pôle emploi fait écho à la crise d'angoisse de Laetitia. Les difficultés rencontrées par Laetitia la poussent au non recours car elle a le sentiment qu'au lieu de la sécuriser pour lui permettre de se consacrer à sa recherche d'emploi /son activité professionnelle, le travail d'actualisation et les incertitudes qui l'entourent sont un obstacle à sa réussite professionnelle.

Face à cette complexité, d'autres enquêté-es annoncent également qu'ils vont cesser de faire valoir leurs droits. Thomas (qual_05) comprend cette tentation de ne pas faire valoir ses droits à l'indemnisation mais défend l'idée qu'il faut lutter contre ce penchant pour ne pas que les droits disparaissent.

« Ah non, mais c'est la conclusion en tant que pigiste : le contrôle, le stress, les trop perçus, l'employeur insupportable, [...] les formations qui ne servent à rien, l'accompagnement qui sert à rien. Des conseillers qui ne connaissent pas ton métier. Pour le dire clairement, Pôle emploi est extrêmement inadapté pour répondre à la pige clairement. Néanmoins, c'est le seul recours pour faire valoir.... En fait, c'est nos droits, [...] c'est pas une faveur quoi, c'est un droit et qu'on fait valoir. »

Thomas_qual_05

Pour lui, cette nécessité de faire valoir ses droits même pour les journalistes qui pourraient s'en passer ou qui jugeraient que les efforts sont trop importants par rapport au gain est une contribution au collectif dans la mesure où pour certain-es journalistes, ce complément de Pôle emploi est indispensable à leur poursuite dans le métier.

« Beaucoup de gens tiennent avec ça quand même. Beaucoup de gens tiennent leurs 1 000 € de revenus mensuels parce qu'il y a Pôle emploi. Il y a un bout de prime d'activité, il y a parfois un peu le RSA, les droits d'auteur une fois par an... Euh, voilà, ça passe à peu près. Mais tout le système tient pour ces quelques centaines d'euros, pour énormément de pigistes, l'équilibre économique tiens à ça. Donc les lâcher, c'est ... ça ne tient plus. Donc c'est pour ça aussi qu'il faut s'acharner à les défendre, même si c'est des petites sommes en fait. [...] »

Il dit concernant son cas personnel,

« Moi c'est vrai que le mois où je suis tombé, j'ai eu un mois où j'avais vraiment zéro pige et j'étais paniqué. Bah j'ai eu au moins mes 350 € de Pôle emploi qui m'ont payé mon loyer et je me suis rattrapé les mois suivants. Moi je ne sais pas quelle pige je vais faire dans quinze jours, donc prévoir combien je serai payé fin juin. J'en ai aucune idée et c'est aussi pour ça je pense qu'on reste inscrits. C'est qu'on n'a pas du tout cette prévisibilité. Les pigistes qui ont la prévisibilité, bah généralement, ils n'ont plus besoin de Pôle emploi. Je dirais ça. »

Thomas_qual_05

Le point commun à nos enquêté-es est d'être très fréquemment en activité réduite, signe qu'ils travaillent de manière discontinue mais très régulièrement. Ils ont des hésitations sur ce qu'ils doivent déclarer lors de l'actualisation. Ils se tournent alors vers Pôle emploi pour avoir de l'aide mais ils ont l'impression que les conseils prodigués ne sont pas identiques... d'où le fait qu'il n'y a pas d'effet d'apprentissage et qu'ils rappellent le mois suivant. Ils font donc régulièrement l'expérience des trop-perçus, ce qui les conduit à se sentir insécurisés par l'assurance chômage, au point pour certaines de ne plus recourir ou d'envisager de le faire dès que leur situation le leur permettra.

Les difficultés administratives que les enquêté-es rencontrent sont déterminantes dans le rapport qu'ils entretiennent à Pôle emploi. Ces travailleur-euses très qualifié-es constatent toutes que la réglementation d'assurance chômage est complexe. Ils ont des niveaux de connaissance divers et plusieurs ne comprennent pas leur situation au regard de l'indemnisation. Pour comprendre leur situation et / ou comprendre ce qu'ils doivent faire, le plus souvent, ils appellent Pôle mais ils butent sur le fait qu'ils reçoivent des réponses différentes. Ils ne vont pas lire l'information à la source pour autant. Leur profil est très éloigné de l'agent optimisateur en fonction duquel semble avoir été écrite la réforme. L'optimisation est de toute manière rendue impossible par l'imprévisibilité de leur activité professionnelle couplée à l'imprévisibilité des pratiques déclaratives de leurs employeur-euses.

5. Interroger plus largement le rapport au salariat et à l'État social

Au moment des réformes de la protection sociale, qu'il s'agisse de l'assurance chômage ou d'autres droits, les raisonnements s'opèrent comme si les personnes connaissaient leurs droits et y recouraient. Les prestations sont souvent conçues en distinguant selon que les personnes sont salariées ou indépendantes. Or, nos enquêté-es sont très nombreux à cumuler les statuts. Nous voulons ici partir des entretiens pour comprendre quel rapport les enquêtées entretiennent avec les droits sociaux et comment ils se situent par rapport au salariat. Nous centrons ici notre propos sur leurs expériences des autres droits sociaux qui « interagissent » avec l'assurance chômage ou qui sont symptomatiques de leurs rapports aux institutions de protection sociale.

5.1. Quels rapports aux autres droits sociaux ?

Nous avons interrogé nos enquêté-es qualifiées pour savoir s'ils étaient bénéficiaires d'autres droits à la protection sociale et autres prestations sociales. Ils ont pu discuter sur ces questions, à l'exception de la maladie (et dans une moindre mesure de la retraite). La maladie est souvent évoquée spontanément lorsqu'ils expriment l'incertitude liée à leurs situations. Ils redoutent de ne pas pouvoir aller travailler et de perdre à la fois la rémunération pour des activités prévues à court terme mais non réalisées / signées et, à moyen terme, de ne plus être appelé-es par certain-es de leurs employeur-euses / client-es.

Les guides sont, des trois professions étudiées, celles qui ont le plus évoqué leurs craintes d'être malade et raconté des expériences de (non) prise en charge par l'assurance maladie. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elles sont en moyenne plus âgées que nos autres enquêté-es mais aussi parce que le métier de guide est comme le martèle Barbara (Qual_14) « un métier très physique ». Les risques de tomber malades et les difficultés à travailler malades sont accrues.

En cas de maladies de courte durée, les enquêté-es, quelle que soit leur profession, vont régulièrement travailler malades. Pour des raisons financières (ils perdraient de l'argent), administratives (ils ne savent pas nécessairement comment faire et trouvent les démarches complexes) et de réputation (vis-à-vis des employeur-euses).

Lola (qual_03) est allée travailler lorsqu'elle était malade parce qu'elle ne pouvait pas se permettre de ne pas être payée.

« Moi je suis allée travailler avec le Covid, la grippe... parce qu'en fait on sait tellement qu'on ne va rien toucher si on n'est pas là, qu'on ne peut pas se permettre d'être absent une semaine et de perdre l'équivalent de 500-600 €. (...) de toute façon, on a trois jours de carence donc de toute façon, il faut être vraiment malade. »

Lola_qual_03)

La crainte relative à la « réputation » renvoie plus largement à la crainte des personnes non titulaires de perdre des possibilités d'emploi lorsqu'elles sont temporairement absentes ou indisponibles. Le fait que leur absence ne soit pas de leur fait n'y changerait rien, ce qui explique la crainte de tomber malade ou d'avoir un accident. Marthe (Qual_17), guide conférencière reconvertie, raconte en s'appuyant sur son expérience comment un accident relativement bénin comme « se casser la jambe » devient une catastrophe.

Elle a été en arrêt maladie deux mois en 2016. A son retour, ses visites avaient été déprogrammées et elle n'a pas été programmée de toute la saison par un de ses employeurs ce qui lui a fait perdre plusieurs milliers d'euros, sans compensation ni recours.

Un autre point commun à ces trois professions est, en cas de maladie, de recourir plutôt à l'assurance chômage qu'à l'assurance maladie. Cela évite notamment de devoir payer un jour de carence, le taux d'indemnisation était considéré comme plus élevé et le recours était plus simple car mieux connu. Il se pourrait que cet arbitrage diffère dans les prochaines années, en fonction des niveaux d'allocation journalière dans le cadre de l'indemnisation.

L'exemple de Maylis (qual_15) qui est guide en portage salarial est intéressant parce qu'elle s'est cassée les deux chevilles à quelques années d'intervalle et elle fait des choix différents pour obtenir un revenu de remplacement après chacun des accidents.

M : « Il y en a eu deux parce que malheureusement, je me suis cassée les deux chevilles en 5 ans. J'ai eu les deux. Il y en a eu une, c'était fin 2018. Il s'est trouvé que je me suis

cassée la cheville fin septembre. C'était la période creuse. [Il] s'est trouvé que l'arrêt maladie, ils indemnisaient vraiment pas beaucoup. Et je me suis dit de toute façon, c'est une période où je ne travaille pas. Je continue à travailler à la maison. Je ne guide pas de toute façon, mais je vais faire ce que je fais normalement en hiver. Je ne l'ai pas déclaré à Pôle emploi ou à l'assurance maladie en tant que tel. L'autre, c'est l'an dernier. Novembre de l'an dernier [...]. Et là, pour le coup, l'assurance maladie indemnisait mieux. [...] J'ai été indemnisée [par l'assurance maladie de novembre] jusqu'en février. Et après, j'ai choisi plus ou moins volontairement de ne pas beaucoup travailler le mois de mars. Parce que je voulais savoir si ça allait tenir, si ça durerait. Donc j'ai travaillé un petit peu, mais au ralenti pour remettre en marche la cheville et l'endurance.

E : Et donc mars, vous avez été indemnisée par Pôle emploi ?

M : Oui, parce que je n'ai pas travaillé le mois de mars. Après avril, ça a été à plein jusqu'en septembre. [...] L'an dernier c'est ma période de Noël qui est partie en fumée. La période de pic de l'hiver, c'est vraiment Noël. Et voilà, il fallait que j'annule. La période de Noël, c'est 1200 euros à peu près. Les deux semaines de Noël. En revanche, c'est que ça m'a permis d'une certaine manière, et ça, c'est entre guillemets, je suis reconnaissante au système, de ne pas me dire qu'il faut absolument que je rebosse tout de suite, sans savoir si la cheville va tenir. Parce que ça, c'est un truc, après il y a des douleurs résiduelles. Moi, j'étais très inquiète là-dessus. Et ça m'a permis de me dire, je retravaille, mais je ne retravaille pas plein. Et je me laisse le temps de me guérir, de remuscler la cheville et tout ça. [...] Et pour le coup, j'ai été contente de pouvoir le faire, parce qu'après, j'ai entamé l'été en sachant que ça irait. »

Maylis_Qual_15

Ce récit illustre la manière dont Maylis essaie de trouver la solution la plus avantageuse financièrement et la plus favorable à la préservation de ses possibilités de travailler, en intégrant la saisonnalité qui caractérise son activité.

Face aux difficultés à être correctement assuré-es en cas de maladies, plusieurs de nos enquêté-es essaient de limiter les risques de tomber malades. Maeva (qual_16) a renoncé à pratiquer le ski qu'elle appréciait auparavant. Plusieurs guides cherchent à s'économiser.

Mireille (qual_19) dit être très mauvaise pour cela [s'économiser] et elle s'épuise. Elle cherche toutefois à se positionner sur des visites moins fatigantes : elle privilégie les visites proches de son domicile (et pas à Paris) pour limiter la fatigue, elle essaie d'échanger ses visites avec des collègues quand elle est trop fatiguée, etc. Ce sont donc des stratégies individuelles nouvelles qu'elle met en place depuis qu'elle souffre d'une maladie.

A plus long terme, les guides s'inquiètent pour leur fin de carrière où elles ont le sentiment qu'elles ne pourront pas exercer aussi intensément ce métier très physique, où elles ne pourront pas résister aussi bien aux maladies et où elles auront probablement davantage d'affections longues.

Pour les chercheur·euses non titulaires de l'enseignement supérieur et les pigistes en presse écrite, déclarer un arrêt maladie semble ne présenter que des inconvénients : iels vont perdre de l'argent et le travail à réaliser restera de toutes manières intégralement à leur charge.

Ce « choix » est rendu possible par la situation salariale non standard de nos enquêté-es. Si parfois ces latitudes leur permettent de s'ajuster pour faire valoir leurs droits (ou pas), certain·es de nos enquêté-es ont le sentiment que faire valoir leur droit est rendu plus complexe

par leur instabilité professionnelle et / ou que certains droits ne leur sont pas accessibles en raison de leur situation professionnelle.

Lola (qual_03) qui est indemnisable, non indemnisée sans comprendre pourquoi elle ne « touche jamais un centime » de Pôle emploi, a également des difficultés avec la CAF.

« Moi j'ai parlé avec la CAF, c'est exactement la même chose. Là, j'ai 900 € de trop perçu à leur rembourser à cause des histoires de statut, parce que je ne peux pas dire que je suis salariée. Donc ils me disent "dites que vous êtes travailleur indépendant", mais je ne dépends pas des travailleurs indépendants, donc c'est vraiment un statut (qui est censé être juste un mode de rémunération) mais ça nous met dans un statut professionnel complètement bâtard. Et en fait, on ne sait pas quelle case ... »

Lola_qual_03

Elle considère désormais que « toutes les institutions, c'est compliqué » en raison de sa situation professionnelle.

Daphné (qual_04) est journaliste pigiste. Au moment de l'entretien, en avril 2023, elle n'a perçu aucun droit à congés maternité alors que son « congé maternité » devrait déjà être terminé (terme au 2 septembre). Elle a déposé un recours devant le tribunal administratif et devant le défenseur des droits. Le litige porte sur le nombre d'heures travaillées. Elle dit avoir travaillé suffisamment pour être éligible à ces droits. La Sécurité sociale lui rétorque que non. Lors du rappel en septembre 2024, elle nous apprend que le tribunal lui a donné raison. Elle a réagi différemment de Lola (qual_03) puisqu'elle décide lors de son deuxième congé maternité de ne pas prendre le risque de devoir entreprendre de nombreuses démarches et s'organise pour se payer un salaire de 1600 € stable sur plusieurs mois via une coopérative pour faire valoir ses droits à partir de ce contrat-là.

D'autres enquêtées comme Lola (qual_03), face à la complexité, décident de ne pas recourir à certains droits. C'est le cas de Samuel (qual_01) journaliste pigiste qui recourt à l'assurance chômage mais préfère se « tenir à distance » d'autres droits sociaux comme la prime d'activité.

« Non, j'ai jamais demandé [la prime d'activité]. Je crois que je gagne trop pour y avoir droit. Je ne suis pas sûr. [...] Ouais et puis en plus, tu vois ça c'est pareil c'est le genre de truc ou, un mois je vais la demander ils vont me la verser, mais en fait, comme ça va être calculé après sur un mois, ils vont me demander les remboursements. Enfin c'est typiquement le genre de truc dont je préfère me tenir à distance. »

Samuel_qual_01

Parmi nos enquêté-es, certaines ont déjà perçu le RSA. C'est le cas de Diana (qual_09). Elle l'a parfois demandé mais on lui a dit qu'elle n'était pas éligible sans qu'elle ne comprenne pourquoi. Aucun-e ne le perçoit au moment de l'entretien. Thomas (qual_02) bénévole au sein d'une association professionnelle de pigistes pense qu'il y a du non recours au RSA par non connaissance ou par refus de « franchir ce cap ».

« Sinon vraiment, on a des gens dans la misère et je ne parle même pas du RSA parce que pour beaucoup, c'est un cap que très peu osent franchir. Il y a une question de dignité à se dire "mais le RSA, là, c'est vraiment.... Je suis au ras des pâquerettes quoi." Et donc essayer de s'en sortir. Et puis c'est vrai que le but c'est de bosser, on veut bosser, on n'est pas... Ils rechignent pas les pigistes à bosser. »

Thomas_qual_02

Au regard de la diversité des trajectoires de nos enquêté-es et de la diversité de leurs situations personnelles, leurs expériences et leurs rapports à la protection sociale sont multiples. Cependant, il est intéressant de constater que bien qu'ils aient des niveaux de qualifications élevées, plusieurs ont le sentiment que faire valoir leurs droits est rendu plus complexe par leur situation professionnelle instable.

5.1. Salariat / indépendances : des situations statutaires multiples

Nous avons fait le choix, dans la constitution de notre corpus d'enquêté-es, de ne pas nous cantonner aux salariées et d'intégrer des travailleur-euses indépendantes. Plus largement, les entretiens ont permis de mettre en évidence le fait que plusieurs enquêté-es, au sein des trois professions, avaient plusieurs statuts soit successivement, soit simultanément. A l'intérieur du choix du salariat et de celui du non salariat, il y a une diversité de situations. Aux choix internes aux statuts de salarié-e et non salarié-e s'ajoute un autre élément : plusieurs cumulent les deux statuts⁸⁹.

La fréquence d'autres statuts que le salariat varie en fonction des professions. Chez les pigistes, le salariat reste dominant, notamment parce que les entreprises de presse ont l'obligation légale de recourir au salariat. Cependant, le travail indépendant arrive par différentes voies. Outre les employeur-euses qui ne respectent pas l'obligation, les journalistes se font rémunérer sur facture certaines activités qui ne relèvent pas directement du journalisme comme l'éducation aux médias. Les « nouveaux médias » particulièrement ceux qui achètent des podcasts, des reportages vidéo contourneraient l'obligation de salariat en rémunérant systématiquement sur facture. Un autre cas de figure concerne la rémunération exclusivement en droits d'auteurs.

Salomé (qual_08) est journaliste. Après avoir eu plusieurs CDD de quelques mois dans la presse régionale et la presse professionnelle, elle reprend des études pour obtenir un master et travaille alors exclusivement en piges. Au moment du premier entretien, elle est à la fois inscrite à Pôle emploi et indemnisée, étudiante, payée en salaire pour ses piges mais aussi parfois payée uniquement en droits d'auteur. Elle fait des stages non rémunérés dans le cadre de son master. Elle enchaîne ensuite avec CDD à un mi-temps de 6 mois dans un quotidien national pour avoir un revenu fixe qu'elle souhaite compléter avec des piges. Lorsqu'on l'interroge à nouveau plusieurs mois plus tard, lassée de la précarité de la pige, elle a décidé de prendre un CDI d'attachée de presse dans une ONG.

Pour Thomas (qual_05), qui est lui-même journaliste sans situation stable et membre d'une organisation professionnelle de pigistes, il ne faut pas voir la pige comme un statut définitif et exclusif mais bien comme un mode de rémunération par lequel certaines journalistes passent à plusieurs reprises dans leur carrière. D'une manière générale, une frange des journalistes naviguent entre les statuts et les activités.

« Et en fait c'est ça aussi c'est qu'on conçoit à la pige comme : "t'es à la pige tout le temps", non, en fait la pige c'est des allers-retours. T'as des remplacements en été où tu vas faire du secrétariat de direction pendant deux mois, puis en fait tu fais six mois de piges, puis après tu travailles plus parce que t'écrit un bouquin (donc c'est Pôle emploi qui paye le bouquin globalement) et puis ensuite tu te remets à travailler. Donc

⁸⁹ Concernant les guides conférencières, 25 % des répondantes à l'enquête du FNGIC sont dans cette situation. FNGIC, 2020, « Enquête nationale sur les guides conférenciers ».

en fait, ce n'est pas une activité linéaire, y compris dans les types de contrats. Et puis d'un coup tu vas avoir une occasion, tu vas bosser avec une télé pour un documentaire qui vont te payer en droits d'auteur. »

Thomas_qual_05

Concernant sa situation personnelle, Thomas (qual_05) est à la fois un fervent défenseur de la pige mais il a également une auto-entreprise dans le cadre d'autres activités non journalistiques. Il envisage cependant de la fermer prochainement car ce n'est pas financièrement avantageux.

« J'ai une auto-entreprise en fait, parce que j'ai des activités non journalistiques. Je vais faire une intervention par exemple pour une ONG sur le climat. Je faisais une veille pour la région X. Ce n'est pas du journalisme. Donc là, je suis payé en factures. Bon je vais la fermer parce que ça coûte cher, c'est aussi de l'administratif, et cetera. Mais j'en avais une. Et puis il y a les droits d'auteur. [...] Donc du coup, ça complexifie en plus pour calculer tes droits parce que du coup tu as un revenu net mais il n'est pas compté dans tes droits puisque tu ne cotises pas pour le chômage. (...) Et ça diminue quand même ton alloc. Donc en fait finalement l'équilibre du truc et pas si fou. Après il y a des gens pour qui, ils ont vraiment l'activité com' à côté du journalisme, beaucoup de journalistes ont... Alors les pigistes c'est ça hein, c'est, t'as ton employeur de cœur, t'as ton employeur correct, t'as l'employeur institutionnel et un peu de com' et c'est l'équilibre de tout qui te fait vivre. »

Thomas_qual_05

Ces propos sont très explicites sur un vécu qui est partagé au-delà des seuls pigistes : le cumul des activités professionnelles (rémunérées ou pas, salariées ou pas) permet d'atteindre un équilibre qui est à la fois financier mais qui concerne également l'intérêt pour le travail et la construction de la trajectoire.

Dans l'enseignement supérieur et la recherche publics, le salariat reste la norme dominante. Il va de pair avec des formes de cumul au sein du salariat. Le parcours de Laetitia apparaît de ce point de vue assez classique.

Laetitia (qual_11), 29 ans en couple sans enfant et vivant à Paris a une situation relativement courante pour une docteure en sciences humaines. Elle reçoit une allocation (CIFRE) pendant sa thèse et elle enseigne quelques heures, payées en vacations. Au terme de son allocation, comme sa thèse n'est pas finie, elle s'inscrit à Pôle emploi et est indemnisée. Elle poursuit les vacations d'enseignement avant et après sa soutenance.

Diana (qual_09) est également salariée mais avec une configuration de cumuls plus complexe.

Diana (qual_09) a 36 ans et a obtenu un doctorat d'archéologie en 2018. Pour financer ce doctorat, elle a reçu une allocation du ministère de la recherche puis elle a été indemnisée deux ans avant de travailler un an à ses recherches, financée par le RSA et son épargne personnelle. Ensuite, elle a obtenu un post-doctorat de recherche en Suisse qui s'est en fait déroulé en deux temps. A l'issue de ces contrats, elle a eu un premier contrat de recherche avec l'Université d'Aix-Marseille. A l'issue de ce contrat, son supérieur hiérarchique lui propose de poursuivre le travail avec le statut d'auto-entrepreneuse, ce qu'elle refuse car la proposition de rémunération ne prévoyait aucune augmentation de tarif par rapport au statut de salariée. Au moment de

l'entretien, elle est en CDD au sein d'une institution de recherche publique. Depuis son retour en France (après la Suisse), elle vit dans les Alpes de haute Provence. Parallèlement à ces activités, elle a une activité d'analyse de vestiges qu'elle réalise pour des entreprises privées. Elle doit pour cela disposer d'un microscope qu'elle a financé avec le salaire de son post-doctorat en Suisse. Pour cette activité, elle a un taux horaire fixé avec les entreprises (qui ne semble pas évoluer) et les entreprises lui indiquent pour chaque mission une durée donnée. Elle est salariée de ces entreprises le temps de la mission (avec des contrats qui peuvent aller de deux à 25 jours). Elle vient également d'entamer une nouvelle activité qui va prendre la forme d'un CDD en portage salarial.

Quelques chercheur-euses optent pour l'indépendance pour leurs activités de recherche et deviennent ainsi prestataires sur des conventions de recherche portées par des chercheur-euses rattaché-es à des institutions publiques. L'auto-entrepreneuriat est également utilisé parfois pour les vacances pendant une période où la personne n'a pas trouvé de CDD de recherche. Nous avons également rencontré une chercheuse (Béatrice, qual_13) qui découvre (tardivement à son goût) qu'elle peut cumuler son salaire avec des revenus de l'auto-entrepreneuriat pour des prestations de conseil, ce qu'elle fait en préparation du lancement d'une auto-entreprise qu'elle souhaite développer.

C'est parmi les guides que les configurations statutaires sont les plus diversifiées. Les configurations construites par les guides pour organiser leur activité entre salariat et non-salariat varient au point d'être quasiment spécifiques à chaque guide. Les configurations croisées parmi les enquêtées : CDI (1 ou plusieurs) + CDD d'usage (+ vacances parfois) ; CDD d'usage ; portage salarial ; salariat dans une association (mais forme d'auto-portage) ; salariat dans coopérative d'activité et d'emploi ; salariat comme statut principal + quelques prestations facturées ; auto-entrepreneuriat (statut principal) + quelques CDD ; exercice libéral ; exercice libéral + vacances ; CDI à activité variable + CDDU + vacances + quelques interventions en auto-entrepreneuriat.

De nombreuses guides sont principalement auto-entrepreneures, ce qui n'est pas contradictoire avec le fait qu'elles jugent le statut de salariée plus protecteur. Pour certaines, ce choix n'en est pas vraiment un car elles estiment que c'est le statut qui leur permettra d'avoir un volume d'activité suffisant et / ou une activité intéressante et / ou un ratio volume d'heures travaillées / rémunération leur permettant de vivre. Les guides interrogées mettent souvent en avant le fait que les interventions facturées sont mieux rémunérées que celles réalisées dans le cadre du salariat. Il y a des avis divergents sur l'appréciation de savoir si, une fois toutes les protections individuelles payées (assurances et prévoyances), se faire rémunérer en facture est effectivement plus rémunérateur. Il peut également y avoir un choix vécu comme « court-termiste » par les travailleuses : en cas de problème ou pour la retraite, la protection en tant que non salariée ne sera pas la meilleure mais à court terme, c'est le statut qui leur permet de vivre au mieux.

Maylis (qual_14), choisie de rester salariée en optant pour le portage salarial au moment où elle commence son activité de guide conférencière après une reconversion.

« En fait, au CNAM [en licence professionnelle de guide conférencière], il y a eu un atelier [sur les] différents statuts. Et très vite, en faisant les calculs avec d'autres camarades et tout, je me suis rendue compte que le statut d'auto-entrepreneur qui était un petit peu celui que tout le monde voulait qu'on prenne... Enfin, pas au CNAM particulièrement, mais je veux dire, ce que les agences me demandaient tout de suite.

Vous êtes auto-entrepreneur ? Non, je ne suis pas auto-entrepreneur, mais je peux facturer. Ce statut-là, je me suis rendue compte que sur le long terme, il m'a semblé, en tout cas, dans ma conception des choses, moins bien sur le long terme. Il se trouve qu'à ce moment-là aussi, puisqu'on parlait de Pôle emploi, au moment où je suis sortie de la formation de guide, j'avais encore des reliquats de Pôle emploi, et donc je n'avais pas un besoin immédiat d'avoir l'équivalent d'un loyer parce que ça pouvait agir en complément. C'est pour ça que c'est sans doute ce qui a facilité ce choix. Je pense que si j'avais été toute seule à devoir payer le loyer, puisque je suis mariée, on est deux à payer le loyer, je pense que j'aurais été toute seule et sans reliquat, j'aurais peut-être fait un autre choix parce que il y avait peut-être des sommes en jeu un petit peu plus pressantes. Là, ça n'a pas été le cas, je l'ai vraiment vu sur le long terme. Et c'est un choix que j'ai fait tout de suite. [...] Alors je ne me souviens plus exactement du calcul, des chiffres à l'époque [...]. Sur un plus long terme, la différence entre ce qu'on avait inclus dans le calcul par rapport à l'auto-entrepreneuriat, rajouter l'assurance, rajouter l'URSSAF, rajouter un certain nombre de choses. Et donc, pas les premières années où il y a moins à payer en auto-entrepreneur, mais plutôt après. Et on avait calculé qu'il y avait une différence de 15% au final. Et je me suis dit dans ma tête, 15%, je préfère faire quelques visites en plus pour payer aussi l'entreprise de portage salarial que de faire de l'administratif et de me prendre la tête avec l'URSSAF, de me prendre la tête avec le système de TVA [...]. Il n'y avait pas que l'assurance, il y avait autre chose. [...]. En gros, je préfère faire plus de visites, travailler un peu plus pour payer ça plutôt que de le faire moi. [...] Sur le long terme, en plus, avec les droits Pôle emploi, avec les cotisations. [...] Et je me suis rendue compte que l'année où je me suis pété une cheville, heureusement que j'avais ces droits-là, parce que incapacité de travailler pendant 3 mois et puis, limité le mois suivant. [...] Je me suis dit finalement, heureusement que j'ai pris ça. »

Connaître les paramètres de son calcul met en lumière le fait qu'elle a pu choisir le salariat, moins rémunérateur dans l'immédiat, parce qu'elle avait des droits au chômage et un conjoint avec qui mutualiser une partie des dépenses au démarrage de l'activité lorsqu'elle gagnait peu.

Les activités des guides (en incluant le travail administratif) et les formes de prévisibilité / stabilité sont très similaires que les guides soient salariées ou auto-entrepreneures. Cette similitude se matérialise par le fait que les « structurations temporelles » sont identiques quel que soit le statut. Au quotidien, leurs marges de manœuvre pour construire leur activité, leurs contraintes vis-à-vis de leurs employeur·euses ou client·es ne semblent pas déterminées par le statut d'exercice. Le choix entre les différents statuts, le choix de cumuler dans des proportions variables dépend de leurs connaissances des différents statuts et des opportunités qui se sont présentées à elles au cours de leur carrière. Cependant, les guides essaient de « construire » / « moduler » / bricoler ces configurations dans le sens qui soit le plus protecteur pour elles et dans ce bricolage, la maximisation du revenu n'est qu'une dimension prise en compte.

Parler de « choix » entre les statuts est problématique à un autre égard : les guides n'ont pas toujours le choix. Certaines agences (et de plus en plus selon leurs dires) ne proposent pas / plus de contrats de travail. Au cours des entretiens, les cas d'employeur·euses qui recrutaient sur contrat de travail et qui ont cessé sont mentionnés. Ce constat d'une diminution du salariat au profit du non salariat correspond à celui dressé dans l'étude de la FNGIC. Selon cette étude,

cette évolution aurait été « favorisée par le développement d'internet » et « accélérée par la création du régime de l'auto-entreprise⁹⁰ ».

Outre les guides qui en début de carrière se dirigent vers le micro-entrepreneuriat parce qu'elles ont le sentiment que c'est le seul statut qui leur apportera un volume suffisamment conséquent d'activité, plusieurs enquêtée-es relatent être passé-es du statut de salarié-e à celui de micro entrepreneur-euse. Certes, à contre cœur mais en même temps, dans le cas de Léo, il a le sentiment de ne pas y perdre beaucoup en termes de droits sociaux dans la mesure où, selon lui, les protections attachées au salariat se réduisent et où celles attachées à l'auto-entrepreneuriat tendent à s'améliorer. Plusieurs guides salariées ont fait l'expérience de l'absence de protection et / ou des difficultés à obtenir un chômage partiel, ce qui contribue à les faire douter de l'intérêt du salariat.

Les quatre guides en fin de carrière (plus de 55 ans lors du premier entretien) de notre corpus refusent toute l'auto-entrepreneuriat (au nom du désavantage que leur causerait le passage à ce statut alors qu'elles sont « proches » de la retraite) mais toutes envisagent d'y recourir au moment de la retraite (pour cumuler ces revenus avec leur pension) et vantent les libertés que le statut leur procurera.

Pour les guides, la question du statut d'exercice se pose tout au long de la carrière et des allers-retours sont envisagés, comme l'illustre le cas de Séverine.

Séverine a commencé à travailler comme guide dans une coopérative d'activité et d'emploi. Elle a choisi ce cadre car elle souhaitait restée salariée et elle trouvait ce cadre plus sécurisant pour se lancer dans cette nouvelle activité. Elle aurait souhaité conserver ce statut mais elle n'a pas pu. Le moment où elle devait devenir associée de la coopérative a coïncidé avec le moment d'arrêt de l'activité touristique suite aux restrictions liées au Covid.

« Et puis donc à partir de 2017, j'ai fait 3 ans de coopérative d'activité et d'emploi. Vraiment tout au début. Et puis mes 3 ans se sont arrêtés l'année de la pandémie en 2020. [...] J'arrivais à mes 3 ans d'échéance en fait pour ensuite soit devenir entrepreneur salarié et associé de la coopérative, soit prendre mon statut vraiment complètement indépendant. Moi ma motivation première c'était plutôt d'être associée à l'origine. On était en 2020 et toute l'activité s'est arrêtée. Je voyais bien que je n'aurais pas les finances en fait et puis le chiffre d'affaires pour postuler en tant qu'associée. Donc j'en suis sortie et j'ai créé une microentreprise en septembre 2020. C'est un statut que j'ai encore pour l'instant. C'est un statut qui me pose quand même quelques questions, mais voilà. Pour l'instant c'est comme ça. »

Séverine_Qual_18

Elle explique plus loin dans l'entretien qu'elle envisage de retourner vers le salariat car elle ne se sent pas protégée.

S : Mais oui, j'y réfléchis [à changer de statut] parce que c'est tout ce volet de protection sociale que j'ai perdu en quittant la coopérative. Aujourd'hui, je suis obligée de me le faire moi-même, de payer plusieurs assurances, prévoyance, etc. Et donc, je me pose la question, oui, il va falloir que je me penche, mais de faire les calculs et de voir si c'est toujours intéressant de rester en microentreprise et de payer tout ça en plus, ou s'il vaut mieux passer sur un autre statut et avoir forcément la TVA et des

⁹⁰ FNGIC, 2020, Enquête nationale sur les guides conférenciers, p. 15.

choses comme ça, mais peut-être un peu plus d'avantages pour déduire ces charges-là aussi. [...]"

E : Et vous, en termes de droit, ça serait quoi qui vous intéresserait le plus ? C'est le côté retraite, le côté santé ?

S : Oui, les deux, en fait. La prévoyance, enfin, tout ce qui... et en fait, quand on a un arrêt maladie suite à un accident de travail ou autre, ben là, du coup, je paye une prévoyance en plus, à côté, ce volet-là, quand on est salarié, c'est directement pris. Et puis toute la partie retraite aussi, où... là, c'est... enfin, je suis en train de me renseigner aussi, parce que c'est compliqué, sur la microentreprise, ça dépend de plein de choses, et tout le monde ne cotise pas de la même façon. Mais clairement, moi, je cotise en termes de trimestre, parce que mon chiffre d'affaires est assez important pour ça. Par contre, en termes de valeur de point, je ne cotise pas. Donc c'est ça qui m'interroge.

E : D'accord. Et ce type d'info, vous trouvez ça comment ?

S : C'est très difficile. Un peu en discutant avec les collègues. Et puis, je fais partie aussi [d'une association professionnelle]. Et début décembre, on a eu une petite journée, justement, sur, ben, un peu tout ce volet-là, prévoyance, retraite, etc. Et on avait une intervenante d'une assurance, qui nous a donné quelques infos. Et donc, moi, je suis allée sur mon propre compte retraite, ensuite fouiller, regarder. Et c'est là que j'ai vu que, ben, effectivement, je me sentais un peu en sécurité de me dire que je cotisais pour mes trimestres. En fait, je me suis aperçue que, par contre, je cotisais pas du tout sur la valeur du point. C'était vraiment le niveau le plus bas, quoi. »

Séverine_Qual_18

Elle comprend au fur et à mesure sa situation et plus sa compréhension s'approfondit, moins elle se sent protégée avec le statut d'auto-entrepreneuse.

Ces récits sur les situations statutaires complexes de nos enquêté-es mettent en évidence le fait qu'ils essaient de trouver le moyen de développer leurs activités professionnelles, quitte à devoir multiplier les contrats (de travail et commerciaux) et les statuts. Dans cette démarche toujours recommencée, accéder et augmenter les droits à la protection sociale est une question présente à leur esprit mais ce n'est en aucun cas la dimension prioritaire. Les nombreuses situations de cumul salariat / non salariat démentent une fois de plus l'approche en termes d'optimisation, qui postule l'inscription exclusive dans le salariat.

Conclusion

L'intérêt pour l'activité professionnelle, la grande implication – notamment temporelle – dans le travail, l'instabilité contractuelle et la faiblesse des rémunérations sont des traits communs à nos enquêté-es. Ils déplorent également la responsabilité des employeur-euses face à leurs difficultés. Certain-es les tiennent pour responsables de leur situation de sous-emploi. Pour l'ensemble de nos enquêté-es les pratiques des employeur-euses (non-paiement, mauvaises déclarations, etc.) génèrent pour elleux une importante masse de travail administratif non rémunéré.

Tou-tes disent également comment leurs tâches professionnelles sont en grande partie les mêmes que celles des titulaires / salarié-es plus stables mais avec des conditions de travail plus difficiles et des conditions contractuelles plus instables, ce qu'ils doivent compenser par diverses formes de surinvestissement et de travail gratuit.

Face à ces situations, iels et elles ont entendu parler de l'assurance chômage par des pairs ou des organisations syndicales ou professionnelles qui la leur ont présentée comme une manière de limiter les conséquences financières de leur instabilité. Dans les faits, leur expérience de l'indemnisation n'est que rarement une expérience de sécurisation. Plusieurs ont une double manière de se rapporter à la réglementation. Il y a d'un côté des connaissances générales (et souvent limitées) sur les évolutions de la réglementation (ce qu'iels entendent sur les réformes) et de l'autre, leur connaissance (souvent inexistantes ou floues) de ce que les réformes font à leur situation. Pour elleux-mêmes, iels cherchent surtout à savoir comment être indemnisé-es... sans avoir à rembourser ensuite. La complexité contractuelle de leur situation professionnelle conduit à ce que faire valoir leurs droits à indemnisation soit pour elleux une activité longue, difficile et souvent entachées d'erreurs. De là, naît ce sentiment de ne pas comprendre et d'être insécurisé-e par cette ressource. Iels cherchent alors des formes de sécurité dans l'épargne individuelle ou le soutien familial.

Il ressort des entretiens que pour ceux qui parviennent à ouvrir des droits et à être ensuite indemnisé-es, l'allocation est souvent mobilisée comme une manière d'augmenter leur employabilité. Pendant les périodes d'indemnisation, ils et elles travaillent gratuitement à des activités qu'iels pourront valoriser pour travailler de manière rémunérée ensuite.

La réforme de l'assurance chômage 2019-2021 contribue à individualiser encore davantage les risques liés à la discontinuité de l'emploi en sanctionnant les contrats courts par des règles de calcul défavorables et en réduisant les durées d'indemnisation. Il s'agit dès lors de construire, dans le temps court, les conditions de soutenabilité – donc de temps long (celui de la carrière) – de l'activité.

La discontinuité de l'activité professionnelle va souvent de pair avec l'exercice de cette activité sous plusieurs statuts (indépendance et salariat) et / ou avec plusieurs contrats. Trouver suffisamment d'activités et des activités jugées intéressantes (en elles-mêmes ou pour la suite de la carrière) suppose de « bricoler ». Outre que ce bricolage peut être chronophage et est donc synonyme de travail administratif gratuit, il est nécessairement antinomique avec l'idée d'optimisation des droits à la protection sociale.

III - Synthèse – Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié·e dans les Hôtels, cafés et restaurants

Les effets sur le secteur des Hôtels, cafés et restaurants (HCR) sont particulièrement attendus par les réformateur·ices de l'assurance chômage car il est considéré, bien avant cette réforme, comme un secteur où les comportements d'optimisation des salarié-es seraient nombreux. Ils sont attribués, d'une part, au caractère saisonnier de l'activité et, d'autre part, aux difficultés de recrutement chroniques que rencontreraient les employeur·euses qui donneraient aux salarié-es l'assurance de retrouver un emploi après un passage par le chômage. Cette monographie a choisi d'élargir le questionnement. Pour identifier et analyser

les conséquences de cette réforme, nous avons choisi de partir des salariées du secteur et non uniquement des allocataires et de les interroger plus largement sur leurs rapports au travail, à l'emploi et à la protection sociale afin de situer le recours à l'assurance chômage au sein de leur trajectoire.

Par-delà les variations interindividuelles (liées au genre, à l'origine ethnique, à l'âge, à la configuration familiale, au lieu de vie, etc.), le résultat majeur est le suivant : ce sont des travailleuses et travailleurs avant tout. Sous différentes formes, l'éthique du travail traverse l'ensemble des récits. Elle fait du chômage un aspect certes nécessaire pour assurer une continuité de revenus mais pour le moins secondaire de leur identité et de leurs projections. Ce résultat se retrouve également chez les salarié·es des autres secteurs d'activité investigués dans cette étude. Ces travailleurs et travailleuses des HCR bien que précaires durables pour la plupart sont des professionnel·les du métier (et non de passage).

En effet, la population d'enquête réunit un certain nombre de conditions sociales pour pouvoir travailler et durer comme salarié·e des HCR. Cette population est plus diplômée que la moyenne du secteur à l'échelle nationale. Elle peut souvent compter sur des ressources financières et matérielles extraprofessionnelles permettant d'amortir les situations fréquentes de déclassement (vis-à-vis du diplôme et/ou de l'origine sociale) mais aussi de compenser la faiblesse et la variabilité des revenus, ceux-ci étant réduits et rendus encore plus incertains par les dernières réformes de l'assurance chômage. Pour la minorité qui ne peut disposer de ces aides issues notamment de la famille, la précarité se confond avec la pauvreté. Cela fait alors augmenter l'énergie et le temps consacré à la nécessité de trouver des revenus et, à leur grand regret, leur dépendance aux institutions de l'État social.

Outre ces ressources liées au capital culturel, à l'origine sociale ou à la situation conjugale, les personnes enquêtées témoignent ensuite des dispositions nécessaires à l'exercice des métiers des HCR. De manière variable, elles sont plus ou moins prêtes à accepter le « prix à payer » (pour reprendre l'exception d'un garçon de café) pour travailler dans le secteur, qu'elles soient stables ou précaires. Ce « prix à payer » peut être décomposé de deux façons principales, renseignant chacune les caractéristiques fondamentales du travail et de l'emploi dans les HCR.

Premièrement, le prix à payer s'observe dans les trajectoires et les discours des salarié·es, qui expriment la dureté du travail et la précarité de l'emploi comme étant constitutives de *l'entrée dans le métier*. Une condition de possibilité est d'accepter des règles du jeu qui tirent vers le bas les exigences minimales de qualité de l'emploi (horaires extensifs et décalés, travail en coupure, disponibilité temporelle entre deux contrats ; travail sous pression, rythme intense). Une autre condition est de l'aimer, permettant justement d'accepter ses contraintes et ses difficultés. L'attachement au travail, pas seulement comme emploi mais aussi comme activité, est partagé par l'ensemble des salarié·es enquêté·es. C'est là une spécificité par rapport à d'autres salarié·es subalternes étudié·es par les sciences sociales (en agriculture et dans le bâtiment par exemple) où la dimension expressive du travail y est peut-être moins importante.

Deuxièmement enfin, il y a un prix à payer pour *durer dans le métier*. Ce prix est physique et moral : que l'on soit en contrat court ou en emploi stable, l'usure corporelle et mentale (du surmenage aux TMS) est une donnée qu'il faut pouvoir et savoir gérer sur le long terme. Le prix est également familial. La vie conjugale et parentale est mise à l'épreuve de la précarité et des rythmes de travail désynchronisés et intensifs. Par-delà les différences de situations professionnelles, tout se passe comme si ce prix à payer faisait partie intégrante du métier, à prendre ou à laisser. Pas de résistances collectives dans les récits, seulement des prises de

distance individuelles. La seule marge d'autonomie perceptible au cours de l'enquête réside justement dans la discontinuité qui autorise, dans une certaine mesure et à certaines conditions, à ne pas prolonger une relation d'emploi conflictuelle, une expérience professionnelle insatisfaisante voire douloureuse, une situation de travail difficilement soutenable.

Ainsi, le durcissement des règles de l'assurance chômage renforce la contrainte qui pèse sur les salarié·es à accepter n'importe quel emploi au prix de sa qualité, de leur intégration professionnelle ainsi que du maintien de leur niveau de qualification et de rémunération. Cela, quand bien même l'allocation est secondaire à leurs yeux, voire ne fait pas sens et n'est pas demandée par des personnes se définissant et s'identifiant par le travail. Au fond, restreindre le droit au chômage, c'est menacer la soutenabilité même des trajectoires en emploi discontinu, alors que la discontinuité est une dimension construite et structurante du secteur qui bénéficie aux employeur·euses.

III - Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié·e dans les Hôtels, cafés et restaurants

Nous avons choisi de faire porter un axe de l'enquête sur le secteur « hôtels cafés restaurants » (HCR). En 2017-2019, la famille de métiers « Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration » comprend 415 000 personnes, soit 1,6 % de l'emploi national. Excepté au moment de « crises » comme celle de 2008 ou de 2020, l'emploi salarié y augmente fortement depuis plusieurs décennies (de plus de 25 % entre 2005 et 2017), principalement sur la base de recrutements en contrats courts (14,6 % de CDD contre 10,1 % pour tous les secteurs par exemple)⁹¹. Les débats autour du recrutement (présenté comme problématique par les employeur·euses, cf. Chapitre 5), des conditions de travail (difficiles en raison de leurs pénibilités reconnues) et des conditions d'emploi (avec une pratique ancrée du recours aux « extras », aboutissant à une rémunération faible et fluctuante) y sont particulièrement vifs. Par exemple, 60 % des intentions d'embauche correspondent à de l'emploi saisonnier selon l'enquête Besoins en Main d'Œuvre (BMO) 2017. 72% des personnes travaillent le samedi, 55 % le dimanche et 19 % de nuit. Parmi les salariés à temps complet, 58% déclarent gagner moins de 1 500 € nets par mois, et 1 % déclarent gagner plus de 3 000 €. Le salaire net médian à temps complet s'élève à 1 400 € par mois en 2017-2019.

Ces problématiques sont d'ailleurs liées les unes aux autres, puisque l'idée d'un manque d'« attractivité » est prégnante dans ces métiers. Elle est avancée comme une des explications aux « pénuries de main-d'œuvre » qui concerneraient tout particulièrement ce secteur, notamment à l'occasion des périodes estivales où le nombre de travailleuses et travailleurs saisonniers augmente.

Dans tous les cas, l'hôtellerie-restauration (hors fonctions de direction et d'encadrement) concentre des métiers que l'on n'exerce pas « toute sa vie » car difficilement soutenables à long terme. En atteste la faible part des travailleuses et travailleurs de 50 ans et plus (8 %). Mis à part pour les cadres et chef·fes cuisinier·ères, le *turnover* est élevé et l'ancienneté professionnelle faible. 39 % des serveuses et serveurs ont une ancienneté dans l'entreprise inférieure à un an ; cela représente 34 % des employé·es polyvalent·es de restauration et des aides de cuisine. Certes, des évolutions récentes ont concerné la convention collective nationale des hôtels, cafés et restaurants (avenant n°33 du 19 juin 2024), avec une hausse de 16 % des niveaux de salaires et l'instauration de deux jours de repos hebdomadaires obligatoire. Ceci étant, rien n'indique pour l'instant que ces évolutions aient sensiblement changé le contexte structurel décrit précédemment. Sur les rémunérations, la plupart des augmentations ont concerné des échelons passés en-dessous du Smic ces dernières années, et dont l'écart s'était encore accru avec les hausses en lien avec l'inflation. L'indice du salaire mensuel de base (SMB) dans l'hébergement et la restauration n'a d'ailleurs progressé que de 6,48 % entre juin 2022 et juin 2024. Cette évolution est en-deçà de celle de l'ensemble du secteur non-agricole, où l'indice augmente de 7,66 % en moyenne sur la même période⁹².

⁹¹ « Le nombre d'emplois dans le secteur de l'hébergement et de la restauration a fortement progressé sur la période 2005-2017 (hausse de plus de 25 %) », note par exemple un éclairage statistique de Pôle Emploi LAINE F., RODRIGUEZ O. et WARDE L., « Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration », *op. cit.*, 2017, p. 1□16., indiquant par ailleurs que le secteur est « sorti plus rapidement que les autres de la crise » de 2008. Sauf indication contraire, les chiffres mobilisés dans cette partie sur l'hôtellerie-restauration renvoient à cette étude.

⁹² Dares, *Les indices des salaires de base*, 13 septembre 2024. Source : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/donnees/les-indices-de-salaire-de-base>

Cette recherche se consacre aux trajectoires et aux rapports au travail, à l'emploi et à la protection sociale de salarié-es précaires du secteur. L'ambition initiale était d'approcher notamment les saisonniers-ères, profil *a priori* plus touché par les récentes réformes de l'assurance chômage. Les premières observations sur le terrain ont cependant fait rapidement ressortir la diversité des types de contrats et donc des profils socioprofessionnels de ces salarié-es en emploi discontinu, depuis la personne embauchée en « extra » (soit en CDDU) de façon occasionnelle ou plus régulière (les soirs et weekends par exemple) à celle embauchée en CDD de plusieurs mois (pour remplacer le départ ou l'absence d'un-e salarié-e par exemple), dépassant le cadre strict desdits « saisonnier-es » embauché-es les seuls mois d'été ou d'hiver, ou les deux.

En plus de cette hétérogénéité des salarié-es en contrats courts, il est à noter qu'en termes de stocks (c'est-à-dire de salarié-es en exercice dans le secteur à un instant T), la plus grande part de la main-d'œuvre est embauchée en CDI, à temps complet ou à temps partiel (les employeur-euses jouant beaucoup sur la variation du volume de travail des salarié-es et pas seulement sur le volume d'emploi). En effet, la restauration traditionnelle (distincte de la restauration rapide), qui regroupe le plus grand nombre d'enquêté-es de la restauration, est composée dans sa grande majorité de très petites ou petites entreprises (TPE). Celles-ci embauchent 4 salarié-es en moyenne⁹³, la plupart en CDI (82,1 % contre respectivement 88,2 % pour l'ensemble des secteurs). Autrement dit, quand nous nous présentons pour rencontrer des salarié-es en contrats courts, nous nous adressons à une minorité de la main-d'œuvre, au surplus la moins disponible et peut-être la moins disposée à participer à l'enquête.

Ceci étant, l'image du saisonnier ou de la saisonnière qui travaille une partie de l'année seulement (pendant et autour de la période estivale) et bénéficie le temps restant de l'allocation chômage, ne s'est quasiment pas retrouvée sur le terrain francilien comme auprès des 9 salarié-es résidant dans d'autres régions française – Grand Est, Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie, Pays-de-la-Loire, Auvergne-Rhône-Alpes. Pour autant, l'Île-de-France, au sein de laquelle réside la majorité de la population d'enquête (13 personnes sur 22), est la région qui concentre la plus grande part de la main-d'œuvre des cafés, hôtels et restaurants sur le territoire national (30,1%)⁹⁴, et offre l'avantage d'observer diverses formes de segmentation de l'emploi dans le secteur, permettant d'affiner l'analyse des divers usages possibles des contrats courts par les employeur-euses et les salarié-es.

Trois parties composent cette monographie. Nous présentons d'abord l'enquête, avec ses différentes stratégies de recrutement des salarié-es, les difficultés rencontrées et ce que celles-ci disent de ce secteur d'activité. Sont ensuite décrites les trajectoires des personnes enquêtées dans leur ensemble, marquées par la discontinuité de l'emploi et le déclassement, ainsi que les ressources mobilisées et les stratégies individuelles déployées pour y faire face. Nous terminons en dégagant quelques grandes caractéristiques de leurs rapports au travail, à l'emploi et à la protection sociale. Un résultat insigne se dégage : l'emploi et le travail priment sur la question de l'indemnisation chômage et de la protection sociale. Dominent une méconnaissance ou une connaissance parcellaire des règles de l'assurance chômage, avec laquelle les personnes enquêtées entretiennent un rapport souvent lointain. En résumé, les

⁹³ ROBIN M. et PICARD T., « Le secteur de la restauration□ : de la tradition à la rapidité », *Insee focus*, n° 34, 2015, p. 1□4.

⁹⁴ Notons que trois quarts des salarié-es du secteur (77%) exercent dans la restauration et moins d'un quart pour l'hébergement. « Les métiers de l'hôtellerie-restauration », article cité.

salarié.es en contrats courts sont d'abord des travailleuses et des travailleurs avant d'être, parfois, des allocataires.

1. L'enquête et les matériaux recueillis

Nous avons réalisé 22 entretiens avec des salarié.es, 13 dans la restauration et 9 dans l'hôtellerie⁹⁵. L'intérêt et le temps de l'enquête dépassent largement le temps consacré aux entretiens *stricto sensu*. En effet, la première stratégie d'enquête privilégiée a été d'arpenter, au mois de juillet et au début du mois d'août (soit au temps fort de la « saison » estivale propice au recrutement en contrats courts), les quartiers et rues de Paris connus pour réunir un grand nombre d'établissements de l'hôtellerie-restauration. Au total, en plus du temps des entretiens (n = 46h d'enregistrement), quasiment 10 journées d'enquête ont été nécessaires :

- 1,5 journées autour d'une rue piétonne du 15^{ème} arrondissement de Paris, pour 7 brasseries-café-restaurants rencontrés et 2 entretiens effectués avec des salarié.es ;
- 1 journée dans le quartier de la Bastille (11^{ème} arrondissement de Paris), pour une vingtaine d'établissements approchés et 1 salarié interviewé ;
- 3 journées au bassin de la Villette (19^{ème} arrondissement de Paris au moment de l'événement « Paris-plages », pour 14 brasseries-café-restaurants abordés et 2 salariées interviewées ;
- 2 journées à l'entrée du Parc Disneyland Paris (Marne-la-Vallée, 93), pour des échanges intéressants avec au moins 5 salarié.es en contrats courts (saisonnier, CDD, intérim), pour un entretien avec une intérimaire.

En octobre et novembre 2023, cette première investigation du terrain a été complétée par deux autres journées d'enquête, sans qu'elles n'aboutissent à des entretiens – probablement car la période se prête moins au recrutement en contrats courts :

- 1 journée dans le quartier de Montmartre (18^{ème} arrondissement de Paris, pour 9 cafés- restaurants abordés ;
- 1 journée dans le quartier de Châtelet (1^{er} arrondissement de Paris), pour 7 établissements.

L'objectif de ce démarchage en direct et sur place est de diminuer autant que possible les « biais » liés à d'autres choix d'entrée sur le terrain, syndical ou patronal notamment – que nous avons par ailleurs effectués en parallèle mais qui ne se sont pas avérés concluants (cf. *infra*). Nous avons passé du temps à circuler dans ces quartiers et à pénétrer dans les cafés, restaurants et hôtels variés, de la chaîne commerciale au PMU. Dans certains cas, nous consommions sur place afin de favoriser les échanges et sociabilités préalables à la demande d'entretien (lors de la commande, du service au bar, à table ou en terrasse, ou encore au moment de l'addition). Comme cette approche ne pouvait être systématisée, la plupart du temps, nous nous sommes présenté.es directement, en général au comptoir, pour faire part de notre identité et de notre intention. Pour ce faire, nous transmettions un document de présentation d'une page de la recherche (que nous présentions comme une « étude » sur les métiers « en tension », dont les HCR font partie, et sur les parcours professionnels des salarié.es en contrats courts) permettant au personnel (précaire en l'occurrence) absent au moment de notre venue de visualiser rapidement ses contours et attendus.

⁹⁵ *Ibid.*

1.1. Des difficultés d'enquête informatrices des pratiques et représentations du secteur

Au total, nous avons *a minima* poussé les portes d'une quarantaine d'établissements auquel il faut ajouter un grand parc d'attraction. Le taux de refus ou d'absence de suite donnée à nos sollicitations (après avoir renvoyé un mail à l'établissement comme demandé par exemple) est très important, de l'ordre de plus de 9/10. Cela se fondait souvent sur l'inadéquation de la main-d'œuvre de l'établissement (majoritairement en CDI ou familiale, ou avec une part de salarié-es « extra » auto-entrepreneur-euses recruté-es *via* l'application « Extracadabra ») à celle que nous recherchions (des personnes saisonnières ou en contrats courts plus généralement). Mais les résistances à l'enquête résidaient aussi, de manière concomitante ou non, dans un désintérêt et parfois une hostilité plus ou moins affirmée à notre visite. Il est même arrivé que nous n'ayons pas la possibilité de solliciter un entretien. Par exemple, un manager d'un café-restaurant à Bastille nous a sèchement répondu, d'un air froid et sévère (sourcils froncés, sans sourire, en regardant ailleurs et avec des phrases lapidaires), « *Non, on n'est pas intéressé-es. Merci* ». Il nous a incité à sortir sans que nous n'ayons eu l'occasion de nous présenter. Notons que cette interaction survient après avoir contacté directement une jeune salariée sans passer par le comptoir – afin de diminuer les probabilités de rencontrer des managers ou employeur-euses qui peuvent avoir justement tendance à couper court à toute possibilité de rencontrer les salarié-es précaires. Alors que nous lui expliquions faire une « *étude* » sur ces métiers, elle accuse un mouvement de recul et lève les bras comme pour dire qu'elle n'est pas « responsable » ou « compétente ». Cela peut être interprété aussi bien par un sentiment d'illégitimité à répondre à une telle demande en tant que – jeune – salariée que par le souci d'éviter tout problème éventuel vis-à-vis de la direction ou de sa hiérarchie. Elle nous oriente en tous cas spontanément vers le manager.

Sans être toujours aussi fortes, les réticences quant à l'enquête sont fréquentes et disent quelque chose, d'une part des relations de subordination entre salarié-es et employeur-euses, d'autre part des conditions de travail et d'emploi en vigueur dans le secteur. Elles sont en effet sans doute liées pour partie aux craintes que les pratiques d'embauche ou de travail illégales dans l'établissement soient relatées par des salarié-es. Mais nous avons aussi entendu à plusieurs reprises les responsables ou employeur.es dire que les salarié-es n'auraient « *pas le temps* » de participer à l'enquête (croyant souvent au départ que l'entretien devait se faire sur le temps de travail) ou ne seraient « *pas intéressé-es* », notamment parce que leur travail ne serait pas important à leurs yeux. « *Ils font leur journée puis ils s'en vont et pensent à autre chose [que le travail], vont boire des verres avec leurs ami-es ou voir leur conjoint* » ; « *ils font leurs heures puis ne veulent plus entendre parler de leur travail* », a-t-on entendu par exemple. Dans ces cas-là, il n'a pas été possible d'avoir les coordonnées de salarié-es.

Ces éléments sont convergents avec les discours médiatiques récurrents sur les nouvelles générations qui ne voudraient pas ou moins travailler que leurs aîné-es, ou qui auraient des exigences plus fortes par exemple au niveau des horaires, des « coupures » (qui seraient de moins en moins acceptées) ou des rémunérations. Cela dit aussi quelque chose de la représentation que se font les employeur-euses et responsables des salarié-es en contrats courts, notamment les plus jeunes, perçu-es comme de passage ou à qui on prête un moindre engagement au travail (cf. Monographie - Les employeur-euses du secteur de l'hôtellerie, des cafés et restaurants « Pénurie de main-d'œuvre » et assurance chômage).

1.2. Une première demi-journée d'enquête typique de ces pratiques et représentations

Ces discours s'expriment dans toute leur ampleur dès notre première demi-journée d'observation (le 13 juillet 2023) autour d'une rue du 14^{ème} arrondissement concentrant dans un espace réduit un grand nombre de commerces de restauration. Cette première visite est marquante tant pour la description des temporalités, des pratiques et des représentations ordinaires du métier, le spectre qu'elle offre en termes de modèles d'organisation du travail et de gestion de main-d'œuvre, que pour la typicité des discours que nous entendrons quasi-systématiquement sur le terrain.

Les échanges que nous avons avec les personnes rencontrées sont en effet paradigmatiques des normes professionnelles pour tenir et durer dans un métier difficilement soutenable sur le temps long : loyauté envers l'employeur·euse, réputation professionnelle, disponibilité, goût du travail (opposé à ce qui serait un « goût des aides sociales »), endurance à l'effort ainsi qu'à la douleur. Sont en même temps décrits les processus de sélection – quasi « naturelle » en quelque sorte – voire d'éviction de la partie de la main-d'œuvre préjugée inemployable : les plus jeunes, débutant·es, étudiant·es et non formé·es au métier. Ces pratiques sont sans doute renforcées dans des contextes de recrutement post Covid-19 où la nécessité de productivité immédiate prend encore plus le pas sur la formation des nouvelles recrues, et où le bouche-à-oreille et les relations de proximité sont structurantes. Les discours critiques sur les nouvelles générations sont également alimentés à la lumière de la période qui suit les confinements liés au Coronavirus. Cet épisode aurait affecté leur rapport au travail, dans le sens de plus grandes exigences envers celui-ci et d'une fragilisation des situations sociales d'une partie de ces jeunes (présenté·es comme « *paumé·es* »). Plus largement, plusieurs récits se rejoignent autour d'un discours décliniste sur le métier qui serait en voie de perdition, moins d'un point de vue quantitatif que qualitatif : les nouvelles et nouveaux candidat·es ne seraient plus formé·es ou compétent·es, autrement dit connaisseur·euses du métier contrairement aux périodes antérieures.

Un dernier élément notable de ce premier épisode ethnographique réside dans les causes de certaines difficultés rencontrées pour interviewer des salarié·es en contrats courts. Si l'enquête avait porté sur la main-d'œuvre permanente, nous n'aurions pas connu de telles difficultés, en tous cas pas de même ampleur. Une partie des responsables et des salarié·es permanent·es paraissent enthousiastes quant à notre étude et volontaires pour y participer. Les difficultés surviennent quand nous expliquons rechercher des personnes en contrats courts, soit parce que ces personnes sont minoritaires parmi la main-d'œuvre, soit parce qu'on préjuge qu'elles sont indisponibles ou non intéressées.

Nous rapportons les notes d'observations de 6 des 7 établissements. Le septième est effectivement un PMU tenu par une seule personne, la gérante (retraîtée, âgée de 79 ans) depuis 26 ans, qui ne recrute personne.

Note d'observation : 1^{ère} demi-journée d'enquête, un quartier du 15^{ème} arrondissement – 13 juillet 2023, 12h30

Nous nous rendons d'abord pour déjeuner à un café-restaurant d'une chaîne franchisée embauchant quasi-intégralement des étudiant·es en CDI à temps partiel pour le service et le bar, avec beaucoup de turnover – au moment de régler l'addition, un responsable nous dit qu'il est « de plus en plus compliqué de recruter », sans donner plus de détails.

Nous nous installons ensuite à la terrasse du deuxième établissement, le café d'en face, au tout autre fonctionnement. Il nous apparaît davantage « à taille humaine », bien que disposant d'un grand bar occupant une bonne partie de l'intérieur sur la longueur. Deux serveurs et un barman y travaillent alors vers 14h. Le serveur en charge de notre table, Michaël (HCR_01), visiblement satisfait de pouvoir parler du métier, nous explique que l'établissement fonctionne exclusivement en extra, y compris les directeurs qui, déclare-t-il, « ne se déplacent pas à moins de 200 euros la journée ». Lui comme ses collègues travaillent également pour d'autres employeur-euses, avec un rythme variable selon les quartiers d'exercice et les moments de l'année. Avec regret et fierté à la fois, cet homme de 43 ans se présente ainsi que les autres salariés comme « la dernière génération de garçons de café ». Ils ont tous une tenue caractéristique de l'imaginaire du métier, avec gilet noir, chemise blanche et tablier. Ils portent le plateau de service d'une main et un torchon dans l'autre. Assez vite, Michaël développe un discours décliniste sur le métier : « Le métier est mort », « il n'y a plus de relève ». Ce discours oppose, d'un côté, ces garçons de café qui seraient « en voie de disparition » et capables d'endurer et d'accepter les pénibilités physiques et émotionnelles du travail et, de l'autre côté, les nouvelles générations qui n'en seraient pas ou moins capables (« Les mêmes ne veulent plus bosser ») : « c'est usant de dire "bonjour, au revoir, merci" » ; « on porte du 15 kilos pendant des heures » ; le soir en rentrant chez soi « on tremble, on ne dort pas tout de suite ». « On finit tout seul dans ce métier », déclare-t-il également à propos d'un métier qui n'est à ses yeux « pas compatible avec une vie de famille ». Lui qui est séparé (tel que nous l'apprendrons lors de l'entretien réalisé avec lui quelques jours plus tard) de la mère de sa fille de 8 ans se satisfait de pouvoir lui offrir de « supers vacances » en contrepartie d'un travail qui occupe une grande partie de ses journées et de ces semaines. Ce discours décliniste va de pair avec ce qu'il perçoit comme une dévalorisation du métier par la population de manière générale, celle qui consomme et qui respecterait moins son travail : « maintenant les gens n'ont plus de thune ; ils laissent 20 centimes de pourboire » ; « bientôt on sera servi par des robots ».

Le troisième établissement auquel nous nous rendons juxta le précédent. Il se présente comme une maison là aussi caractéristique d'une certaine époque – romantique – de la restauration. Les 6 salariés, là aussi des hommes (dont deux serveurs), ont des tenues similaires de garçons de café (talonnettes, pantalons à pinces noirs, gilet noir sur chemise blanche et nœud papillon noir). Le plus âgé (entre 50 et 60 ans) évoque son collègue plus jeune (d'un peu plus d'une vingtaine d'années) qui ne veut pas travailler le week-end, ce qu'il aurait négocié d'emblée, comme étant à ses yeux symptomatique d'un rapport au métier qui aurait changé d'une génération à l'autre – « C'est un métier passion. Ça, c'était avant (sourire) ».

« Même les jeunes qui veulent rester, quand ils voient comment ça se passe, ils arrêtent », ajoute-t-il. Cet homme critique ensuite le café d'où nous venons qui ne formerait pas les salarié-es. Il donne l'exemple de la manière dont les jeunes débutant-es sont mis à l'épreuve lors de leur premier port du lourd plateau en terrasse, sans conseil ou pratique préalable de la part des supérieur-es ou des serveurs plus aguerris, ou sans passer par un plateau moins lourd pour se faire la main. Nombreux et nombreuses sont celles qui laissent tomber les plateaux, devant les client-es donc.

Le quatrième établissement est un bar-restaurant de la même rue. Franck, le jeune propriétaire (moins de 30 ans), nous accueille souriant et affable. Nous discutons avec lui et un maître d'hôtel, en prenant une consommation au comptoir pendant presque

30 minutes. Franck se présente comme un jeune entrepreneur de café que nous qualifierons de « dynamique », tant son vocabulaire emprunte au monde de l'entreprise et de l'entrepreneuriat. Il raconte avoir commencé à travailler à 16 ans et cumulé 12 années comme traiteur en CDI. Il vient de lancer son « affaire » avec l'achat de cet établissement et d'autres dans la capitale. Il se positionne à l'opposé des grands traiteurs qui ne fonctionnent qu'avec des extras et qui viennent de changer de mode de gestion de main-d'œuvre avec les jeux olympiques à venir : iels captent la main-d'œuvre et « capitalisent » en « investissant » sur des salarié-es en CDI, ce qu'iels n'avaient jamais fait jusque-là selon lui. Les « bars » comme le sien, en revanche, avaient déjà pour habitude de recruter une bonne partie en CDI. Les rares extras « fiables » (recruté-es en période estivale, surtout en juin et en septembre), qui ne « tapent pas aux ASSEDIC » et qui « taffent tout le temps avec des horaires de malade » contrairement à celles et ceux qui « profitent du système », permettent de pallier les absences des salarié-es permanent-es ; d'où l'importance d'avoir un bon « réseau » de relations avec les établissements du quartier pour se partager les services de ces personnes valorisées pour leur « loyauté » et leur bonne « réputation ». Il donne l'exemple d'un maître d'hôtel qui les a « planté-es » la veille de son début de contrat parce que « mieux payé ailleurs ». « C'est quelque chose qui ne se fait pas. C'est un petit milieu », résume-t-il ». D'après Franck, bien que « les extras ont pris cher depuis la Covid-19 » et que « beaucoup de gens ont quitté la profession », il est possible de s'en sortir assez facilement même en étant peu ou pas diplômé-e, « si tu ne fais pas chier et que tu n'es pas con » : « tu peux payer ton appart et progresser », dit-il en mobilisant l'exemple d'une jeune de 19 ans recrutée depuis 18 mois. Il déclare accorder des évolutions de poste tous les un ou deux ans à certaines personnes qui ont le rapport au travail souhaité, lui qui dit travailler 60 heures par semaine. Le maître d'hôtel abonde dans ce sens en affirmant : « Quand tu restes longtemps, tu peux tout faire [dans le métier] ». Franck évoque à l'inverse le profil-type repoussoir que sont les jeunes « paumé-es de 18 à 25 ans » qui « essaient » le métier sans le connaître.

Le cinquième établissement est un bar de petite taille. Deux personnes sont en cuisine et trois en salle. Seul le « noyau dur » du personnel est resté depuis la Covid-19. Cela s'explique, selon le responsable que nous approchons au bar, par le fait que ces personnes sont « des pères de famille » et ne s'imaginaient pas prendre le risque d'une réorientation professionnelle. Ils sont restés pour la « sécurité du salaire ». Durant la discussion que nous avons avec cet homme d'environ 50 ans, on perçoit le regret exprimé à demi-mots de ne pouvoir profiter davantage de ses enfants, des week-ends, des loisirs – à l'image de Michaël, garçon de café du premier établissement, qui disait avoir sacrifié sa vie de famille en raison de son travail. Cela se devine par exemple quand il affirme : « Maintenant, les gens négocient mieux leur salaire », savent être « mieux rémunéré-es les week-ends » et « toutes leurs heures » ; « alors qu'avant, je ne dirais pas que les gens s'en foutaient, mais on ne demandait pas, on acceptait. Ça faisait partie du métier. » Il évoque ensuite un autre établissement, le sixième café enquêté (cf. infra), qui connaît « galère sur galère ». Ce café embauche en effet principalement en extra, gérant au jour-le-jour et en flux-tendu les imprévus liés aux absences (« les gens qui ne viennent pas ») ou aux périodes de repos des salarié-es permanent-es. Le « patron » de ce bar vient d'ailleurs souvent les voir pour recruter en urgence.

Enfin, nous nous rendons à ce dernier café avec l'espoir, suite aux propos que nous venons d'entendre, d'accéder à des extras. Ce ne sera finalement pas le cas. Le

responsable nous dit spontanément que « les salarié-es sont déjà bien occupé-es », comme pour laisser entendre qu'ils et elles n'ont pas le temps et/ou pas l'envie de participer à un entretien. Lorsque nous insistons sur le fait que certaines personnes sont satisfaites, parfois contre toute attente, de parler en entretien de leur métier, de ses plaisirs et de ses difficultés, il répond : « Je parle déjà beaucoup avec eux. Il y en a qui pleurent et tout... (sourire) ». Concernant l'organisation du travail, il confirme recruter majoritairement en extras. « Tout le monde » travaille 45 heures par semaine. « Il n'y a plus de serveur », sous-entendu de métier et de formation. Il déclare recevoir beaucoup de candidatures spontanées, notamment d'étudiant-es qui ne connaissent pas le métier et demandent des horaires qu'il juge inadaptés (par exemple, ne pas travailler le soir). S'il pense que « c'est une bonne idée de faire cette étude », nous donne son numéro de téléphone et nous invite à revenir (« Vous pouvez revenir quand vous voulez pour discuter »), nous n'aurons pas les coordonnées de salarié-es.

Au final, pour reprendre les mots de Michaël (HCR_01), le garçon de café du premier café avec lequel nous avons réalisé le premier entretien du volet hôtellerie-restauration, « *il y a un prix à payer* » pour travailler et durer dans ces métiers. Ce « prix » a un coût physique et moral : les récits au cours et hors entretien relatent fréquemment troubles musculosquelettiques précoces, fatigue importante, stress dû aux « rush » lors des pics d'activité du midi ou des soirées... Ce coût a des implications sur la santé et la vie de famille (« sacrifiée »). Tout se passe néanmoins comme si, pour les personnels établis (les propriétaires, responsables et salarié-es permanent-es mais aussi une partie de la main-d'œuvre temporaire se pensant comme incarnant la norme professionnelle), il fallait en passer par là car le métier le demande ; comme si c'était une caractéristique indépassable et presque « naturelle », à accepter comme faisant partie d'un tout à considérer avant de candidater aux bars, cafés, restaurants.

On voit bien des variations perceptibles dans les pratiques de gestion de la main-d'œuvre et de management, que vient renseigner l'enquête sur les employeur-euses. Mais à la fin de cette première demi-journée d'observation, nous pouvons déjà déceler un certain sens commun spécifique à ce secteur d'activité. Celui-ci est à double-face. D'un côté, il est difficile de (dé)nier des conditions de travail et d'emploi particulièrement difficiles. De l'autre côté, il serait impossible ou difficile de faire autrement. Dans cette logique, ne restent alors que les personnes les plus ajustées aux exigences du métier. Cela participe à créer un effet de renforcement auto-entretenu des croyances professionnelles fondamentales parmi les personnels en place et se pensant les plus légitimes : il est possible d'y arriver à condition de se donner les moyens et de ne pas être trop exigeant sur la qualité de l'emploi. Les sources de satisfaction se situent ailleurs (dans la relation avec la clientèle, dans la bonne ambiance et la solidarité éventuelles au sein du collectif de travail, le plaisir de surpasser la douleur et les « rushes », etc.), comme nous le verrons lors de l'analyse des entretiens.

Ainsi, déplorer le manque de qualité des nouvelles personnes aspirant au métier, ainsi que les difficultés à recruter, pourrait ne pas être liée qu'à des logiques de productivité et d'efficacité : disqualifier par avance les candidat-es à évincer ou les salarié-es non « fiables » revient sans doute aussi à définir en creux et par effet de miroir ce que serait un-e bon-ne professionnel-le. Déplorer la situation actuelle, c'est aussi se distinguer du lot et affirmer son appartenance à la strate minoritaire et légitime du métier, comme les « derniers et dernières résistantes » en quelque sorte (l'image des « derniers garçons de café » de Michaël).

Ces croyances fondamentales sont donc, d'une certaine manière, articulées autour d'une valeur dominante de notre société qu'est le « mérite »⁹⁶ et du « principe de conformité »⁹⁷, les membres établis du groupe professionnel étiquetant comme non-conformes les personnes déviant des normes en place. Ces normes peuvent être bousculées par l'arrivée de nouveaux et nouvelles membres. C'est ce que laisseraient entendre certains récits (des jeunes qui arrivent à « mieux négocier ») ou certaines mesures prises dans le cadre d'un avenant aux conventions collectives des HCR à partir d'octobre 2023 (telle que la hausse des salaires jusqu'à 16%). Mais cela ne semble pas de nature à changer substantiellement la donne. Les trajectoires et discours de la plupart des salarié·es enquêté·es donnent des éléments allant dans le sens inverse, celui de recours abusifs aux contrats courts et de pratiques d'exploitation du travail parfois au-delà de la légalité.

Ce qui ressemble à l'*ethos* professionnel légitime de l'hôtellerie-restauration n'est pas sans lien avec la question de la discontinuité de l'emploi et du rapport au chômage. En effet, nous avons vu par les récits qui précèdent que l'image sociale positive qui est renvoyée du métier se définit aussi par la négative, par ce qu'elle n'est pas. Deux figures repoussoir majeures sont apparues, différentes mais complémentaires en ce qu'elles désignent de façon privilégiée les jeunes ayant un moindre « goût du travail » (entendu par le fait de ne pas « compter ses heures » et d'accepter de travailler le soir, les week-ends, d'avoir des douleurs, etc.) : l'étudiant·e novice et l'extra « profiteur·euse » de l'assurance chômage. C'est l'intérêt de l'enquête que d'aller observer ce qu'il en est concrètement de cette seconde image sociale, la première ne faisant pas partie du périmètre de la recherche.

1.3. Diversification des stratégies d'enquête et des profils d'enquêté.es

En parallèle de cette première stratégie d'enquête, qui nous a finalement permis de rencontrer 7 salarié·es, 11 organisations du secteur ont été contactées afin de diversifier les canaux de recrutement. Tout d'abord, 5 organisations patronales ont été sollicitées par mail, et deux d'entre elles par téléphone. Une seule nous a rappelé. Bien que la personne en question ait affirmé son intention de contacter des connaissances afin de faire des entretiens avec des employeur·euses, et récolter par leur entremise des contacts de salarié·es, la démarche n'a finalement pas aboutie. Nous avons également contacté six organisations syndicales de salarié·es. Seule l'une d'entre elles, l'une des plus importantes en termes d'effectifs et de représentativité au niveau national, a répondu, par l'intermédiaire de la secrétaire nationale du secteur des services. Celle-ci a sollicité par mail, en nous mettant en copie, toutes et tous les référents saisonnier·es de la métropole. Seule une personne référente d'une région, avec qui nous avons réalisé un entretien semi-directif exploratoire, nous a répondu. Mais celui-ci n'a pu nous fournir de contacts de salarié·es en contrats courts. Parmi les hypothèses d'explication à ce constat, le manque de temps de nos interlocuteur·ices en cette saison d'été a probablement joué un rôle. Il en va aussi sans doute du fait que les saisonniers et saisonnières ne sont pas « captives » de l'activité syndicale et plus généralement de l'action publique. Les travailleurs et travailleuses syndicales ont notamment plus de difficultés à avoir accès aux salarié·es précaires sur la longue durée, ce qui limite les possibilités de les mettre en relation avec une équipe de chercheur·euses.

Les trois dernières stratégies d'enquête mobilisées consistent d'une part à contacter des personnes des réseaux d'interconnaissance de l'équipe de recherche (4 enquêté.es). Nous

⁹⁶ ALLOUCH Annabelle, *Mérite*, Anamosa, Paris, France, 2021..

⁹⁷ BOURDIEU Pierre, *La distinction* □ : critique sociale du jugement, Les éditions de minuit, Paris, France, 1979.

avons pris d'autre part contacter via les réseaux sociaux, à partir de groupes d'hôtellerie-restauration sur Facebook ou de sites spécialisés de recrutement en postant des annonces ou en répondant à des discussions (4 personnes). Enfin, la publication d'une annonce dans un journal professionnel spécialisé a permis d'ajouter 7 personnes enquêtées.

Ces trois autres modes d'entrée (interconnaissance, réseaux sociaux et journal professionnel) ont notamment eu pour avantage de diversifier la population d'enquête sur le plan de la localisation géographique : 4 de ces 7 personnes interviewées vivent hors Île-de-France.

En ce qui concerne les autres propriétés sociales des personnes enquêtées, insistons d'abord sur le fait que, comme pour les autres secteurs étudiés dans cette recherche, nous ne poursuivons pas de logique représentative et d'échantillonnage. Nous avons toutefois cherché à diversifier les profils de salarié·es dans leurs différentes dimensions lorsque c'était possible. Concernant la moyenne d'âge de la population d'enquête (35,6 ans), elle est quasiment équivalente à la moyenne nationale (35,7 ans), dans un secteur qui est plus « jeune » que dans l'ensemble des secteurs d'activité (41,1 ans en moyenne)⁹⁸. Les HCR ont en effet pour caractéristique d'accueillir des actifs et actives plus jeunes qu'ailleurs (39,7 % ont moins de 30 ans, contre 20,6 % pour l'ensemble des salarié·es). Sur le plan du genre, si le secteur est proche de la parité (46,9 % de femmes), il se caractérise par des niveaux de féminisation différenciés en fonction des familles de métiers, avec seulement 35 % de femmes parmi les cuisiniè·res, et 62 % parmi les employé·es et agent·es de maîtrise de l'hôtellerie-restauration, catégorie distincte⁹⁹. La population d'enquête a par contre pour particularité de regrouper moins de femmes (40,9%) par rapport aux données nationales du secteur.

Au niveau national, l'HCR se distingue ensuite par une proportion de personnes recrutées sans diplôme plus importante (42% contre 19 % dans l'ensemble des métiers). Et 25 % d'entre elles ont un diplôme de niveau Bac, brevet professionnel ou équivalent (réf). La part de celles qui étaient en recherche d'emploi auparavant est également conséquente (10 % des serveurs et serveuses et 13 % des employé·es polyvalent·es de la restauration d'après l'enquête Emploi). Nombre d'entre elles travaillaient un an plus tôt dans d'autres métiers (comme caissière ou caissier, ouvrier ou ouvrière, agent·e d'entretien des locaux). Autrement dit, que ce soit dans l'hébergement ou la restauration, le lien entre la formation et l'emploi est relativement faible. Ainsi, pour la population d'enquête, seules six personnes ont un diplôme spécialisé (une formation en lycée hôtelier, un CAP d'hôtellerie, deux CAP cuisine, un bac MRCU, un BTS hôtellerie-restauration), trois autres ayant par la suite validé des titres professionnels (cuisine via l'AFPA, CQP Restauration via Pôle Emploi, formation de crêpière). Les autres personnes enquêtées ont suivi des formations non liées aux HCR (agroforesterie, animation et sport, art, cinéma, droit, esthétique, histoire et politique, marketing, mathématiques), en tous cas pas de manière directe (commerce et management).

Concernant le niveau de diplôme en revanche, la population d'enquête est nettement plus diplômée que la moyenne du secteur : 1 seule personne est sans diplôme. Fait singulier : 8 ont des diplômes universitaires, dont trois de niveau VI (2 licences et 1 maîtrise) et 5 de niveau VII (Master, dont un avec une expérience de thèse avortée). 8 autres ont des diplômes professionnels, de l'enseignement secondaire (5 un CAP-BEP, 6 un bac, dont 5 de filières

⁹⁸ LAINE F., RODRIGUEZ O. et WARDE L., « Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration », *op. cit.*, 2017, p. 1□16.

⁹⁹ Dares, Portraits statistiques des métiers, Catégories "Cuisiniers" et "Employés et Agents de maîtrise de l'Hôtellerie-Restauration", 2017-2019.

professionnelle ou technologique) ou de l'enseignement supérieur (1 BTS). Cette surreprésentation s'explique sans doute par les modes d'accès au terrain privilégiés :

- L'interconnaissance d'une part, des chercheur·euses ayant plus de probabilités de connaître des personnes elles aussi diplômées ;
- Les réseaux sociaux d'autre part, les personnes se sentant légitimes à répondre aux demandes d'enquête étant plus diplômées que les autres ;
- Enfin, cette dernière logique vaut aussi à l'échelle des établissements abordés, avec l'hypothèse classique que les personnes acceptant de participer à un entretien ont souvent des dispositions plus favorables que d'autres, notamment relativement au diplôme.

Terminons par le niveau de qualification des emplois occupés qui est souvent inférieur au niveau de diplôme. La majorité (17) est effectivement employé·e, que ce soit comme garçon de café, serveur ou serveuse, barmaid ou barman, cuisinier, commis ou réceptionniste. Parmi eux et elles, 11 ont un emploi se situant en-deçà de leur niveau de diplôme (que celui-ci soit en lien ou non avec les HCR), dont 7 ayant obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur. Ensuite, 3 autres exercent ou ont récemment exercé une fonction intermédiaire (1 assistante maîtresse d'hôtel, 2 chefs de rang), dont deux étant là aussi en déclassement vis-à-vis de leur diplôme. On observe toutefois 1 cas d'ascension professionnelle à partir du niveau de diplôme, concernant 1 cadre (une manager).

Tableau 1. Principales propriétés sociales des salarié-es

Age	20-29 : 6	30-39 : 9	40-56 : 6	<u>Moyenne</u> : 35,6 ans		
Sexe	Femmes : 9	Hommes : 13				
Région de résidence	Ile de France : 13	Autres : 9				
Niveau de diplôme	Sans diplôme : 1	Niveau III (CAP-BEP) : 6	Niveau IV (bac) : 6	Niveau V (bac + 2) : 6	Niveau VI (licence et maîtrise) : 3	Niveau VII (bac+5) : 5
Formation	Diplôme HCR : 6	Titres professionnels HCR : 3	Hors HCR : 13			
Secteur	Hôtellerie : 9	Restauration : 19				
PCS	Employé-es : 15	Professions intermédiaires : 3	Cadres : 2	Cadres dirigeant-es : 2	Chef d'entreprise : 1	
Emploi	CDD saisonnier : 7	Extras/CDDU : 4	CDD : 2	Intérim : 1	CDI : 3	Indépendant-es : 2
Revenus nets	Moyenne des employé-es : 1345 euros	Moyenne des fonctions intermédiaires, cadres et chef d'entreprise : 1997 euros	Médiane : 1600 euros	Moyenne : 1604,27 euros		
Origine sociale	Classes supérieures : 10	Classes moyennes : 9	Classes populaires : 3			

2. Des ressources et stratégies individuelles pour essayer d'amortir des trajectoires marquées par la discontinuité et le déclassement

Ce premier épisode ethnographique et cette première caractérisation d'ensemble de la population d'enquête donnent un aperçu de l'intégration professionnelle précaire par laquelle doit passer la plupart des débutant-es dans le métier pendant une période relativement longue. Ce constat est conforme à une précarité de l'emploi qui concerne au premier chef les jeunes sur le marché du travail et un secteur d'activité, les HCR, qui regroupe une part importante des offres d'emploi discontinues et non-qualifiées.

2.1. Des trajectoires professionnelles discontinues

Pour comprendre au mieux les rapports au travail, à l'emploi et à l'assurance chômage, il faut avoir à l'esprit une caractéristique majeure des trajectoires professionnelles : celles-ci sont marquées du sceau de la discontinuité de l'emploi et du travail non-qualifié. 14 personnes enquêtées sont en contrat court au moment de l'enquête : 7 CDD saisonnier, 4 extras (CDDU), 2 CDD, 1 intérim. Ajoutons à ces salarié-es précaires le cas d'un autoentrepreneur, situation d'emploi dont on connaît le caractère souvent faussement autonome¹⁰⁰. De plus, parmi les 7 personnes en CDI ou proche de l'être lors de l'entretien, insistons sur le fait que toutes ont connu par le passé une succession de contrats courts ainsi que l'alternance de périodes d'emploi et de non-emploi. Aussi les entretiens avec ces salarié-es stables ou bientôt en CDI se justifient-ils de plusieurs manières :

- Par l'expérience répétée et prolongée de la discontinuité de l'emploi et spécifiquement dans l'HCR pendant plusieurs années ;
- Par l'expérience du déclassement social et professionnel pour nombre d'entre eux et elles ;
- Et parce que leur situation d'emploi n'est pas pour autant sécurisée et établie, deux étant en période d'essai et un autre encore au chômage en attendant le début de son CDI.

La succession de contrats courts (entrecoupés parfois de périodes de chômage plus ou moins longues) se retrouvent aussi bien pour les personnes formées et/ou ayant commencé à travailler en HCR que pour celles qui se sont orientées vers d'autres secteurs dans un premier temps. L'expérience de la « précarité durable »¹⁰¹ peut durer plusieurs années. Par exemple, Ethan (HCR_04), 25 ans, a connu environ 5 années d'extras avant d'obtenir un CDI. En parallèle de ses études (licence de philosophie et Master Genre), Soren (HCR_05), 34 ans, a quant à elle exercé des « petits boulots » (surveillante, caissière) avant d'être enseignante de philosophie dans le secondaire (en contrats courts) puis aujourd'hui commis de cuisine en CDD saisonnier.

Y compris pour les plus jeunes, la multiplicité des employeur.es est la norme, et la pluriactivité n'est pas rare – et donc la diversité des types de contrat et des rémunérations. Clémence (HCR_07), 23 ans, cumule par exemple ces deux aspects. Elle est tout à la fois comédienne (comme figurante ou doublure rémunérée « au cachet », c'est-à-dire en CDDU),

¹⁰⁰ ABDELNOUR Sarah et BERNARD Sophie, « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations. Présentation du Corpus », *La nouvelle revue du travail*, n° 13, 2018.

¹⁰¹ ROUX Nicolas, *La précarité durable : vivre en emploi discontinu*, PUF, Paris, France, 2022.

baby-sitter (rémunérée via le CESU¹⁰²) et serveuse (en CDD saisonnier). Auparavant, elle a travaillé pendant ses études dans la restauration rapide (McDonald's, Subway), comme saisonnière dans l'agriculture et le prêt-à-porter (Primark) et dans la restauration traditionnelle.

Il y a bien sûr des variations au sein de la population d'enquête. Seul un salarié a connu une première partie de carrière permanente durable : Michaël (HCR_01), le garçon de café du premier établissement enquêté (cf. *supra*). Il a bénéficié sans doute d'un marché du travail plus favorable que les autres salarié.es enquêté-es au moment de son insertion professionnelle (au début des années 2000). Il est embauché très vite en CDI lorsqu'il se dirige vers l'HCR, anticipant qu'il ne pourra percer dans la musique (il est alors dans une école de jazz dont il ne validera pas le diplôme). Il connaît une carrière stable et ascendante dans l'hôtellerie-restauration pendant 23 années consécutives, évoluant rapidement vers des postes d'assistant manager et de direction d'opération. Le rythme de travail soutenu, le stress et la difficile articulation entre le travail et la vie de famille (il a une fille de 8 ans et se sépare de sa conjointe durant cette période) l'incitent à demander une rupture conventionnelle, qu'il obtient. Lors de l'entretien, il perçoit les indemnités de cette rupture qu'il complète avec des « extras » qu'il trouve facilement au vu de son réseau de relations professionnelles accumulées. Dans son cas, le « CV » et le fait d'avoir occupé des postes à responsabilité leur permettent de se maintenir, au moins pour l'instant, au sein du segment qualifié des HCR.

Mais la majorité des autres cas ne connaît pas une telle intégration professionnelle rapide et assurée. Pour pouvoir durer *a minima* dans le métier, il faut alors pouvoir s'appuyer sur des aides financières issues de la famille et/ou du ou de la conjointe pour supporter et endurer la discontinuité de l'emploi et des revenus. Par exemple, Bastien (HCR_19), skiman saisonnier de 30 ans vers Briançon (Hautes-Alpes), peut vivre chez ses parents en cas de nécessité. Alison (HCR_12), réceptionniste saisonnière de 34 ans à Béziers (Hérault), loge également chez ses parents durant les intersaisons. Cela lui permet de faire des économies et d'anticiper les périodes de non emploi, pendant lesquelles elle perçoit 1 100 euros d'allocation (son salaire est de 1 850 euros environ).

Encadré 1. Salarié-es enquêté-es originaires des classes supérieures et moyennes

- Michaël (HCR_01, 43 ans, ancien garçon de café et directeur d'opération, en rupture conventionnelle) : mère programmatrice artistique et père avocat (il « *gagne beaucoup [d'argent]* » précise son fils) ;
- Fabien (HCR_02, 20 ans, réceptionniste, CDD saisonnier) : mère institutrice (fonctionnaire) et père infirmier (en CDI)
- Ethan (HCR_04, 25 ans, ancien extra, garçon de café, CDI) : mère agente de mannequin (CDI) et père réceptionniste (CDI)
- Tanya (HCR_06, 29 ans, barmaid et serveuse, CDD) : parents « fonctionnaires » (père comptable de mairie, mère secrétaire de direction)

¹⁰² Le Chèque emploi service universel (CESU) est un dispositif permettant à un particulier ou une particulière de déclarer la rémunération de salarié-es à domicile.

- Clémence (HCR_07, 23 ans, comédienne, baby-sitter et serveuse, extra) : parents fonctionnaires (mère bibliothécaire et père directeur de la communication de la ville)
- Christophe (HCR_08, 23 ans, cuisinier, CDD) : père officier de gendarmerie (fonctionnaire), mère employée administrative ou sans profession (pour s'occuper de ses enfants)
- Miguel (HCR_10, 32 ans, réceptionniste-concierge, CDI) : père avocat (nationalité allemande) et mère psychothérapeute (nationalité chilienne)
- Alison (HCR_12, 34 ans, réceptionniste saisonnière, recherche d'emploi) : parents dans le commerce
- Bastien (HCR_19, 30 ans, skiman, CDD saisonnier en décembre 2023) : père chirurgien, mère dentiste
- Emmanuel (HCR_21, 54 ans, CDD, gérant d'un « petit site hôtelier ») : père cardiologue, mère sans profession
- Agathe (HCR_24, 39 ans, réceptionniste, recherche d'emploi) : père menuisier, mère cheffe de service dans un hôpital
- Gabriele (HCR_25, 47 ans, serveur, CDI) : père chercheur, mère éducatrice spécialisée
- Line (HCR_26, 54 ans, commise de cuisine, en CDI le 3 mars 2024) : père commerçant, mère comptable
- Antoine (HCR_28, 24 ans, barman/barista/chef de rang, autoentrepreneur) : père professeur de danse, mère médecin spécialiste à l'hôpital
- Vincent (HCR_29, 31 ans, serveur, CDI) : père brocanteur/antiquaire, mère secrétaire de mairie puis assistante de gestion dans le domaine viticole

La population d'enquête ayant des niveaux de diplômes et des origines sociales plus élevées que la moyenne du secteur, c'est là un élément essentiel pour avoir à l'esprit les conditions sociales de la précarité durable. En effet, seul-es trois enquêté-es peuvent être situées dans les classes populaires : Julia (HCR_03), dont le père travaille dans le nettoyage (elle précise seulement que sa mère vit à Haïti) ; Soren (HCR_05), dont le père est ouvrier maquettiste (il a connu « *beaucoup de chômage* », précise-t-elle) et la mère employée de bureau ; Rani (HCR_27), dont les parents travaillent dans un restaurant indien mais pas de manière stable, sa mère comme serveuse (elle a aussi été auparavant femme de ménage). Les autres, soit la grande majorité (19 sur 22), ont des parents que nous pouvons situer parmi les classes moyennes et supérieures, généralement en emploi stable. Notons néanmoins de fortes disparités entre des personnes issues de familles "petites-moyennes"¹⁰³ et d'autres issues des professions médicales et/ou libérales, ne reposant donc pas sur les mêmes sécurités financières.

Encadré 2. Revenus évoqués par la population d'enquête

- Michaël (HCR_01, 43 ans, ancien garçon de café et directeur d'opération, en rupture conventionnelle) : 4 000 euros (indemnité de rupture conventionnelle et extras)

¹⁰³ CARTIER Marie, COUTANT Isabelle, MASCLÉ Olivier et SIBLOT Yasmine, « La France des "petits-moyens". Enquêtes sur la banlieue pavillonnaire », *Lectures, Les livres*, , 2008.

- Fabien (HCR_02, 20 ans, réceptionniste, CDD saisonnier) : 700-800 euros de salaire - Julia (HCR_03, 21 ans, restauration traditionnelle, intérimaire) : entre 900 et 1800 euros de salaire
- Ethan (HCR_04, 25 ans, ancien extra, garçon de café, CDI) : 1 800 euros de salaire (sans extras) - Soren (HCR_05, 34 ans, barmaid, CDD saisonnier) : 1 100 euros de salaire (sans extras) - Tanya (HCR_06, 29 ans, barmaid et serveuse, CDD) : 2 100 euros de salaire - Clémence (HCR_07, 23 ans, comédienne, baby-sitter et serveuse, extra) : 700-1 000 euros de salaires - Christophe (HCR_08, 23 ans, cuisinier, CDD) : 1370 euros de salaires - Sebastian (HCR_10, 32 ans, réceptionniste-concierge, CDI en période d'essai) : 1700 salaires - Alison (HCR_11, 34 ans, réceptionniste saisonnière, recherche d'emploi) : 1 100 euros d'indemnisation chômage - Bastien (HCR_19, 30 ans, skiman, CDD saisonnier en décembre 2023) : 1 700 euros en saison d'hiver ; 800 euros d'indemnisation chômage lors de l'entretien - Emmanuel (HCR_21, 54 ans, CDD, gérant d'un « petit site hôtelier ») : 1 500 euros de salaire et 274 euros d'indemnités chômage - Gladys (HCR_22, 49 ans, réceptionniste, CDD saisonnier) : 1 600 euros - Emilie (HCR_23, 30 ans, assistante maîtresse d'hôtel, CDI) : 1 950 euros - Agathe (HCR_24, 39 ans, réceptionniste, recherche d'emploi) : 1 600 euros à son dernier emploi ; au chômage lors de l'entretien - Gabriele (HCR_25, 47 ans, serveur, CDI) : 1 600 euros - Line (HCR_26, 54 ans, commise de cuisine, en CDI le 3 mars 2024) : 1 400 euros (pour son futur emploi) - Rani (HCR_27, 40 ans, chef de rang et maître d'hôtel, extra) : 1 650 euros d'indemnités chômage - Antoine (HCR_28, 24 ans, barman/barista/chef de rang, autoentrepreneur) : entre 1 700 et 2 800 euros - Vincent (HCR_29, 31 ans, serveur, CDI) : 2 500 euros

L'expérience du déclassement – qui vaut aussi souvent sur le plan du diplôme – est alors amortie d'une part grâce à des ressources extraprofessionnelles, d'autre part par l'exercice d'un travail qui, bien que précaire, s'avère relativement compatible avec le suivi d'études supérieures ou présente davantage d'attraits au niveau de l'activité que d'autres emplois non-qualifiés (par rapport à des emplois ouvriers ou dans la logistique par exemple). Néanmoins, les diplômes et la situation financière stable des parents ne suffisent pas forcément à sécuriser sa situation. La plupart des niveaux de salaires sont relativement bas. La moyenne des revenus nets (soit le salaire, soit le chômage, soit les deux selon les situations) de la population d'enquête, de 1 604 euros, se situe à un niveau nettement inférieur au salaire médian (qui était de 2 091 euros nets en 2023). De plus, cette moyenne est tirée à la hausse par les revenus des

huit personnes enquêtées qui exercent ou ont exercé des fonctions intermédiaires, de cadres ou de chef d'entreprise et qui, avec 1 997 euros de revenus moyens nets, se rapprochent du salaire médian. Sans ces 8 personnes, la moyenne des revenus est de 1345 euros (qu'il s'agisse de salaires ou d'indemnités chômage) pour les salarié-es employé-es. Trois sont sous le seuil de pauvreté (établi à 1102 euros nets par mois pour une personne vivant seule sur la convention de 60 % du niveau de vie médian). Dans la plupart des cas, des ressources financières extra-professionnelles viennent seulement compenser *a minima* les faibles niveaux de salaires.

A côté de ses aides matérielles, un certain nombre de stratégies sont ainsi nécessaires pour pallier à la relative faiblesse et à la variabilité des revenus. Alison (HCR_11) a vécu en camion à des fins notamment financières : « *J'ai vécu beaucoup plus en camion que dans des appartements avec un loyer. (...) Le camion, c'est ce qui aide beaucoup nous, saisonniers, à vivre tout simplement. Ce n'est pas qu'un choix ; c'est aussi un peu une obligation. C'est moins cher.* » Plus largement, les pratiques visant à faire des « économies » sont souvent intégrées dans la projection des salarié-es ayant un minimum d'expérience de la discontinuité. Ils et elles savent en effet qu'un niveau plus élevé de rémunération n'est pas forcément acquis lors du prochain emploi, et que des formes d'emploi *a priori* plus sécurisantes ne protègent pas de périodes de chômage plus ou moins longues (le CDI comporte une période d'essai et peut au-delà être rompu pour différents motifs). Différentes expressions témoignent alors d'un *principe de précaution individualisé* consistant à constituer une épargne en prévision des périodes plus difficiles financièrement : « mettre de côté » (Rani, HCR_27, chef de rang et maître d'hôtel de 39 ans en Île-de-France), « mettre des sous de côté » (Agathe, HCR_24, réceptionniste saisonnière de 39 ans dans le Var) ou encore « mettre de l'argent en réserve » (Bastien, HCR_19, skiman saisonnier de 30 ans vers Briançon, Hautes-Alpes).

A ce titre, l'allocation chômage est aussi évoquée par des salarié-es comme une sécurité indispensable à leur maintien dans l'emploi par-delà une discontinuité structurelle, jouant ainsi son rôle originel de *protection sociale*. « *Heureusement que je suis inscrit chez Pôle Emploi* », dit Rani (HCR_27), 39 ans, chef de rang travaillant en intérim depuis 2022, alternant donc périodes de travail et périodes non-travaillées, cherchant un CDI à la hauteur de sa qualification pour stabiliser sa situation. Le raisonnement est alors inversé : il ne s'agit pas de « profiter » du chômage pour éviter de « travailler », mais de mobiliser un dispositif financier existant pour pouvoir reprendre un emploi, dont on sait qu'il a de fortes probabilités d'être précaire ; pour permettre de travailler, en somme.

2.2. Les jeunes et la précarité-pauvreté. Le cas de Fabien, réceptionniste

S'il est bien sûr nécessaire de souligner l'importance des aides extra-professionnelles provenant notamment de la famille, insistons toutefois sur le fait qu'une origine sociale relativement favorisée en apparence ne signifie pas automatiquement protection financière.

Fabien (HCR_02), le plus jeune (20 ans) de la population d'enquête, est illustratif des situations de *précarité-pauvreté*¹⁰⁴, quand l'emploi discontinu fait courir le risque structurel de déboucher ou de maintenir les individus dans des situations de pauvreté monétaire. C'est le cas où l'insécurité objective et subjectivement ressentie est la plus forte. Fils d'une mère institutrice (fonctionnaire) et d'un père infirmier (en CDI), il est titulaire d'un bac « *Accueil* » MRCU. Il a suivi un BTS tourisme qu'il n'a pas validé mais poursuit les petits boulots entamés

¹⁰⁴ CINGOLANI Patrick, *La précarité*, Que sais-je, 2017.

pendant ses études. Après avoir enchaîné des CDDU (principalement le weekend) de mi-mai à mi-juillet 2023, il est aujourd'hui en CDD « *presque à temps complet* » et sera en 35h au mois d'août l'entretien a lieu le 19 juillet 2023). Son salaire est de 700-800 euros. Il ne perçoit pas d'autres revenus.

L'approche de la fin de son contrat en septembre, la faiblesse de ses revenus et la perspective de ne pas pouvoir ouvrir de droits au chômage l'angoissent. Il parle à plusieurs reprises de « *situation d'urgence* », tant sur le plan de l'emploi, des revenus que du logement : son contrat et son bail pour une résidence du CROUS du 12ème arrondissement de Paris terminent en septembre. Il craint donc de se retrouver sans emploi et sans logement, sans pouvoir au surplus bénéficier de certaines aides liées au statut d'étudiant.

3. Des travailleurs et travailleuses, aux prises avec l'assurance chômage et la protection sociale

Ces trajectoires présentées à grands traits (avec des focus sur certains cas) permettent de rappeler le contexte structurel dans lequel elles se déploient : un secteur d'activité où l'organisation du travail et le modèle économique des établissements contribuent à maintenir une partie de la main-d'œuvre dans des emplois discontinus et le plus souvent non-qualifiés, indépendamment du rapport que les personnes enquêtées entretiennent avec ces emplois, qui seront présentés par la suite. Cet élément amène à insister à nouveau sur la condition précaire que partage la majorité de la population, et ce dans ses différents contours, de l'emploi aux droits sociaux.

Discontinuité de l'emploi rime avec discontinuité des revenus. Les rapports au travail et à l'emploi ne peuvent ainsi être dissociés des rapports à l'assurance chômage et à la protection sociale plus généralement. Celle-ci, bien que permettant de percevoir des revenus de remplacement (partiel), peut paradoxalement en venir à être vue comme insécurisante du fait de l'aléatoire de l'octroi des droits et de l'évolution des règles au fil des réformes, évolution qui leur est difficile à suivre et à comprendre. Cela ne fait que conforter les salarié-es enquêté-es dans le primat du travail et de l'emploi par rapport aux « *bénéfices* » supposées à demeurer au chômage. Ainsi nombreuses sont celles et ceux relatant des formes régulières et diversifiées de non-recours et de difficultés d'accès aux droits sociaux, que les problèmes administratifs soient liés à l'assurance chômage ou à d'autres administrations comme les caisses d'allocations familiales. Premier exemple : presque la moitié de la population d'enquête, 10 personnes, ont été concernées par des *trop-versés* par Pôle Emploi. L'une d'elles, Gladys (HCR_22), veilleuse de nuit saisonnière de 49 ans dans les Pyrénées, est dorénavant habituée à ces trop-versés, à tel point qu'elle a rationalisé cet élément dans la gestion de ses revenus variables et discontinus. Au début de la saison, elle compte effectivement sur l'indemnisation chômage pour ne pas rester sans ressources en attendant le versement de son salaire (de 1 600 euros nets dernièrement), en sachant qu'elle devra rembourser le trop-versé par l'assurance chômage par la suite.

Cette réappropriation du trop-versé est singulière dans la population d'enquête. Mais elle doit aussi être inscrite dans une évolution globale à la baisse des revenus, du salaire comme des indemnités. Les salarié-es constatent effectivement après-coup, c'est-à-dire une fois l'emploi occupé et les indemnités versées, que celles-ci ont diminué des conséquences des réformes. Alison (HCR_12), réceptionniste saisonnière de 34 ans à Béziers (Hérault), n'avait par exemple pas connaissance de la baisse de ses allocations : « *J'ai trouvé que c'était peu mais ça ne m'avait pas choqué. Je ne suis pas non plus à attendre après eux* ». Si elle relativise

l'importance de l'indemnisation, la diminution de son montant renforce son caractère peu attractif, rendant les situations financières encore plus difficiles lors des périodes de non emploi. « *Ça ne fait pas beaucoup* », ajoute-t-elle. Gladys (HCR_22) insiste quant à elle sur une baisse de l'allocation de 100 euros (qui était de 1 100 euros à l'origine) qu'elle juge handicapante par rapport à son salaire de 1 600 euros : 1 000 euros de chômage, « *c'est catastrophique* ».

Étroitement lié à ce constat, un autre résultat transversal à la population d'enquête renvoie à l'absence de connaissance (ou à une connaissance pour le moins partielle) des règles de l'assurance chômage et des effets des réformes. « *Je sais que ça a changé. Du coup, non, je t'avoue que j'ai pas du tout suivi cette histoire. Je comprends même à peu près rien* », affirme Alison (HCR_12). « *Je ne suis pas super renseignée là-dessus* », déclare Agathe, réceptionniste saisonnière de 39 ans dans le Var. Elle sait que son indemnité a baissé en raison d'une « *nouvelle loi* ». Mais elle ne connaît pas les détails. Elle s'en remet globalement à l'institution. « *Je suis le mouvement parce que je pense qu'ils ne se trompent pas* », suppose-t-elle. Agathe (HCR_24) suggère qu'un courrier explicatif des changements aurait pu être envoyé pour informer les salarié-es allocataires. Elle juge en effet qu'il y a beaucoup de changements et qu'il est difficile de les suivre : « *Je me pose la question de savoir est-ce qu'ils vont changer encore autre chose ou pas... Je trouve que c'est infernal.* »

Dans ce contexte, nous n'avons pas observé d'usages stratégiques de l'allocation, à l'exception de Tanya (HCR_06) qui, en plus des nombreux emplois (salariés et indépendants) exercés, « travaille » et se forme en réalité fréquemment en-dehors des périodes d'emploi. Nous plaçons son cas singulier ci-dessous dans une première sous-partie de cette section. Par-delà ces résultats globaux, trois grandes logiques, non forcément exclusives l'une de l'autre, sont ensuite développées pour traduire les rapports au travail, à l'emploi et à la protection sociale au sein de la population d'enquête :

- *Le travail avant tout* dans l'optique de se stabiliser professionnellement dans l'HCR ou ailleurs, et où l'assurance chômage est quasiment hors sujet ;
- *L'emploi précaire dans les HCR faute de mieux et en attendant mieux*, que ce soit dans les HCR ou ailleurs, où le rôle de la protection sociale peut être plus important dans la sécurisation des situations mais aussi angoissant. C'est là où peut se retrouver l'ambivalence de la précarité, entre arrangements avec la discontinuité de l'emploi et insécurité ;
- *La précarité-pauvreté*, correspondant à des situations d'urgence financière et de logement qui n'épargnent pas les plus jeunes, ainsi qu'une critique de l'accompagnement proposé par le service public de l'emploi et des institutions de l'Etat social.

3.1. Tanya : distance vis-à-vis de l'assurance chômage mais travail omniprésent

Tanya (HCR_06) a 29 ans et travaille en extra dans un bar à Paris. En emploi discontinu, le travail n'en est pas moins omniprésent dans sa trajectoire, tout en ayant une place importante dans le discours. Son positionnement professionnel est en effet celui de chercher à s'épanouir au travail, par le besoin de trouver du plaisir à travailler pour « *s'y donner à fond* ». Elle a déjà été inscrite à Pôle emploi et indemnisée par l'assurance chômage mais ce n'est pas pour elle un élément constitutif de son parcours.

Après avoir obtenu un BTS d'esthétique, Tanya part vivre deux ans et demi en Australie où elle travaille essentiellement comme saisonnière agricole et où elle a sa première expérience dans le secteur de la restauration. Revenant en France parce qu'elle n'a « *pas de sous* », elle fait une première saison dans la restauration dans son village d'origine, qui est un lieu touristique du Sud de la France. Pendant l'hiver qui suit, elle part deux mois à Madagascar faire une formation en gemmologie et lapidaires. Elle se rompt les ligaments croisés trois jours avant son retour. Elle ne peut pas, comme elle l'avait prévu, faire une nouvelle saison dans la restauration dans son village car il lui est très difficile de se déplacer. Cet accident révèle l'instabilité de sa situation professionnelle : elle n'a pas de protection statutaire face à ce type d'aléa.

Découvrant un local commercial à louer dans son village, Tanya décide d'y ouvrir un magasin de sandwiches. Pour cette première expérience de création d'entreprise, elle s'appuie sur Pôle emploi et la chambre des métiers. Pôle emploi lui finance deux formations obligatoires pour qu'elle puisse ouvrir son établissement. Elle a, à ce moment-là, des droits au chômage (acquis probablement au cours de sa première saison dans la restauration) qu'elle mobilise pendant qu'elle prépare l'ouverture de son entreprise puis dans le cadre de l'ACRE une fois que l'établissement est ouvert. Elle semble également avoir continué à toucher son indemnisation dans les premiers mois de son entreprise.

Elle garde cette entreprise pendant cinq ans. Au cours de la troisième année, elle cumule son travail au snack avec une activité de gestion d'un gîte situé en face de son local, qui lui est déléguée par le club alpin français. Au moment où elle reprend le gîte, elle se met à travailler avec son compagnon de l'époque « *parce que ça faisait beaucoup à gérer* » et elle embauche des saisonnier-es. Son compagnon est un ancien serveur sans formation dans le domaine de la restauration. Elle n'aborde jamais au cours de l'entretien d'éventuelles difficultés de recrutement et de gestion de la main-d'œuvre.

Tanya s'engage intensément dans ces deux activités, au point de parler d'épuisement professionnel : « *J'ai fait un petit burnout je crois à la fin. Ça m'angoissait de devoir aller travailler. Pourtant, j'adorais ce que je faisais. Mais juste je n'en pouvais plus* », dit-elle.

À la suite de cette expérience, elle part faire une saison en Suisse. Parallèlement, elle réfléchit à un projet d'installation en permaculture dans le Sud ; dans les années à venir, elle voudrait acquérir un terrain pour y réaliser différentes activités (culture de plantes variées, apiculture, animaux, artisanat). En attendant, Tanya continue de travailler dans la restauration. Arrivée à Paris, elle a pris une semaine pour faire des essais dans différents bars et restaurants pour savoir lequel elle allait choisir. Elle n'avait aucune crainte de ne pas trouver. Elle a déjà beaucoup d'expériences et des compétences prisées dans le milieu, qu'elle tente de valoriser en ne travaillant pas en-dessous de 12 euros de l'heure.

Tanya travaille en contrat court pour ne pas s'engager durablement avec un-e employeur-euse. Elle est ainsi la seule de notre échantillon à avoir refusé plusieurs CDI dans des établissements qui lui en ont fait la proposition. Ces refus ne sont néanmoins pas motivés par une préférence pour l'assurance chômage – avec qui elle entretient une certaine distance – mais par l'existence de projets professionnels annexes.

Tanya travaille parallèlement au noir dans un autre restaurant. Travailler de manière non déclarée n'est pas un problème pour elle :

« *Alors moi, dans tous les cas, je m'en fiche en fait [d'être déclarée ou pas] parce que déjà, même cotiser pour la retraite, pfff, moi je ne compte plus là-dessus. Ils font*

tellement de choses différentes à l'heure actuelle que, clairement, je ne sais pas ce qui va se passer dans 40 ans là. Quand j'aurai le droit à la retraite, si un jour j'y ai droit. Et je sais que dans tous les cas, moi j'essaie de me débrouiller autrement. Je n'attends pas après ça. Même au niveau du chômage, je n'y ai pas beaucoup touché dans ma vie en vrai. Donc j'attends pas trop après ça non plus. Si j'y ai droit tant mieux si je n'y ai pas droit, tant pis, je me débrouille autrement, voilà. J'aime pas trop être dépendante de la société vu que clairement j'y suis ...un petit peu, mais pas trop non plus. »

Tanya, HCR_06, 29 ans, 29 ans, barmaid et serveuse, CDD, juillet 2023

Tanya dit demander à être indemnisée à chaque fois quand elle y a droit mais, à partir de son récit, il n'est pas évident de savoir si elle fait systématiquement la demande dès qu'elle pourrait ouvrir un droit. Elle a parfois été allocataire de l'assurance chômage mais ce n'est pas un sujet qu'elle aborde spontanément quand elle fait le récit de sa trajectoire. Par exemple, elle ne nous parle pas de l'Acre au moment où elle nous raconte sa création d'entreprise mais beaucoup plus tard dans l'entretien lorsque nous la questionnons sur ses expériences des allocations. Il n'est pas facile de retracer sa trajectoire d'indemnisation. Elle semble avoir été indemnisée à deux reprises. Elle n'est pas très loquace sur cette question : « *ça ne m'a pas trop marqué au niveau des démarches administratives* ». Elle a un rapport détaché à ses périodes de chômage et au fait d'être indemnisée.

Tanya navigue entre salariat et « *travailler pour elle-même* ». Même si elle a un discours sur ses envies de « *liberté* », de « *voyages* », son refus de la « *routine* », l'essentiel de sa vie depuis qu'elle a été diplômée a été passé à travailler. Pendant les périodes où elle ne travaille pas, elle se forme (aux pierres précieuses, aux plantes, etc.) avec son propre argent en fonction de ses centres d'intérêt mais toujours dans l'espoir d'en faire une activité future. La frontière entre période de loisirs et de travail est difficile à tracer à partir de son récit. Pour découvrir les destinations qu'elle vise, elle part y travailler. Le rapport au travail, à l'emploi et à la protection sociale sont ici marqués par des formes d'ambivalence, entre une relative distance (affichée) à la norme du CDI à temps plein pour un seul employeur et un attachement au travail au sens large (au-delà de l'emploi *stricto sensu*).

3.2. Le travail avant tout

Comme Tanya (HCR_06), tou-tes les salarié-es interrogé-es affichent un attachement fort au travail et à l'emploi. Les personnes enquêtées revendiquent d'avoir « *toujours travaillé* » et parfois d'en endurer les contraintes (sur la vie privée et la santé). Cela ne les empêche pas d'aimer leur travail dans les établissements HCR. « *Je ne rechigne pas. Je suis quelqu'un qui est bosseur. Je fais même des fois des trucs en plus* », affirme Alison (HCR_12), rappelant le caractère extensible des horaires de travail, souvent au-delà de la légalité. « *Il faut que ça retravaille* », dit par exemple Line (HCR_26), commis de cuisine de 54 ans en Ile-de-France, qui vient enfin d'obtenir un CDI pour une chaîne hôtelière après sept années d'intérim et de difficultés financières. « *J'ai hâte de travailler* », ajoute-t-elle. « *Il faut travailler de toute façon* », déclare encore Rani (HCR_27), chef de rang et maître d'hôtel de 39 ans, lui aussi en Île-de-France, qui se plaint à plusieurs reprises de ne pas avoir assez de missions d'intérim alors qu'il travaille avec cinq agences différentes. « *Je viens vraiment pour l'amour du travail* », insiste celui qui, après l'entretien, tient à montrer les photos de ses réalisations (dressage de tables, de buffets) en cohérence avec un attachement au sens et à la qualité du service. Le travail (au sens de l'emploi) est également apprécié à l'aune de son envers, le chômage. « *Le but, ce n'est pas non plus de rester au chômage. J'ai envie de retrouver mon travail. J'aime beaucoup ce que je fais donc ça me manque* », exprime ainsi

Alison. Ce dernier aspect peut être solidaire d'une forme de distinction sociale envers d'autres catégories de travailleuses et travailleurs, à savoir les précaires qui optimiseraient leurs temps d'emploi pour pouvoir « profiter » du chômage, autrement dit les « mauvaises » et « mauvais » chômeurs auxquels toute personne en recherche d'emploi risque d'être identifiée : *« Moi, dans mon cas à moi, je suis peut-être demandeur d'emploi, mais je suis pas non plus en train de rester à la maison à regarder la télé non plus. J'essaie de trouver du travail au mieux, mais intelligemment aussi »*, explique Rani (HCR_27).

L'attachement au travail et bien souvent le rattachement à la norme d'emploi, ainsi que l'absence de calcul anticipé de l'allocation chômage qui les accompagne, peuvent prévaloir y compris quand l'emploi dans les HCR ne paie pas réellement, autrement dit insuffisamment par rapport à l'effort consenti et à l'ancienneté dans le secteur. Aux problèmes de précarité de l'emploi et d'accès aux droits sociaux s'ajoute alors l'impression de stagnation voire de régression professionnelle et monétaire au fil de l'avancée en âge. La prime à l'ancienneté n'existe pas ou du moins n'est pas automatique. Les salarié-es ne peuvent ainsi s'assurer de possibilités de progression dans la hiérarchie ou d'augmentation du salaire. Ce regret est par exemple exprimé par Agathe (HCR_24), réceptionniste saisonnière de 39 ans et titulaire d'un BTS hôtellerie-restauration en gestion et mercatique hôtelière. La première partie de sa carrière est composée d'une multitude d'expériences courtes en France, parfois à l'étranger, ponctuées de quelques expériences de CDI. Dans une deuxième partie de carrière, elle recherche des contrats plus longs, voire un CDI, en cherchant à évoluer professionnellement. Sans succès. En effet, sur ses dix années d'expérience saisonnière, son salaire n'a pas augmenté. Elle aimerait ainsi évoluer vers le poste de cheffe de réception, mais la saisonnalité fait rejouer à chaque emploi les salaires et les qualifications, contribuant au *statu quo* : *« C'est un des problèmes, je trouve, dans l'hôtellerie : c'est que vous ayez 25 ans et très peu d'expérience, ou 40 avec 15 ans d'expérience derrière vous, on ne fait pas forcément la différence au niveau du salaire. »* Elle perçoit une allocation chômage de 980 euros (il lui reste 400 jours), qui a diminué de 150 euros depuis les réformes. Ce constat de la stagnation des rémunérations contribue à forger un regard négatif sur l'expérience de l'emploi discontinu, avec une préférence affichée pour le CDI dans un grand nombre de cas. *« Si je pouvais prendre un CDI, je prendrais un CDI. [...] C'est très précaire, ma situation »*, déclare ainsi Emmanuel, gérant employé d'un petit site hôtelier de 54 ans, titulaire d'un master à l'Essec en management opérationnel.

Les deux cas suivants qui vont être développés, de Gladys (HCR_22) et Ethan (HCR_04), témoignent sous deux formes différentes (à presque 40 ans pour la première, précaire durable, et pour un jeune qui vient enfin d'accéder à la stabilité de l'emploi recherchée après plusieurs années de précarité) d'un rapport au travail correspondant à la norme conventionnelle du travail-emploi.

Gladys : « Je suis quelqu'un qui bosse »

Gladys (HCR_22), 39 ans, est réceptionniste de nuit saisonnière, commençant un contrat d'hiver de trois mois et demi dans les Pyrénées au moment de l'entretien. Elle est originaire de Savoie où elle continue de louer un appartement à l'année, même si elle l'occupe peu : c'est une sécurité pour elle. La plupart de l'année, elle est logée par les employeur-euses dans le cadre de ses contrats saisonniers. Après une première partie de trajectoire dans l'accompagnement de jeunes scolarisé-es en situation de handicap (AESH), puis une seconde en tant que veilleuse de nuit dans les foyers pour le même type de public, Gladys, lasse des conditions de travail dans le secteur médico-social (mais toujours très attachée à ce métier), se tourne vers l'hôtellerie en

2019. Elle croit savoir que le secteur n'est pas très sélectif et laisse sa chance aux nouvelles et nouveaux arrivant-es, sans diplôme spécialisé. Les débuts sont plus difficiles qu'elle ne le pense, si bien qu'elle ne formule aucun critère : c'était « *à qui me voulait parce que j'ai eu beaucoup de mal (à trouver un emploi)* », dit-elle. Elle accepte de multiples contrats qui ne correspondent pas à ses aspirations, pour pouvoir travailler et se constituer un CV. Elle pense subir des discriminations en raison de son genre, les femmes étant difficilement projetées dans le travail de nuit par les employeur-euses, du fait d'une fragilité naturalisée. Attirée par les métiers de la sécurité, elle a par le passé essuyé un commentaire dubitatif de la part d'un conseiller France Travail lors d'un rendez-vous – en conflit avec ce dernier, Gladys a dû se voir attribuer un nouvel agent.

En 2023, Gladys accède pour la première fois à un contrat saisonnier en Corse, qui était sa cible depuis le début. Les saisons sont hiérarchisées en fonction des zones géographiques où elles se déroulent, et la Corse est très prisée. Elle doit néanmoins accepter de travailler six nuits par semaine, ce qui est illégal et très fatigant pour elle. C'est la raison pour laquelle elle accepte, dans la foulée, de faire sa saison d'hiver dans cet hôtel des Pyrénées, qui paye au Smic (1600 euros nets par mois) mais qui lui garantit de ne pas faire davantage que 35 heures par semaine. Certes moins bien payée, elle y voit une forme de repos par rapport à la saison précédente.

Dans le discours de Gladys, le travail est central, dans la définition de son identité professionnelle comme dans la description de son temps de travail annuel :

« Par exemple, 2022, j'ai eu 2 mois sans emploi. C'est rien du tout. Voilà. Donc, mais moi, je suis quelqu'un qui bosse. J'ai beau rentrer crevée, ça me reprend vite. Je regarde mon sac. Vous voyez, j'ai envie de repartir, j'ai envie de bouger. Comme je vous dis, oui, il y a l'aspect financier parce que 1 000 euros (d'indemnisation), je ne m'en sors pas. Mais je suis quelqu'un qui bosse. J'ai la bougeotte, j'ai envie de repartir. Maintenant, c'est le truc des saisons. Quand on aime ça, quand on y a pris goût, qu'on ne fait pas les saisons dans le coin comme moi, moi, maintenant, c'est très dur de me laisser en place »

Gladys_HCR_22, 49 ans, réceptionniste, CDD saisonnier, décembre 2023

Ainsi, les contrats saisonniers d'hiver et d'été trouvent le plus souvent à s'enchaîner, avec des périodes non-travaillées relativement réduites (ici deux mois), qui jouent le rôle de temps de congés (car il n'y en a pas durant les saisons), de recherche du futur emploi, de récupération de la force de travail (les saisons sont intenses) et de gestion de la vie privée. On voit également que les arbitrages des salarié-es en matière d'emploi sont très contraints : iels doivent renoncer à tout ou partie de leurs critères (zones géographiques, horaires et temps de travail, salaire) pour parvenir à travailler et à construire une forme d'employabilité, portant la promesse d'augmenter leur capacité de choix à l'avenir.

Ces arbitrages sont encore contraints par les réformes de l'assurance chômage, qui ont entraîné pour Gladys une baisse « *catastrophique* ». Elle pense qu'elles vont inciter les saisonnier-es à accepter toutes sortes d'emplois, indépendamment de leur qualité, comme cela lui est arrivé. Elle a en effet par le passé fait une saison d'été dans un hôtel où son logement ne correspondait pas à ce qui avait été convenu avec l'employeur-euse : devant initialement loger seule, Gladys s'était trouvée dans une vaste colocation, où sa chambre, dans une mansarde, ne possédait pas de porte. Dans cette situation, et au vu de la brièveté des contrats, il lui a été difficile de prendre la décision de partir, au risque de perdre ses droits. Elle a par chance trouvé un autre contrat non loin, ce qui lui a permis d'atteindre les quatre mois nécessaires à

l'ouverture des droits. On peut imaginer que ces arbitrages se sont davantage tendus avec les réformes, qui étendent cette durée à six.

Gladys estime avoir des « *relations conflictuelles* » avec France Travail, au point qu'elle pense être dans leur « *collimateur* ». En plus du commentaire sexiste concernant son souhait de se former à la sécurité, Gladys énumère les problèmes, trop-perçus, radiations non-consenties, erreur dans les attestations employeur affectant son indemnisation. Elle a participé contrainte à une formation de retour vers un emploi durable, où elle s'est sentie spécifiquement visée, du fait de ses emplois saisonniers : « *Et elle (la conseillère France Travail) m'a dit, le problème, vous savez très bien, avec la réforme de Pôle emploi, ils ne veulent plus de saisonniers, ils ne veulent plus de CDD, vous leur coûtez trop cher. (...) Voilà, donc c'est d'office retour vers un emploi stable. Bah, c'est super. Sachant qu'en Savoie, où j'ai mon logement, des emplois stables, il n'y en a pas énormément non plus, ça reste très saisonnier* », raconte Gladys. Devenue très méfiante à l'égard des employeur-euses (notamment du fait de ces recrutements saisonniers à distance, où la réalité des emplois, une fois sur place, déçoit), Gladys dit avoir « *peur* » des CDI. Mais elle précise dans le même temps n'avoir pas abandonné son projet de formation dans la sécurité, raison pour laquelle elle ne se pense pas disponible pour un emploi stable. D'ailleurs, comme elle le précise, il n'y a que peu d'opportunités de ce type dans sa région, la Savoie qui, elle aussi, vit au rythme des saisons touristiques.

Ethan : « Être respecté à ma juste valeur »

Bien que plus jeune, Ethan (HCR_04), 25 ans, a un discours et des dispositions similaires à celles de Gladys. Il développe une perception pour partie morale des relations de travail, où les employeur-euses ne jouent pas le jeu : « *Ce n'est pas honnête* », « *être respecté à ma juste valeur* ». En raison d'une trajectoire professionnelle composée pendant plusieurs années d'une succession d'extras, jusqu'à son emploi actuel de garçon de café en CDI, il a éprouvé l'expérience de la précarité et de l'exploitation du travail différenciée selon les statuts d'emploi. Par la force des choses, il s'est ainsi renseigné sur le droit du travail. Il déclare par exemple que la non-signature des contrats d'extra est courante, lui-même acceptant au départ sans trop se poser de question.

Il tient un propos semblable au sujet de la prime de précarité ou de fin de contrat, dont il a appris l'existence et les ressorts après-coup. C'est avec son père, réceptionniste en CDI, peut-être familier donc de ce genre de pratiques (sa mère est agente de mannequin en CDI), qu'Ethan s'en rend compte.

Il relate également une économie de la promesse¹⁰⁵ en évoquant notamment les usages des différents types de contrats. Il pointe ici la continuité entre CDDU et période d'essai du CDI, aboutissant à une période d'essai nettement plus allongée que prévue dans le droit du travail : « *Et surtout que, ce que j'oublie de dire depuis tout à l'heure, c'est qu'en CDI, il y a quand même un truc qui s'appelle la période d'essai, qui est renouvelable aussi. Donc à un moment donné, je ne peux être à volonté.* » Il explique enfin comment cette économie de la promesse repose notamment sur la méconnaissance de leurs droits par les salarié-es précaires, participant au fait qu'ils et elles ne réclameront pas une stabilisation en CDI.

« Parce qu'à partir du moment où les gens ne le réclament pas, ils ne l'auront pas leur CDI. Comme je vous l'ai dit, au [Grand Café restaurant], les mecs, ils étaient là depuis

¹⁰⁵ SARFATI François, « L'alternance au risque de la sur-sélectivité », *Revue Française de Socio-Économie*, n° 2, vol. 14, 2014, p. 71□92.

quatre mois. Ils ne l'avaient pas. Ils ne l'avaient pas réclamé. J'ai essayé de leur expliquer vite fait et tout : "Tu comprends un peu ce que je te dis là, que t'es moins payé que ce que tu devrais ?" »

Ethan, HCR_04, garçon de café en CDI, 25 ans, juillet 2023

De ce fait, lorsque nous échangeons avant l'entretien sur la « pénurie de main-d'œuvre », il s'inscrit en faux par rapport à cette idée. Il met plutôt en avant ces expériences qui viennent d'être relatées et le fait qu'on ne lui a quasiment jamais proposé de CDI, lui qui « aime vraiment » son métier dans lequel il se satisfait de s'être stabilisé. Il ambitionne à l'avenir de monter son propre restaurant.

Il rejoint aussi Gladys dans son besoin de travailler et d'être en emploi le plus possible, même lorsqu'il était extra. Il l'explique par une sorte de besoin psychologique : « *Mentalement j'ai besoin de travailler* ». Mais il avance ensuite un autre motif lié à la nécessité d'entretenir sa réputation professionnelle et de rester employable. Il parle de « *perte de confiance* » s'il reste trop longtemps sans emploi. Et même quand il enchaînait les extras et les expériences difficiles, il en est venu à se demander s'il en était responsable ; si c'était sa valeur professionnelle qui était problématique : « *Attends, mais c'est peut-être toi le problème* ». C'est là un cas typique d'individualisation et de psychologisation de problèmes sociaux concernant le marché du travail, contribuant à ce que les individus intériorisent les contraintes de celui-ci et s'attribuent personnellement les « réussites » ou les « échecs » d'insertion et de professionnalisation¹⁰⁶.

On comprendra qu'à l'égal de Gladys et de la plupart des personnes enquêtées, Ethan n'entretienne pas de rapport stratégique à l'assurance chômage. Cela ne fait quasiment pas sens pour lui. Encore aujourd'hui, il continue, même en CDI, de se renseigner sur le marché et les offres d'emploi, pas seulement au cas où il ne passe pas avec succès la période d'essai, mais aussi pour tester son employabilité. Il ne veut pas non plus être dépendant du service public de l'emploi, avec là aussi cette idée de se faire « happer » par l'assistance en quelque sorte. Ce point est abordé lorsque l'enquêteur lui demande s'il n'aurait pas pu prétendre à percevoir des indemnités chômage entre différents CDDU.

« C'est une bonne question. Je ne me suis pas beaucoup renseigné sur la question, sachant que je savais que j'allais rebosser. Et que globalement, moi, dans mon esprit, ce n'était pas mon but de faire une quelconque demande de chômage, ou même de voir si j'en étais [éligible]... Parce qu'il me semble que le chômage – et ça, je ne me suis pas assez renseigné –, en cumulant énormément d'heures, que ce soit en contrat d'extra, je crois que tu peux quand même le toucher. Je ne sais pas trop. Je pense que j'avais plus de 6 mois. Mais ce n'était pas mon but. Mais je me disais aussi que si je touchais de l'argent là [de l'assurance chômage] sans rien faire, j'allais peut-être en profiter, que j'allais peut-être rentrer dans une espèce de... Comment dire ? Je n'ai pas envie de rentrer dans ce truc là où il y a de l'argent qui tombe sans avoir forcément travaillé. »

Ethan, HCR_04, garçon de café en CDI, 25 ans, juillet 2023

Le fait qu'il vive chez sa mère est central dans les conditions de possibilité de durer un minimum comme extra. Nous retrouvons là le rôle de filet de sécurité que peuvent jouer les ressources familiales, qui lui permettent dans le cas d'espèce de se projeter dans l'avenir dans

¹⁰⁶ GONNET Aurélie, « Des motivations au travail. Fabrique et usages du bilan de compétences comme dispositif de revalorisation individuelle », *Sociologie du travail*, n° 4, vol. 61, 2019.

une condition de travailleur indépendant. Aujourd'hui en CDI, il peut économiser dans cette perspective car il n'a pas de loyer à payer.

Le cas d'Ethan permet enfin de rappeler que les CDI peuvent ponctuer des trajectoires en emploi discontinu. Mais la stabilité de l'emploi n'est pas pour autant acquise durablement, rappelant la nécessité de distinguer stocks (majorité de CDI dans les emplois des établissements) et flux (grande majorité des créations d'emploi, le *turnover* étant important). Les fins anticipées de CDI sont en effet monnaie courante, confirmant, du côté des salarié·es, les pratiques d'emploi décrites dans le chapitre sur les employeur·euses du secteur. Elles apparaissent régulièrement dans les trajectoires professionnelles, comme celle de Rani, 39 ans, chef de rang dans la restauration, dans le métier depuis ses débuts et en intérim depuis 2022. On note dans son parcours un licenciement économique dans les années 2010 pour cause de fermeture de la brasserie où il travaillait depuis trois années. Plus tard, en 2022, il démissionne de son emploi de serveur dans une brasserie de nuit où il a travaillé durant huit ans, à cause des fortes pénibilités associées au travail de nuit, et de problèmes relationnels avec son employeur. Dans d'autres cas, il en va de l'usure physique et mentale causée par l'exercice prolongé du métier. Rappelons-nous de Michaël (HCR_01), longtemps garçon de café, aujourd'hui en rupture conventionnelle après avoir atteint un point de saturation. S'il reste recherché par la plupart des salarié·es, le CDI n'offre pas toujours la stabilité qu'on lui prête. Vincent (HCR_29), 31 ans, serveur dans un restaurant à Paris, dans le métier depuis 2023 après avoir un temps travaillé dans le cinéma, en témoigne : *"les CDI c'est très confortable pour les employeurs. Parce que tu as 4 mois de période d'essai, et en général, ce qu'ils font, un peu, c'est qu'ils pressurisent quelqu'un pendant 3-4 mois, et après ils le têt [jettent]. C'est ce qu'ils ont fait avec moi"*, raconte-t-il. Sa première expérience dans la restauration fut en effet un CDI de serveur dans un restaurant, dont il a été licencié au bout de quatre mois et demi¹⁰⁷.

Les illégalismes font aussi partie de cette usure. Comme Ethan, les salarié·es ont en effet tendance à vivre leur engagement intense dans le travail comme une forme d'échange dont les termes doivent être respectés. Ethan a enfin trouvé un emploi conforme à ses attentes. Mais lorsque cette contrepartie n'est pas assurée (moralement, par un traitement jugé « digne » de leur travail, ou financièrement, par une rémunération à la hauteur de celui-ci) et que la situation d'emploi (discontinue) autorise plus facilement la défection, le risque est alors que les salarié·es ne prolongent pas la relation d'emploi ou refusent le CDI proposé le cas échéant.

3.3. Ambivalence de la précarité : l'emploi précaire dans l'HCR faute de mieux et en attendant mieux

En effet, nous avons vu que le secteur des HCR ne semble finalement pas ou peu valoriser la qualification et l'expérience. La connaissance pratique de la réalité de la profession incite alors celles et ceux qui ne sont pas inscrits dans une carrière stable et évolutive à entretenir une forme de distance envers la norme du CDI à temps plein, lorsque celle-ci se situe en-deçà d'attentes minimales en fait de qualification, de rémunération ou encore de temps et de qualité du travail. Les cas de Bastien (HCR 19) et de Rani (HCR_27) en sont illustratifs. Le premier voit sa situation de saisonnier durable comme ordinaire du métier et de sa région de résidence,

¹⁰⁷ Deux motifs de licenciement sont avancés par l'employeur : Vincent aurait eu plusieurs retards et aurait refusé des réservations - ce qu'il a appris lors de son entretien préalable, sans que son employeur ne lui en ait fait grief avant. Vincent (HCR_29) pense que son licenciement pourrait être facilement invalidé par un jugement des Prud'hommes mais il n'a pas eu les ressources pour entamer telle procédure.

bien qu'il insiste notamment sur son rapport négatif à la période entre deux saisons ; une période très courte par ailleurs, rappelant l'aspect secondaire de l'allocation chômage dans les projections des travailleurs et travailleuses. Le discours de Rani, plus âgé, a quant à lui pour intérêt de souligner l'intrication entre statuts d'emploi et gestion de la main-d'œuvre dans les HCR d'une part, et discriminations d'autre part, pour contribuer à le maintenir comme intérimaire – les rares périodes de CDI qu'il a connues ayant été écourtées. Ces deux cas permettent enfin parmi d'autres de donner à voir en quoi les salarié-es en contrats courts travaillent en réalité bien au-delà du temps de l'emploi, et en quoi les temps hors-emploi sont souvent vécus difficilement, d'autant plus en situation de pauvreté.

Bastien, saisonnier durable : « Je n'en profite pas vraiment [du chômage] »

Prenons le cas de Bastien (HCR_19), âgé de 30 ans, skiman saisonnier dans les Hautes-Alpes, au chômage au moment de l'entretien. Il commence à travailler en 2019 pendant les vacances en parallèle de ses études en tant que facteur à La Poste. Souhaitant revenir dans sa région d'origine, il se met à faire des saisons comme skiman après avoir terminé sa licence de mathématiques. Depuis, se succèdent dans sa trajectoire saisons d'été ou d'automne (vendanges) et d'hiver. Il souhaite continuer ainsi quelques temps mais envisage en parallèle une reconversion comme professeur de mathématiques. Il perçoit 800 euros d'indemnisation chômage (il lui reste 515 jours). Il n'est pas directement concerné par la réforme car il n'a pu être inscrit et indemnisé qu'après. Il avait pourtant des droits, auxquels il a dû renoncer en raison d'un dysfonctionnement de la caisse professionnelle de La Poste. Il pense que les réformes ont impacté son niveau d'indemnités, sans pouvoir en dire plus, illustrant son rapport lointain à cette question.

Pour présenter comment il en est venu à devenir saisonnier durablement, Bastien renvoie à la difficulté à valoriser son diplôme dans les Hautes-Alpes. Comme d'autres salarié-es en déclassement, il s'est alors tourné vers des métiers plus facilement accessibles, initialement dans le cadre des saisons de montagne. Puisque ce n'est pas sa priorité et que cela ne correspond pas à sa formation, il n'aspire pas à un CDI dans le métier. Sa situation est perçue comme temporaire et transitoire, bien qu'elle devienne durable¹⁰⁸, forme d'« éternisation » du provisoire¹⁰⁹. Il s'installe ainsi dans un mode de vie saisonnier au sein duquel il identifie des plaisirs et qu'il voit comme ordinaire dans sa région :

« Là où on vit, c'est banal en fait, c'est normal. Et en fait moi j'avais envie de revenir vivre chez moi. J'ai fait mes études dans des grandes villes et j'avais envie de revenir à Briançon. Et à Briançon, avec une licence de maths, un truc très intéressant, tu ne sais pas trop quoi faire. C'est hyper commode de faire les saisons puisque tu ne te projettes dans rien. Tu ne t'engages que pour 4 mois et tu sais que tu vis quand même bien. »

Bastien, HCR_19, 30 ans, skiman saisonnier, novembre 2023

Son discours insiste par contre sur le fait que les périodes de chômage ne sauraient se réduire aux images de festivité ou d'oisiveté qui peuvent être rattachées aux saisons. Le « temps libre », en plus d'être souvent un temps de recherche d'emploi, d'entretien des réseaux ou de

¹⁰⁸ ROUX Nicolas, *La précarité durable*, op. cit., 2022.

¹⁰⁹ PINTO Vanessa, *À l'école du salariat. Les étudiants et leurs «petits boulots»*, PUF, 2014.

formation par exemple¹¹⁰, est aussi et surtout un temps de repos par rapport à des périodes d'emploi très intenses et éprouvantes : « *Après tu te fais secouer pendant que tu travailles quand même, mais après derrière tu as beaucoup de temps libre. Tu touches ton chômage et c'est un rythme de vie agréable qui est juste très banal chez nous ; dans toutes les stations de ski en tout cas* ». Après la saison, il dit partir parfois en vacances, faire le « *tour des potes* » en France ou encore faire du bricolage chez soi. On pourrait y avoir un « goût du temps » qui n'est pas exclusif des ouvriers et ouvrières¹¹¹ ; un temps à soi, détaché de la question de l'emploi, permettant de développer des pratiques d'autonomie dans l'espace domestique ou au travers d'autres sociabilités et liens sociaux¹¹². Certes, c'est en effet une des satisfactions que les précaires peuvent retirer après-coup de la discontinuité. Mais cela doit être relativisé. Ainsi la dernière période de chômage a-t-elle été douloureuse pour Bastien, alors qu'il soulignait plus tôt à plusieurs reprises l'avantage des saisons permettant de « *profiter de plus longues vacances que les cinq semaines de congés payés* » : « *La dernière période [non-travaillée], elle n'est pas très joyeuse. En gros, j'étais chez moi en train de déprimer. Je ne faisais pas grand-chose. [...] Je n'en profite pas vraiment.* ».

Ce dernier extrait d'entretien amène enfin à évoquer, comme le souligne spontanément Bastien d'ailleurs, que les réformes de l'assurance chômage, non seulement rendent plus difficilement soutenables financièrement l'emploi saisonnier, mais réduisent aussi la latitude des saisonniers et saisonnières quant à des usages « autonomes » du temps hors emploi – puisqu'il est dorénavant nécessaire de travailler plus longtemps dans l'année et que les périodes de non-emploi sont comptabilisées dans le calcul de l'allocation. Toutefois, dans bien des cas, la durée cumulée des périodes de chômage doit elle aussi être relativisée. Une seule saison suffit rarement à dégager des revenus suffisants, surtout sur le long terme. Bastien est saisonnier en hiver, mais aussi l'été, comme réparateur de vélos – il a aussi fait une saison d'été dans une guinguette en 2022. Au final, il est en emploi au moins les trois quarts de l'année, presque 10 mois.

¹¹⁰ ROUX Nicolas, « Créer de la continuité□: un travail en soi. Artistes intermittents du spectacle et saisonniers agricoles », *La nouvelle revue du travail*, n° 5, 2014.

¹¹¹ VERRET Michel et CREUSEN Joseph, *La culture ouvrière*, ACL-Crocus, Saint-Sébastien, France, 1988.

¹¹² CERTEAU Michel de, *L'invention du quotidien. Tome 1□: L'art de faire*, Gallimard, Paris, coll. « Folio. Essais », 1990.

Rani : « Je ne vais pas aller au MacDo, ce n'est pas mon truc en fait »

Issu de parents indiens travaillant dans la restauration en France, Rani (HCR_27), 39 ans, chef de rang en intérim depuis 2022, commence tôt sa carrière dans le milieu, en obtenant un CAP spécialisé dans l'hôtellerie. Il cumule de nombreuses expériences dans de multiples restaurants, en Île-de-France mais aussi en Angleterre. Ses deux dernières périodes d'emploi en CDI se sont terminées par des ruptures de contrat relativement brutales : il est licencié pour motif économique en 2012 suite au dépôt de bilan de la brasserie pour laquelle il travaillait depuis trois ans ; il a démissionné en 2022 d'un emploi dans une brasserie de nuit, en raison de pénibilités associées au travail de nuit mais aussi de comportements jugés abusifs de la part de son employeur. La même année, il trouve un CDD de trois semaines auprès du service événementiel d'une grande banque internationale, avec une perspective de CDI. Le prestige de l'établissement et le service haut-de-gamme contribuent à valoriser son identité professionnelle et son savoir-faire. *« Mais il n'y a jamais eu de CDI derrière. Et moi du coup, je ne pouvais pas trop attendre derrière eux non plus. Du coup, j'ai commencé à m'inscrire un petit peu à gauche, à droite, en intérim »,* raconte-t-il.

Au moment de l'entretien, Rani présente de prime abord l'intérim sous un jour positif, comme un moyen d'obtenir des missions courtes et d'avoir du temps pour soi, afin de soigner sa santé physique et mentale, après plus de vingt années de métier. Néanmoins, le discours se teinte rapidement de critiques : *« (Je travaille avec) à peu près cinq agences. Et ce n'est pas pour ça que je travaille tous les jours ! »,* lâche-t-il. Rani regrette de ne pas se voir proposer plus de missions, quand bien même ses débuts ont été compliqués. *« Ce n'est pas facile franchement. J'ai 40 ans, de retaper la porte des intérim, etc. »,* décrit-il. Pour obtenir des missions les plus ajustées à son niveau de qualification, son expérience et ses prétentions salariales, Rani doit faire preuve de ponctualité, de sérieux, de déférence et de disponibilité, *« montrer ce »* qu'il *« vaut »* en permanence. Car ces missions ne sont jamais acquises : *« Il faut que je garde aussi les clients, parce que j'ai eu du mal à avoir les contrats, honnêtement ».*

Rani valorise le travail, à la fois en tant qu'emploi (*« il faut travailler de toutes façons »*) mais aussi en tant qu'activité. Comme dit plus haut, il fait la démonstration d'un attachement à la qualité du service délivré, à la qualité des produits, se considérant comme un véritable professionnel de l'hôtellerie et de la restauration. Le travail a aussi pour lui une valeur morale :

« (Le travail), ce n'est pas comme un être humain qui peut vous trahir ou autre chose dans ce genre. Le travail quand vous le faites bien, vous serez toujours récompensé à la base. Il y aura toujours un retour, enfin entre guillemets, parfois on n'a pas mais... Nous on est toujours satisfait d'avoir travaillé. On dort en fait sainement, on ne doit rien à personne... »

Rani, HCR_27, 40 ans, chef de rang en intérim, mars 2024

Cet attachement au travail et à l'emploi n'a pas été entaché par les multiples ruptures professionnelles subies par Rani, pas plus que par les discriminations dont il a été victime à plusieurs reprises durant son parcours. L'une de ses conseillères France Travail lui a même précédemment fait le conseil de ne pas mentionner sa domiciliation à La Courneuve, pour ne pas risquer de voir sa candidature écartée ; *« J'ai dit non, il faut arrêter, j'habite là-bas, c'est comme ça »,* raconte-t-il. Il dit également avoir plusieurs fois été placé en cuisine, alors qu'il devait initialement faire du service en salle – ce pour quoi il a été formé. Il mentionne aussi des brimades racistes : *« On a à ce côté-là, les moqueries aussi, les gens qui ont des roses, etc. Même les clients, parfois. Tu peux m'apporter une rose, s'il te plaît ? Ouais, vas-y. C'est la blague du siècle »,* soupire-t-il. En outre, il pense que le racisme est un frein pour son évolution

professionnelle. *« C'est pour vous dire que je dois faire des efforts en plus. Pour montrer (que) je sais travailler, je vaudrais quelque chose »,* conclut-il.

Alors, Rani s'affaire en intérim. S'il dit dans un premier temps bénéficier de temps de repos, il déclare également ne jamais refuser de mission, sauf s'il est déjà pris. Toujours prompt à travailler, Rani est en situation d'« astreinte informelle »¹¹³ et fait preuve d'une « disponibilité extensive »¹¹⁴ ; son temps est subordonné aux opportunités de travail que les agences voudront bien lui proposer. Pour rationaliser son emploi du temps, Rani utilise un calendrier affiché sur son frigo, avec de multiples codes couleur, auxquels sont attribués des agences et des client·es. Cela lui permet de mettre au clair son planning, complexifié par la multitude d'employeur·euses et de missions, mais aussi de savoir, en un coup d'œil, s'il est disponible pour travailler.

C'est au titre de son attachement au métier, au travail et à sa propre valeur professionnelle que Rani se tourne vers l'intérim : *« je fais des extras parce que le travail est dégradé », « pour la qualité du travail, par rapport à ce que moi je recherche, c'est que du court terme en fait »,* dit-il. Selon lui, l'intérim est le seul moyen d'accéder à l'évènementiel haut-de-gamme, où les équipes de permanent·es sont souvent complètes mais où une opportunité en CDI peut à terme se libérer.

« Pôle emploi m'a vraiment envoyé quelque chose (en CDI). Je n'aimais pas trop, c'était Steakhouse. Non, mais ils ne comprennent pas. Steakhouse, ce n'était pas pour moi. C'est tout ce qui est Hippopotamus, tous ces trucs-là, ce n'est pas pour moi. Je ne peux pas, c'est comme ça. Je sais (que) je ne serai pas à l'aise, ce n'est pas mon lieu, ce n'est pas mon truc. En plus, ils ont leur façon de travailler que je n'aime pas trop. Après, ça pourrait être bien pour d'autres personnes qui ont moins d'expérience que moi. Mais moi, non, ce n'est pas mon endroit. J'ai l'impression qu'ils ne comprennent pas ça. Ils ont du mal. Et même, moi je suis maître d'hôtel, je ne suis pas serveur... Ce n'est pas barman, je suis maître d'hôtel. Chef de rang, j'accepte parce que parfois je me dis que chef de rang, peut-être évolution, maître d'hôtel après. Mais maître d'hôtel, non, c'est vraiment le titre qui est fait (comme ça). (...) Même au MacDo, ils recherchent aujourd'hui (en CDI). Mais je ne vais pas aller au McDo, ce n'est pas mon truc en fait »

Rani, HCR_27, 40 ans, chef de rang en intérim, mars 2024

Ici, Rani tente de faire valoir sa qualification, son expérience professionnelle, de même que son métier (maître d'hôtel) qui le disposent à un service de qualité, fermement distingué des grandes chaînes industrialisées, telles que Steakhouse, Hippopotamus ou McDonalds. Les propositions de CDI qui lui sont faites apparaissent désajustées de son diplôme, de ses compétences et des savoir-faire acquis le long de son parcours. Rani trouve également que les niveaux de salaire sont extrêmement bas et dénonce le modèle économique de la plupart des établissements :

« Les professionnels... on n'est pas assez respectés en fait. On n'a pas fait en sorte de les garder. Ils ont pensé, allez, c'est bon, il y a tant de gens au chômage. Aujourd'hui, dans les brasseries, on prend des gens qui ne savent pas lire. Ils sont obligés car ils

¹¹³ BOUFFARTIGUE Paul et PENDARIES Jean-René, « Formes particulières d'emploi et gestion d'une main-d'œuvre féminine peu qualifiée : le cas des caissières d'un hypermarché », *Sociologie du travail*, 1994, p. 337-359.

¹¹⁴ PUECH Isabelle, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, n° 2, vol. 46, 2004, p. 150-167.

n'ont pas le choix, ils veulent prendre des gens pas chers. (...) Moi, je vous fais un service aujourd'hui de A à Z, le client vient de l'étranger et il revient à Paris, il va dire bon, on va aller dans cette brasserie. Je pense que la personne qui arrive à faire ça, elle a un certain coût. C'est comme un sac de marque et un sac pas cher. Il faut mettre le prix à un moment »

Rani, HCR_27, 40 ans, chef de rang en intérim, mars 2024

En parallèle de ses missions d'intérim, Rani continue de chercher un CDI, au travers des client·es pour qui il lui est donné de travailler mais aussi par un démarchage actif de possibles employeur·euses : *« En fait j'essaie comme de taper à la porte des entreprises. Sodexo (restauration collective), Potel et Chabot (traiteur), Saintclair (traiteur) »*. Mais ses sollicitations ne sont pour l'instant pas fructueuses.

Ainsi, comme souvent quand la sociologie tâche de pénétrer dans la profondeur et la complexité des récits, il s'avère impossible de conclure au caractère « subi » (ou « négatif ») ou « choisi » (ou « positif ») de la situation de Bastien et de Rani. Elle emprunte en fait à ces deux registres. La réalité est bien souvent plus complexe et plus ambivalente que ce que ce type de catégories binaires et dichotomiques peut laisser entendre. Le propre des individus socialisé·es à un marché du travail où l'incertitude est une norme est de s'aménager au mieux une condition donnée, avec ses avantages et ses contraintes.

Des précaires qui travaillent (presque) tout le temps et qui vivent difficilement les périodes de non-emploi

A vrai dire, les salarié·es enquêté·es travaillent presque tout le temps, malgré la discontinuité. Ainsi d'Alison (HCR_12), réceptionniste saisonnière de 34 ans à Béziers dans l'Hérault. Comme Bastien (HCR_19) plus haut, elle fait elle aussi partie de celles et ceux qui apprécient le mode de vie saisonnier. Mais elle dit travailler au final très souvent et ne pas compter sur le chômage, même si celui-ci reste une sécurité. *« J'ai fait des petits extras en cuisine cet été »*, dit-elle, après avoir pourtant déclaré plus tôt en entretien qu'elle n'avait pas du tout travaillé durant cette période. *« C'est rare que je ne travaille pas »*, conclut-elle. *« Je suis quelqu'un qui bosse [...] Par exemple, en 2022, j'ai eu 2 mois sans emploi. Ce n'est rien du tout »*, résume pour sa part Gladys (HCR_22), veilleuse de nuit saisonnière de 49 ans dans les Pyrénées.

Comme pour nombre de précaires et pas seulement dans les HCR, la discontinuité de l'emploi peut donc, à certaines conditions, être appréciée faute de mieux (quand on ne pense pas au départ devenir saisonnier ou saisonnière et qu'on le reste plusieurs années) et en attendant mieux (en reportant à plus tard un projet professionnel ou la stabilisation dans un emploi de meilleure qualité)¹¹⁵. La réappropriation de la précarité est toujours *relative* à un système d'attentes et à une situation d'emploi donnée.

Le cas d'Alison (HCR_12) en fournit un autre exemple. Aujourd'hui réceptionniste saisonnière de 34 ans à Béziers dans l'Hérault, elle enchaîne durant de nombreuses années les saisons d'été et d'hiver en restauration avant de devoir se reconverter pour des raisons de santé. Elle a effectivement contracté des tendinites et un syndrome du canal carpien : *« Je ne pouvais plus utiliser ma main. J'étais en Bretagne. J'étais dans mon camion à l'époque. [...] Donc oui, au bout d'un moment, j'ai accepté l'arrêt de travail et le patron l'a très mal pris. » « Accepter »*

¹¹⁵ JAN Arthur, « Livrer à vélo... en attendant mieux », *La nouvelle revue du travail*, n° 13, 2018.

un arrêt de travail est loin d'aller de soi ; c'est une décision difficile à prendre en regard des normes en vigueur dans l'HCR, voulant qu'il soit normal de travailler avec la douleur ou en étant blessé et de prendre les jours non travaillés sur le temps de chômage ou le temps personnel. Prendre un arrêt de travail a ainsi un coût subjectif, comme s'il s'agissait d'une faute professionnelle – le risque de mettre en colère son employeur, comme celui d'Alison, constitue une forme d'incitation à ne pas cesser le travail. L'arrêt prend dans le même mouvement la forme d'un défaut de loyauté, contrevenant à l'idée convenue d'un engagement corps et âme dans le travail – la comparaison avec d'autres secteurs d'activité, comme l'agriculture et les arts du spectacle, en particulier du cirque et de la danse, est ici parlante, même si cet attendu s'exprime différemment dans chaque cas¹¹⁶. Face à ses problèmes de santé, elle se tourne vers l'hôtellerie, comme réceptionniste. Elle cherche désormais à évoluer au fil de ses saisons, en allant vers des postes de réception comportant des responsabilités. Mais elle n'y parvient pas. Son dernier emploi ne représente qu'une augmentation de 50 euros par rapport au précédent et reste subordonné, insatisfaisant son souhait de devenir cheffe de réception. Ainsi, la multiplication des emplois et les efforts consentis au travail, jusqu'à user son corps à un point handicapant (car l'empêchant d'exercer son métier de prédilection), n'ont pu être convertis en reconnaissance professionnelle et salariale. Elle regrette également à ce titre que ses indemnités chômage, de 1 100 euros (il lui reste 259 jours), aient diminué suite aux réformes, en l'occurrence de 100 euros – son salaire est d'environ 1 850 euros quand elle est en emploi.

À l'égal d'Alison qui vivait mal l'idée de se mettre en arrêt de travail et de Bastien (HCR_19) qui voulait retrouver rapidement un emploi, les salarié.es enquêtés n'apprécient généralement pas les périodes sans emploi. « *Je ne suis pas à l'aise avec les périodes où je ne travaille pas. Je le sens très bien* », dit par exemple Agathe (HCR_24), réceptionniste saisonnière de 39 ans dans le Var. Vincent (HCR_29), serveur de 30 ans résidant à Paris, licencié d'un CDI, vient de retrouver un emploi en quelques jours car il ne veut pas rester au chômage : « *Il faut que je trouve un truc d'urgence* » ; « *Je suis dépressif de ouf. Et pour moi le chômage ça a été un moment d'introspection un peu long. Et pour moi, c'est très personnel, c'est un piège.* » Le spectre de la figure fantasmée de la personne oisive et désœuvrée profitant du chômage et des aides sociales n'est jamais très loin dans l'imaginaire, alors qu'elle ne correspond pas aux discours et pratiques observées par les différentes recherches de sciences sociales. Cette figure peut aussi tendre à masquer un autre pan de la réalité de l'emploi précaire, qu'illustrent les deux cas suivants chacun à leur manière : quand elle synonyme de pauvreté, pour Line (HCR_26) et Fabien, et de non-accès ou de non-recours aux droits sociaux, en particulier pour Fabien (HCR_02).

Line : « on ne s'en sort pas très bien »

À 54 ans, Line (HCR_26), commis de cuisine résidant en banlieue parisienne a eu plusieurs vies professionnelles. Après avoir travaillé comme hôtesse d'accueil puis dans l'animation, elle se tourne il y a huit ans vers une formation de cuisine (AFPA). Elle travaille ensuite dans la restauration, en enchaînant les missions d'intérim pendant sept ans. Au moment de l'entretien en 2024, Line vient d'obtenir un CDI dans un hôtel appartenant à une grande chaîne. « *Je suis tombée sur l'hôtel, à force de faire de l'intérim et tout ça. Parce que c'est un tremplin, l'intérim* », précise-t-elle, montrant que l'emploi discontinu est utilisé comme un moyen de recruter pour les employeur.euses. Travailler en CDI change sa vie : « *ça m'a permis quand*

¹¹⁶ Cf. entre autres ROUX Nicolas, *La précarité durable*, op. cit., 2022 ; SORIGNET Pierre-Emmanuel, « Danser au-delà de la douleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 3, vol. 163, 2006, p. 46□61.

même de me stabiliser. Je suis très contente. À ce niveau-là, je n'aurai plus de problème avec Pôle emploi. Je n'aurai plus de problème avec tout ça, au final ».

« Tout ça », c'est le système de l'intérim qu'elle présente de prime abord comme un bon moyen « *de se former* » à un métier. Mais Line précise que c'est au prix de ressources particulièrement irrégulières qui ne permettent pas de se projeter sereinement dans l'avenir : « *Ça peut varier. Là, ça se trouve, je ne vais rien avoir de Pôle emploi. Je vais avoir 300, 400 euros, je sais pas. Je vais être obligée de me débrouiller avec ça en attendant le CDI. Et ça varie des fois, allez, je vais dire, entre 500 et 2000 euros. Vous voyez l'irrégularité des choses ?* », dit-elle. Line est indemnisée par l'assurance chômage à hauteur de 19 euros par jour, montant qui lui est versé en fonction de ses heures travaillées qu'elle déclare tous les mois. Son indemnité était de 18 euros par jour l'année précédente, et de 29 euros encore avant, accusant donc une forte baisse due aux réformes.

En intérim, Line ne refuse jamais une mission, surtout à ses débuts, quand elle n'était pas connue des agences et des entreprises utilisatrices. Progressivement, elle accède à des missions mieux rémunérées à ses yeux (entre 15 et 18 euros de l'heure), et surtout à des horaires de journée, elle qui n'a pas le permis de conduire et qui dépend des transports en commun pour se déplacer. Mariée avec un homme serveur, de nationalité étrangère, elle vit dans un logement social qui lui coûte 450 euros par mois. Mais son couple (sans enfants) rencontre de graves difficultés financières, en raison de la précarité des emplois, de l'irrégularité des ressources et de la baisse des allocations France Travail. « *Ça crée des problèmes d'argent* », dit-elle, mentionnant des impayés de loyer et des découverts auprès de sa banque.

« *C'est eux, notre compagnon de vie, les problèmes, c'est plus les problèmes que la famille, au final. Tous les jours, ils nous accompagnent, nous, on est là. Moi, j'en ai marre. J'en ai marre de les voir en face, je ne peux plus. Donc, qu'est-ce que je fais ? Je (les) règle !* ». Pour ce faire, Line s'investit dans un important travail administratif consistant notamment à conserver soigneusement ses documents ainsi que ceux de son mari, en vue de faire des démarches (France Travail, CAF, Action Logement) : « *Je suis obligée. Là, c'est une survie, les papiers* ». Elle y est d'autant plus assidue qu'elle craint de se tromper, notamment lorsqu'elle déclare ses heures travaillées à France Travail, qui varient d'un mois sur l'autre : « *facilement avec une erreur administrative, juste une seule erreur, ça peut démolir une vie* ». Elle a d'ailleurs dû régulariser un trop-perçu de 400 euros pour s'être trompée dans sa déclaration : « *ça se termine toujours en remboursant à un moment où vous n'avez pas d'argent* ». Si les dernières réformes de l'assurance chômage et plus globalement le fonctionnement des prestations sociales lui sont assez opaques, Line développe un rapport ordinaire au(x) droit(s) en tentant de comprendre, en se renseignant par elle-même, en posant des questions.

Line est un cas illustratif du salariat précaire et pauvre, qui n'a de cesse de travailler et qui pourtant ne perçoit que peu de ressources, de surcroît irrégulières. S'ajoute au travail professionnel rémunéré, un travail administratif réalisé à titre gratuit, ici pour deux personnes, suivant une répartition genrée du travail domestique, en vue d'accéder à des droits. Les réformes de l'assurance chômage impactent fortement ces profils socioprofessionnels à l'emploi discontinu, qui accèdent difficilement à un CDI ajusté à leur qualification, mais aussi à leur lieu de résidence, enjeu majeur pour les personnes se déplaçant exclusivement en transports en commun, comme Line.

Fabien : « situation d'urgence » et critique du service public de l'emploi

Le cas de Fabien (HCR_02), réceptionniste de 20 ans, est un des plus illustratifs des difficultés d'insertion professionnelle et financière et de discours critiques sur le monde du travail, ainsi que des problèmes d'accès aux droits par-delà la discontinuité de l'emploi. Nous nous en étions arrêté plus tôt (cf. 2) à son angoisse de la perspective de se retrouver sans emploi et sans logement en septembre 2023 (date de la fin de son CDD et de son bail avec le CROUS). Il est alors inscrit à Pôle Emploi depuis le 9 juillet, avec l'aide de sa mère pour les premières démarches en ligne. À côté d'un accompagnement socioprofessionnel qu'il juge défaillant (cf. *infra*), la précarité-pauvreté de Fabien s'explique par la fragilité de ses liens sociaux, lui qui est célibataire et vit seul dans son studio de 10m².

Fabien se définit ainsi comme en « situation d'urgence » nécessitant de retrouver un emploi rapidement. Comme d'autres, il ne compte pas sur le chômage (qui serait une « *solution de dernier recours* ») car il a besoin de percevoir un salaire. Dans cette recherche d'emploi, il parle d'un accompagnement par Pôle Emploi inadapté à sa situation d'urgence. Il l'explique par le fait qu'il est actuellement en emploi et non pas au chômage. Par conséquent il n'est pas jugé prioritaire au regard de l'institution en termes de publics accompagnés : « *Je ne fais pas partie des premiers à être conseillés car je travaille* », résume-t-il. Il a également des contraintes d'agenda en tant que travailleur, difficilement compatibles avec la périodicité des rendez-vous et de la communication de Pôle Emploi : « *Je ne peux pas compter sur Pôle Emploi car les dates [entre les entretiens ou les échanges] sont trop longs* », d'une semaine à l'autre, ou espacés de deux semaines.

« Donc je me considère en tout cas en situation d'urgence parce que du coup, voilà, mon appartement, c'est exactement le même jour que mon travail. Donc le matin je dois rendre mes clés et l'après-midi, je vais au travail. Et je ne rentre pas chez moi le soir en fait. Donc pour moi, je suis quand même en situation d'urgence. Donc il me le faut maintenant cet appartement, il me le faut maintenant ce travail. Et donc du coup je ne peux pas vraiment compter sur Pôle emploi pour m'aider, en tout cas pour le moment, à trouver un travail. »

Fabien, HCR_02, 20 ans, réceptionniste en CDD, juillet 2023

« *Cela a un impact sur la motivation* » (il n'est pas retourné sur son espace personnel Pôle Emploi), enchaîne-t-il. En résumé, il aurait souhaité être davantage et plus vite accompagné. Mais après cette première expérience, il en vient à craindre de perdre du temps s'il mobilisait à nouveau le service public de l'emploi.

« Maintenant que j'ai vécu une première fois, je pense que je préfère, en tout cas au début, me débrouiller tout seul, essayer de chercher un travail de moi-même, faire du démarchage dans la rue, même des gens qui ne recrutent pas forcément. Et après voir à Pôle Emploi, si vraiment je ne trouve rien au bout d'un mois ou deux. »

Fabien, HCR_02, 20 ans, réceptionniste en CDD, juillet 2023

S'ajoute enfin la question de la légitimité ou non à percevoir des aides sociales selon le degré de difficulté des potentiel·les bénéficiaires. Comment souvent, une distinction est établie à l'égard de celles et ceux qui seraient plus en difficulté et à qui reviendrait plus logiquement ces aides. C'est en creux une manière de se définir par le travail, bien que précaire.

« Mais après, disons que, je n'ai pas non plus envie de me reposer sur ces aides- là, parce que, je trouve qu'elles sont nécessaires, mais je peux travailler ; alors que

d'autres ne peuvent pas ou n'ont pas les capacités pour, ou quoi que ce soit. Donc en fait je ne me sens pas vraiment légitime de pouvoir les toucher sachant que j'ai la capacité de pouvoir travailler. »

Fabien, HCR_02, 20 ans, réceptionniste en CDD, juillet 2023

Cela est convergent avec un autre aspect qui est la méconnaissance ou la connaissance parcellaire de ses droits sociaux, avec semble-t-il du non-recours dans son cas. Fabien semble hésitant par rapport à ce à quoi il pourrait prétendre au vu de sa situation sociale et de ses problèmes de handicap : « *Déjà à ce moment-là, je n'étais pas du tout renseigné sur les aides. Pourtant, j'aurais peut-être dû, rien que les APL, ça aurait pu être une bonne aide.* »

Tout ceci va dans le sens du constat plus général de projections individuelles qui ne misent pas ou secondairement sur les aides sociales et le service public de l'emploi. En général, prime le travail (ou le métier, comme à la section précédente) ou l'emploi, sur l'assurance chômage.

Conclusion

Le travail réalisé auprès des salarié·es et employeur·euses de l'hôtellerie restauration donne des clés de compréhension du fonctionnement du secteur. Ces quelques éléments montrent que sur une question telle que les « pénuries de main-d'œuvre » dont le diagnostic est souvent présenté comme sans appel, la situation de ce marché du travail ne donne pas lieu aux mêmes appréciations, ni aux mêmes explications causales.

Ce travail confirme les travaux existants sur les mauvaises conditions de travail et de rémunération, et la fréquence élevée des pratiques illégales de la part des employeur·euses. Les premières observations de terrain et les entretiens approfondis auprès des salarié·es permettent de comprendre les rapports au travail et à l'emploi qui résultent de ces pratiques et leurs conséquences sur la santé des salarié·es.

Cette enquête permet également de documenter les rapports différenciés à la protection sociale des personnes enquêtées. A partir de ce travail, un premier élément se dénote : le rôle très faible de l'assurance chômage dans le fonctionnement du secteur. Bien que le recours aux contrats courts soient supérieurs à d'autres secteurs, l'emploi en CDI y reste majoritaire en matière de stocks et surtout, être salarié·e en emploi discontinu dans ce secteur ne signifie pas nécessairement connaître et recourir à l'assurance chômage et encore moins prendre ses décisions d'emploi en fonction de celle-ci.

Ce terrain HCR confirme donc à son tour que les personnes en contrats courts sont et se définissent avant tout comme des travailleuses et des travailleurs. Leurs attentes sont de ce fait logiquement focalisées sur le travail et l'emploi. Les projections dans l'avenir (à très court terme pour retrouver un emploi, à moyen terme pour avoir un minimum de continuité de revenus, et sur le long terme de la « carrière » quand cela est possible) n'intègrent pas ou très peu la question de l'assurance chômage et du service public de l'emploi. En résumé, l'emploi, le travail et le métier priment sur les revenus de remplacement.

Rappeler ce constat souligné de longue date par les sciences sociales¹¹⁷ invite à ne pas focaliser l'attention sur la variable « assurance chômage » pour y intégrer celle des règles du métier et des normes professionnelles qui entourent un secteur d'activité. En l'espèce, l'Hôtellerie-restauration présente une forme de paradoxe : l'emploi salarié y augmente de

¹¹⁷ GREGOIRE Mathieu, REMILLON Delphine, BAGUELIN Olivier, VIVES Claire, KIM Ji Young et DULAC Julie, *Emploi discontinu et indemnisation du chômage*, op. cit., 2021.

manière générale depuis de nombreuses années alors qu'il propose des conditions de travail et d'emploi dégradées. Comment l'expliquer ?

La notion de « soutenabilité » est ici utile. Il faut y voir au moins deux éléments¹¹⁸. D'une part, cela revient pour les salarié·es à être en capacité de tenir au travail, d'en supporter et d'en endurer les pénibilités, l'incertitude liée à la discontinuité de l'emploi et des revenus ainsi que le traitement aléatoire de la question du droit du travail par le pôle employeur·euse. La soutenabilité implique d'autre part d'accepter ces règles du jeu, et parfois de les revendiquer notamment pour les personnes les plus intégrées professionnellement. Cette deuxième dimension de la soutenabilité (son acceptabilité) permet d'attirer l'attention sur le fait que, comme dans tout secteur d'activité, la main-d'œuvre est socialement hétérogène. Une partie peut avoir une certaine latitude dans la succession des emplois et s'octroyer un minimum de temps de non-emploi au bénéfice d'autres activités, en général liées au « travail » au sens large voire à l'entretien de l'employabilité. Une autre partie de la main-d'œuvre est dans la nécessité d'avoir un emploi. Pour ces personnes, percevoir l'allocation chômage est synonyme de risque de pauvreté. Enfin, une dernière partie de la main-d'œuvre est plus disposée à jouer le jeu du métier et à en tirer profit, parce qu'ayant plus de ressources sociales et professionnelles héritées ou acquises, des attentes davantage congruentes avec les normes professionnelles, ou parce qu'ayant bénéficié de contextes de travail et d'emploi plus propices. Le raisonnement en termes de soutenabilité permet ainsi de déplacer la focale depuis la demande d'emploi vers l'offre d'emploi, d'éviter toute vision englobante et désincarnée des « nouvelles attentes » envers l'emploi et le travail, ainsi que de saisir l'ambivalence des situations de précarité, entre distanciation de la norme d'emploi et attachement au travail.

¹¹⁸ ROUX Nicolas, *La précarité durable*, op. cit., 2022.

IV - Synthèse Monographie : Les employeur·euses du secteur de l'hôtellerie, des cafés et restaurants « Pénurie de main-d'œuvre » et assurance chômage

La réforme d'assurance chômage visait à remodeler les marchés du travail des secteurs à fort recours aux contrats courts, comme celui de l'hôtellerie, des cafés et des restaurants (HCR). L'objectif était ainsi d'inciter les salarié·es à occuper des CDI en dégradant leurs droits à indemnisation en cas de discontinuité de l'emploi et d'inciter les employeur·euses à proposer des CDI en renchérissant le coût du travail pour les entreprises recourant aux contrats courts davantage que leurs concurrentes du secteur (bonus-malus). La particularité supplémentaire du secteur des HCR réside dans l'existence de difficultés de recrutement, fréquemment thématiques sous la forme de « pénuries de main-d'œuvre », dénoncées par les employeur·euses via les représentant·es des organisations patronales. Dans cette optique, les réformes de l'assurance chômage étaient aussi pensées comme une réponse à cette problématique, en fournissant hypothétiquement aux établissements davantage de candidat·es en demande d'emploi.

Dans le cadre de notre travail d'évaluation de la réforme d'assurance chômage 2019-2021, nous nous sommes intéressé·es aux employeur·euses du secteur des HCR pour comprendre leurs pratiques de recrutement et de gestion de la main-d'œuvre, au sein desquelles nous incluons les choix des types et des durées de contrats proposés. Nous sommes parti·es de l'hypothèse que pour entrer dans la logique du recours aux contrats courts, il fallait adopter une focale beaucoup plus large que la seule interrogation des employeur·euses autour de l'assurance chômage (connaissance des règles sur la modulation et appréhension des comportements de leurs salarié·es). La recherche prend ainsi le parti d'analyser les discours patronaux sur les recrutements en les confrontant à leurs pratiques d'emploi, de réinscrire rhétoriques et usages dans la réalité d'un marché du travail certes bouleversé par la crise sanitaire, mais caractérisé depuis longtemps par d'intenses mouvements de main-d'œuvre tendant à alimenter sa perception pénurie du côté des employeur·euses.

Procédant le plus souvent de difficultés effectives de recrutement, les discours des employeur·euses sur les « pénuries de main-d'œuvre » identifient quatre grandes causes de ce phénomène : déclin de l'intérêt des salarié·es pour le travail et l'effort ; préférence de ces dernier·es pour le chômage ; goût pour la discontinuité qui éloignerait les salarié·es du CDI ; manque d'attractivité des emplois et manque de savoir-faire en matière de recrutement de la part des employeur·euses. Déplorant le manque de candidat·es, a fortiori désireuse·eux de s'engager durablement au sein des établissements, les employeur·euses font état des pratiques d'emploi qui apparaissent contradictoires, à même d'alimenter les difficultés de recrutement et le sentiment de pénurie.

En effet, les employeur·euses des HCR font preuve d'une sélectivité forte, à la conjonction de critères comportementaux peu formalisés et d'attentes en matière de diplômes ou d'expériences professionnelles. De nombreux filtres plus ou moins objectivables obstruent les appariements entre candidat·es et employeur·euses (manières d'être et de parler ; domiciliation proche des établissements ; disponibilité extensive ; endurance, sens de l'effort, etc.), brossant le portrait d'un·e candidat·e idéal·e qui n'existe que peu dans la réalité. En outre, les contrats courts restent fortement utilisés, présentant de multiples intérêts pour les

employeur·euses, pour faire face à la variabilité de la demande (jugée naturelle) ; pour optimiser les coûts ; ou pour mettre à l'épreuve les candidat·es en vue d'un éventuel CDI. Les CDI ne sont pas systématiquement proposés, soit que les salarié·es ne donnent pas satisfaction eu égard aux attentes des employeur·euses, soit que la comptabilité ne le permette pas. De plus, les employeur·euses pratiquent les fins de contrat anticipées, quand bien même ils disent éprouver des difficultés de recrutement. Licenciements, fins de période d'essai, ruptures conventionnelles, démissions apparaissent relativement courants dans les discours, toujours en regard des normes professionnelles régissant le secteur, qui participent d'un tri régulier du personnel.

L'assurance chômage et ses récentes réformes ne sont pas centrales dans le discours des employeur·euses. Leurs connaissances en la matière sont parcellaires et confuses, qu'il s'agisse des dispositions concernant les salarié·es ou celles concernant les employeur·euses. D'autres législations sont mentionnées, comme celles sur le Revenu de Solidarité Active ou celles sur l'abandon de poste. Les employeur·euses jugent que les politiques menées sont insuffisantes, incomplètes ou qu'elles mettront du temps à produire des effets – soit à ramener des candidat·es vers des emplois peu qualitatifs.

Finalement, il apparaît que l'utilisation des contrats courts, visé par les réformes de l'assurance chômage, procède de logiques de fond, historiquement ancrées dans le secteur des HCR. Il s'agit en effet d'un marché du travail où les mouvements de main-d'œuvre sont intenses, où les segmentations entre personnel stable et personnel temporaire sont fortes, avec des fluctuations d'activité présentées comme structurelles. Le secteur est également marqué par l'expansion de logiques gestionnaires et comptables mettant l'accent sur la rentabilité des établissements au détriment de la qualité des emplois.

La culture du métier, valorisant sens de l'effort, de l'endurance et capacité à accepter des emplois peu qualitatifs, est un autre frein majeur à une politique globale d'amélioration des conditions d'emploi et de travail. Dans ce contexte, la pratique des contrats courts (ou écourtés), profondément normalisée, n'est que marginalement remise en question par les réformes de l'assurance chômage. Celles-ci tendent à concentrer leurs effets sur les salarié·es en emploi discontinu, en les fragilisant face aux employeur·euses.

IV - Monographie : Les employeur·euses du secteur de l'hôtellerie, des cafés et restaurants

« Pénurie de main-d'œuvre » et assurance chômage

Le secteur HCR (Hôtellerie, cafés, restaurants) est marqué, de longue date, par des conditions d'emploi et de rémunération dégradées¹¹⁹. Longtemps caractérisé par une part importante de travail non déclaré, qui n'a d'ailleurs pas disparu, il est aujourd'hui marqué par un fort recours aux contrats courts¹²⁰. Il fait d'ailleurs partie des secteurs au sein duquel la modulation des cotisations patronales à l'assurance chômage s'applique (cf. Encadré).

Comme pour l'ensemble des secteurs, la réforme d'assurance chômage visait à remodeler les marchés du travail de ce secteur. L'objectif de la réforme était d'inciter les salarié·es à occuper des CDI en dégradant leurs droits à indemnisation en cas de discontinuité de l'emploi et d'inciter les employeur·euses à proposer des CDI en renchérissant le coût du travail pour les entreprises recourant aux contrats courts davantage que leurs concurrentes du secteur.

Parallèlement, le secteur est en proie à des tensions concernant la main-d'œuvre : 75 % des entreprises déclarent faire face à des difficultés de recrutement, un niveau jamais atteint depuis la mesure de cet indicateur¹²¹. Ce chiffre fait écho à des discours d'employeur·euses dénonçant la « pénurie de main-d'œuvre » dans le secteur, déjà présents avant la crise sanitaire, mais plus prégnants depuis la reprise de l'activité, à l'approche d'événements tendant à accroître la demande de travail, comme les Jeux Olympiques. Dans cette optique, les réformes de l'assurance chômage sont aussi pensées comme une réponse à cette problématique, en fournissant hypothétiquement aux établissements davantage de candidat·es en demande d'emploi.

Dans le cadre de notre travail d'évaluation de la réforme d'assurance chômage 2019-2021, nous nous sommes intéressé·es aux employeur·euses de ce secteur pour comprendre leurs pratiques de recrutement et de gestion de la main-d'œuvre, au sein desquelles nous incluons les choix des types et des durées de contrats proposés. Nous sommes parti·es de l'hypothèse que pour comprendre le recours aux contrats courts et leurs usages dans ce secteur, il fallait adopter une focale beaucoup plus large que la seule interrogation des employeur·euses autour de l'assurance chômage (connaissance des règles sur la modulation et appréhension des comportements de leurs salarié·es). Pour rappel dans une approche qui se distingue des catégories statistiques en vigueur, nous désignons comme « employeur·euses » les personnes en situation de sélectionner les futur·es salarié·es et de relayer les caractéristiques des contrats et des conditions de travail au moment du recrutement (à défaut de toujours les établir elles et eux-mêmes).

Cela nous a conduit à nous intéresser plus largement à leur manière d'évaluer la main-d'œuvre au moment du recrutement et une fois celle-ci en poste, ainsi qu'à leurs manières de chercher à faire rester ou partir leurs salarié·es. Comment se décomposent les arbitrages des

¹¹⁹ FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ? », *La Revue de l'Ires*, n° 1, vol. 76, 2013, p. 127.

¹²⁰ BRUYERE Mireille, SACCOMANNO Benjamin, BEDUWE Catherine, REYNES Brigitte et SAINT-MARTIN Corinne, *À quels besoins correspond l'usage intensif de CDD courts ? Approche comparée de l'hôtellerie-restauration et du secteur médico-social*, DARES - Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques, 2021.

¹²¹ MOQUAY Léo et OBSER Justine, « Effectifs et difficultés de recrutement dans l'hébergement-restauration à l'été 2022 | DARES », *DARES Focus*, n° 61, 2023.

employeur·euses en matière de contrats et quelle place y occupe l'assurance chômage ? L'interrogation dépasse donc celle, restreinte, du degré de connaissance des règles d'assurance chômage. Plus largement, la recherche prend le parti d'analyser les discours patronaux sur les recrutements en les confrontant à leurs pratiques d'emploi. Il s'agit alors de réinscrire rhétoriques et usages dans la réalité d'un marché du travail certes bouleversé par la crise sanitaire, mais caractérisé depuis longtemps par d'intenses mouvements de main-d'œuvre tendant à alimenter sa perception pénurique du côté des employeur·euses.

Encadré 1 - L'application du « bonus-malus » au secteur HCR

La réforme d'assurance chômage 2019-2021 prévoit l'application d'une modulation des cotisations patronales à l'assurance chômage, désignée par le terme « bonus-malus ». Ce bonus-malus ne s'applique qu'aux entreprises de 11 salarié·es et plus. Le secteur HCR faisait partie des secteurs initialement concernés par cette modulation car, comme six autres secteurs, en 2019, il avait un taux de séparation moyen supérieur à 150 %. En raison des conséquences de la crise sanitaire, le secteur HCR a obtenu un report de l'entrée en vigueur de cette disposition du 1^{er} septembre 2022 au 1^{er} septembre 2023¹²².

1. Une enquête sur les employeur·euses du secteur HCR

Avant de débiter l'analyse, et pour en améliorer la compréhension, il nous apparaît nécessaire d'apporter des précisions concernant la manière dont nous avons collecté nos matériaux (1.1), ainsi que la structuration du marché du travail HCR (1.2).

Collecte des matériaux

Huit employeur·euses HCR ont été interrogé·es dans le cadre de cette recherche. Ils ont été contacté·es de plusieurs manières.

- 5 employeur·euses ont été démarché·es *via* le registre des associations de commerçant·es de la ville de Paris. Un mail générique a été envoyé à l'ensemble de ces associations.
- 1 employeur a répondu à un appel à témoignages posté sur le site du journal professionnel L'Hôtellerie-Restaurant.
- 1 employeur a répondu à un appel à témoignages posté sur un groupe Facebook regroupant des employeur·euses parisiennes.
- Enfin, 1 employeur a été démarché sur le contact d'un collègue sociologue.

L'ensemble de ces employeur·euses a reçu une description formelle de la recherche en cours, présentée comme un projet portant sur la discontinuité de l'emploi et les réformes de l'assurance chômage dans les secteurs professionnels dits en tension. Le texte mentionnait la question des « pénuries de main-d'œuvre », thématique qui a attiré l'attention de ces employeur·euses et par lequel les entretiens démarraient. Le succès de ce sujet montre à quel point le sentiment de pénurie reste fort, malgré la fin de la crise sanitaire et les réformes successives de l'assurance chômage.

¹²² La période d'observation au cours de laquelle a été calculé le taux de séparation médian s'est étalée du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023.

Tableau 1. Caractéristiques des huit employeur·euses interrogé·es

Pseudo	Code entretien	Âge	Type d'établissement	Ancienneté dans la gestion de l'établissement	Ancienneté dans la profession	Taille de l'établissement
Flavie	Flavie_HCR_Emp_11_2023	31	Bistrot, Paris	2019	2019	10 salarié·es en basse saison, jusqu'à 20 en haute saison
Laetitia	Laetitia_HCR_Emp_14_2023	31	Restaurant, Paris	2021	2010	3 salarié·es
Benjamin	Benjamin_HCR_Emp_15_2023	46	Hôtel 4*, Paris	2013	2013	20 salarié·es
Nathalie	Nathalie_HCR_Emp_16_2023	61	Hôtel 3*, Paris	2000	Années 1980	10 salarié·es
Éric	Éric_HCR_Emp_17_2023	45	Restaurant, Paris	2021	Années 1990	6 à 8 salarié·es
Vincent	Vincent_HCR_Emp_18_2023	60	Hôtel 2*, Paris	1985	1985	10 salarié·es
Arnaud	Arnaud_HCR_Emp_20_2024	30	Guinguette, Est de la France	2022	2013	7 salarié·es
Jean-Philippe	JeanPhilippe_HCR_Emp_13_2023	56	Restaurant, Alpes	2023	Années 1980	10 salarié·es dans la cuisine qu'il gère

Éléments de contexte sur le marché du travail HCR

Le marché du travail HCR présente la caractéristique majeure d'être segmenté. D'après les données statistiques, « seuls 66 % des salariés de l'hébergement-restauration en juillet 2021 sont également en poste dans ce secteur en juillet 2022 »¹²³, des proportions relativement stables dans le temps. Cette partition concorde avec celle des établissements étudiés, composée d'un noyau dur majoritaire en CDI et d'une fraction plus ou moins grande de salarié·es en contrat court.

Les difficultés de recrutement, en particulier en CDI, se posent sur les deux segments. Du côté du noyau, les employeur·euses sont à la recherche de personnel professionnalisé et

¹²³ MOQUAY Léo et OBSER Justine, « Effectifs et difficultés de recrutement dans l'hébergement-restauration à l'été 2022 | DARES », *op. cit.*, 2023.

compétent, « perle rare »¹²⁴ qui alimente le sentiment de pénurie. Ce segment est par ailleurs fortement soumis à la concurrence entre établissements, s'agissant de profils prisés qu'il peut être difficile de stabiliser si les emplois sont peu qualitatifs. Il est également à noter que les formations tendent à détourner une partie de ces qualifié-es des segments traditionnels du secteur HCR, en fondant leurs enseignements sur le modèle du haut-de-gamme : « *Focalisé sur un univers spécifique qui ne constitue par essence qu'une minorité des emplois du secteur (la restauration de luxe), l'enseignement des lycées hôteliers contribue à la dépréciation des autres types d'emploi, pourtant plus nombreux, et à l'entretien d'une illusion collective que le monde du travail vient briser. Les aspirations des élèves forgées au cours de leur formation ont de fortes chances d'être déçues et rendront d'autant moins acceptables des emplois plus modestes pourtant plus atteignables, emplois pour lesquels l'absence des rétributions symboliques mettra en lumière la rudesse des conditions de travail et d'emploi* », analyse le sociologue Adrien Pégourdie dans son étude des formations de la restauration¹²⁵. On peut imaginer qu'un processus similaire s'opère dans l'hôtellerie, qui comporte aussi un segment de luxe.

Concernant le personnel mobile, la question de leur fidélisation se pose différemment. Comme le montrera notre recherche, confirmant d'autres études¹²⁶, une part du personnel de l'HCR n'a pas vocation à se voir proposer de CDI, en raison d'une saisonnalité et de fluctuations de fréquentation présentées comme structurelles dans le secteur. Cette flexibilité s'explique de surcroît par l'expansion de logiques managériales et gestionnaires au sein du secteur, pour qui les contrats courts constituent, plus qu'une variable d'ajustement, un rouage essentiel dans l'optimisation des coûts – et les réformes semblent peu à même de modifier cette tendance. Enfin, ce personnel flexible ne se projette pas toujours dans l'HCR, celui-ci étant envisagé comme un emploi d'attente, faute de mieux, ce qui explique une partie des mobilités salariales, qui alimentent un fort *turn over* et donc d'importants besoins, d'où ce sentiment de pénurie.

2. Une perception pénurique du marché du travail de plus en plus répandue : les discours sur les difficultés de recrutement

Bien qu'au moment de l'élaboration de la réforme 2019-2021, coexistaient déjà difficultés de recrutement pour ce secteur et nombre très largement supérieur d'inscrit-es à Pôle emploi (par rapport aux emplois disponibles), ce phénomène s'est accentué au sortir de la crise sanitaire. Les difficultés de recrutement qualifiées de « pénuries de main-d'œuvre » ont très largement occupé l'espace médiatique sans qu'elles ne soient questionnées (évaluation quantitative, cause). Ces discours ont saturé nos entretiens, éclipçant largement les considérations relatives à l'assurance chômage (cf. *infra*).

Six employeur-euses sur les huit rencontré-es déclarent connaître des difficultés de recrutement au sein de leurs établissements et les inscrivent dans un discours sur les « pénuries de main-d'œuvre ». Nous évoquerons dans cette première partie les principales thématiques de cette rhétorique patronale.

¹²⁴ ZUNE Marc, « Éditorial □ : De quoi les pénuries de main-d'œuvre sont-elles le nom □ ? », *Revue Française de Socio-Économie*, n° 2, vol. 14, 2014, p. 5 □ 14.

¹²⁵ PEGOURDIE Adrien, « À l'école des chefs □ : Formations professionnelles en lycée hôtelier et pénurie de main-d'œuvre dans l'hôtellerie-restauration », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 2, vol. 242, 2022, p. 68 □ 87.

¹²⁶ BRUYERE Mireille, SACCOMANNO Benjamin, BEDUWE Catherine, REYNES Brigitte et SAINT-MARTIN Corinne, *À quels besoins correspond l'usage intensif de CDD courts □ ?*, op. cit., 2021.

2.1. Faire sens des difficultés de recrutement

Interrogé-es sur les raisons des difficultés rencontrées lors des recrutements, les employeur-euses de l'HCR évoquent trois motifs, classés par ordre décroissant de récurrence dans leur discours : des généralités sur des salarié-es qui ne voudraient plus travailler - discours qui s'articule aux normes professionnelles du secteur ; le problème du manque d'attractivité des emplois ; et plus sporadiquement, les défaillances des employeur-euses en matière de recrutement ou de fidélisation du personnel.

Le discours patronal sur les « pénuries de main-d'œuvre » repose tout d'abord sur l'idée commune selon laquelle les salarié-es auraient perdu le goût du travail et de l'effort. « Ça n'excite plus personne de travailler » dit Éric, 45 ans, chef et propriétaire d'un restaurant à Paris depuis 2021 (HCR_Emp_17_2023) ; « le monde du travail ne fait plus rêver, les gens ne rêvent plus de travailler », déclare Vincent, 60 ans gérant et propriétaire d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis plus de trente ans (HCR_Emp_18_2023). Ce constat cible parfois seulement « la nouvelle génération » (Vincent_HCR_Emp_18_2023), ou les personnes de nationalité française, en contre-point des personnes immigrées qui, elles, seraient plus promptes à s'engager dans l'emploi et le travail, par nécessité économique et volonté de s'intégrer. Les employeur-euses dépeignent une société de loisirs où le travail ne serait plus qu'un moyen pour financer des divertissements - « ils veulent tous voyager », (Flavie_HCR_Emp_11_2023), et moins une voie pour se réaliser ou épargner en vue de projets plus valorisés par les répondant-es, comme acheter un appartement. Le lien entre les individus et le travail se serait particulièrement brisé à l'occasion de la crise sanitaire : « Le Covid est vraiment le point de rupture parce que prise de conscience aussi des gens. Et le fait qu'on ait perdu aussi cette valeur du travail. C'est un tout. C'est parce que du coup, les gens, ils sont restés chez eux à rien faire » (Éric_HCR_Emp_17_2023). Les difficultés de recrutement placeraient de surcroît les salarié-es dans une position illégitime de force sur le marché du travail, comme l'exprime avec énervement Julie, conjointe d'Éric, ponctuellement présente lors de l'entretien : « Tu es pris en otage », « c'est vraiment une inversion du pouvoir », décrit-elle pour parler des relations avec les salarié-es (Éric_HCR_Emp_17_2023). « Maintenant, c'est plutôt les employeurs qui s'adaptent aux autres employés » (Laetitia_HCR_Emp_14_2023).

Si ce discours naît de difficultés effectives de recrutement, il est aussi à comprendre en regard des normes professionnelles qui régissent le secteur. Endurance, disponibilité extensive, résistance à la pénibilité et à la douleur, sens de la hiérarchie, subordination et abnégation font en effet partie d'une culture de métier dans l'HCR, qui rend d'autant moins lisible, surtout pour les employeur-euses issu-es du rang, les discours sur le sens du travail, popularisés dans les médias à l'occasion de la crise sanitaire. Leurs propos dessinent en creux une figure de bon-ne professionnel-le, de candidat-e idéal-e, qui incarnerait et prolongerait un *ethos* professionnel auquel iels sont attaché-es et qu'iels pensent être fragilisé – que l'on retrouve par ailleurs chez certain-es salarié-es (cf. Chapitre – Trajectoires de discontinuité). « La restauration, c'est un sacerdoce », dit le frère d'Éric, qui l'aide à gérer le restaurant et qui participe ponctuellement à l'échange (Éric_HCR_Emp_17_2023), empruntant au registre du religieux pour décrire une activité professionnelle. Les employeur-euses défendent une morale du travail, qui place la sphère professionnelle devant les autres, ainsi que le décrit Laetitia I., 30 ans, propriétaire et gérante d'un restaurant à Paris depuis 2021 (Laetitia_HCR_Emp_14_2023), quand l'enquêtrice lui demande d'explicitier ce qu'elle appelle de « vrais chefs de cuisine » : « Ils ne comptent pas leurs heures. Ils sont là de 9 heures à 15 heures. Ils reprennent à 17 heures jusqu'à minuit. Et puis, il y a de la création derrière. Et ils ne plantent jamais. (...) S'ils se cassaient la jambe ou que sais-je, ils venaient travailler comme

ça. Ils sont tout le temps dans leur travail », dit-elle, conjuguant une partie de son discours au passé, révélant une vision décliniste du métier, qui idéalise un « avant ».

Le second motif des difficultés évoqué par les employeur·euses réside dans le manque d'attractivité du secteur, tant sur le plan des conditions de travail que d'emploi. « J'ai envie de dire qu'on est dans des métiers qui sont durs, qui sont pénibles, qui ne sont pas vraiment..., qui ne font pas rêver, on ne va pas se mentir », déclare Benjamin, environ 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013 (Benjamin_HCR_Emp_15_2023). À nouveau, un supposé changement général des mentalités est évoqué pour expliquer les raisons pour lesquelles ces pénibilités ne seraient plus acceptées, en lien avec les normes professionnelles du secteur qui poussaient anciennement les salarié·es à s'y conformer, comme ces employeur·euses lorsqu'ils débutèrent leur carrière : « moi j'ai fait toute ma carrière sans dimanche. Aujourd'hui, ils (les salarié·es) rentrent, ils veulent des dimanches », dit Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2001 (Nathalie_HCR_Emp_16_2023), qui a commencé comme serveuse. Néanmoins, le manque d'attractivité des emplois est mentionné comme un non-choix, une donnée sur laquelle les employeur·euses n'auraient pas ou peu de prise, invoquant une réalité économique défavorable, par exemple, à une augmentation des salaires. Ce discours est particulièrement développé parmi les employeur·euses ayant des formations en gestion, comme Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013, qui estime ne pas pouvoir revaloriser les rémunérations en raison d'un coût du travail trop élevé en France : « Alors pourquoi (ces difficultés de recrutement) ? Probablement parce que les salaires ne sont pas toujours valorisés comme il le faut. Et pourtant je suis capitaliste, je ne vais pas vous mentir, j'ai un esprit libéral, je pense que l'État ne doit pas intervenir. En revanche je pense qu'aujourd'hui, à force d'intervenir, on a créé un système où on n'arrive pas à valoriser le travail comme il doit l'être. Parce que les coûts du travail sont trop élevés. En fait, je préférerais payer mes employés 30% (de plus) parce qu'aujourd'hui, je pense qu'ils ne sont pas assez payés, et que ça ne permet pas de vivre en région parisienne, que... Quand on paye un on paye deux aujourd'hui. En net, si je vous donne 100, je dois payer 200 en total. Donc on a un tel coût... », explique-t-il (Benjamin_HCR_Emp_15_2023).

Enfin, pour deux employeur·euses, plus proches des salarié·es en raison de leurs trajectoires d'ascension professionnelle, le discours peut être plus critique envers le patronat. « Je ne crache pas sur les patrons, mais bon, à un moment donné, il faut bien cracher dessus aussi. C'est qu'à un moment donné, on se plaint dans nos métiers qu'on ne recrute pas, qu'on n'y arrive pas, qu'on ne fidélise pas. Mais que fait le patron ? Que fait le patronat là-dedans ? Il ne fait rien pour garder ses salariés », dit Nathalie S, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2001, ancienne serveuse, évoquant la hausse moyenne de 16,4 % des salaires décidée en 2022 au niveau de la branche, qu'elle trouve justifiée, en raison de l'extrême faiblesse des rémunérations à ses yeux (« pour augmenter une grille de 18 % (erreur de la répondante), ça voulait bien dire qu'on était à l'arrache ») (Nathalie_HCR_Emp_16_2023). Pour Arnaud, 30 ans, gérant d'une guinguette en province depuis 2022 et ayant longtemps travaillé comme saisonnier dans les stations de ski, les difficultés de recrutement s'expliquent par les conditions de travail et d'emploi imposées par les employeur·euses : « je pense juste que quand ils (les employeurs) disent qu'ils ne trouvent plus, c'est qu'on ne trouve plus de la même manière qu'on trouvait avant. Les gens qui veulent au SMIC et 10 euros au black, les heures sup et basta. On prévient au dernier moment que finalement tu bosses alors que normalement tu ne bosses pas. C'est tant mieux s'ils (les employeurs) ne trouvent plus ça... », dit-il, s'identifiant à la catégorie des employé·es, dont il a longtemps fait partie (Arnaud_HCR_Emp_20_2024).

Pour terminer, un employeur, Vincent, 60 ans, gérant et propriétaire d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis plus de trente ans, évoque explicitement son manque de compétences en matière de recrutement – que nous croyons utile de mentionner pour éclairer des analyses ultérieures, même si ce type de discours est marginal. « On ne sait pas faire » (Vincent_HCR_Emp_18_2023), dit-il, dans une configuration où son équipe est majoritairement stable mais où il doit remplacer des départs à la retraite. Habitué à fonctionner sur la base de rapports de proximité, il dit avoir longtemps utilisé le « bouche-à-oreille » qui, aujourd'hui, ne marcherait plus. Il doit donc expérimenter d'autres canaux de recrutement, notamment France Travail, auquel il n'a jamais eu recours auparavant. En effet, l'évitement du marché du placement et des demandeur-euses d'emploi est plus largement une tendance historique et structurelle du secteur¹²⁷. De façon générale, le recrutement est un processus requérant savoir-faire, expérience et réseaux, ce dont les employeur-euses sont inégalement dotées, expliquant une part des difficultés de recrutement, comme d'autres travaux le montrent¹²⁸, ce que nous confirmerons.

2.2. L'indemnisation chômage serait un frein à l'emploi

La morale du travail défendue par les employeur-euses s'appuie en contre-point sur une stigmatisation des demandeuses et demandeurs d'emploi, conjuguée à une critique de « l'assistanat » en France. En dépit de réformes successives de baisses des droits, les prestations sociales sont jugées désincitatives à l'emploi. À nouveau, ce discours est à comprendre en regard des normes professionnelles qui structurent le secteur et qui, valorisant fortement le travail, tendent à dévaloriser d'autant l'absence d'emploi. Vincent 60 ans, gérant et propriétaire d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis plus de trente ans, déclare : « Il y en a qui se complaisent et puis malheureusement, il y en a qui sont au chômage qui gagnent plus que ceux qui vont travailler. Quel est l'intérêt d'un salarié qui va aller travailler, qui va se lever tous les matins à 5h du matin pour aller bosser, si tous ont la même somme à la fin du mois ? » (Vincent_HCR_Emp_18_2023). Ce discours s'appuie fréquemment sur l'idée fausse d'une indemnisation chômage supérieure à la rémunération du travail. À nouveau, un défaut de morale est mobilisé pour expliquer ce comportement, qui engendrerait une préférence pour le chômage, comme le décrit Éric 45 ans, chef et propriétaire d'un restaurant à Paris depuis 2021, la situant spatialement du côté des banlieues péri-urbaines : « En fait, je trouve que ça n'incite pas à travailler. (...) D'avoir l'option d'être payé à rester chez toi et quand tu te lèves, quand sur ton palier, quand tu habites en banlieue, quand sur ton palier, il y a la moitié de la tour qui ne se lève pas pour aller bosser le matin. Quand tu prends le RER avec tous les cons qui vont bosser, je ne sais pas si ça t'incite à continuer à le faire », déclare-t-il (Éric_HCR_Emp_17_2023). « Le problème, aujourd'hui, c'est que les gens n'ont plus faim », avance, quant à lui, Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles depuis 2013, soulignant la trop grande générosité des prestations sociales, qui annihilerait la nécessité économique, pour lui motrice dans le rapport au travail et à l'emploi (Benjamin_HCR_Emp_15_2023). Ces représentations négatives des salarié-es en recherche d'emploi accompagnent les pratiques de recrutement, en particulier pour ces employeur-euses qui disent rencontrer des difficultés, comme Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2001 : « C'est qu'on a quand même un cœur de métier où on cherche du personnel et qu'ils sont tous au chômage »,

¹²⁷ FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127.

¹²⁸ DUCLOS Laurent, « L'employabilité : définition(s), enjeux et perspectives ». Intervention à la Commission "Evaluation" du Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP), Paris, 22 mars 2018

déplore-t-elle, pointant en particulier les personnes en emploi discontinu, qui alternent périodes de travail et chômage (Nathalie_HCR_Emp_16_2023).

Ces discours sont à nuancer, car les employeur·euses ne remettent pas en question frontalement l'existence d'un droit à l'assurance chômage. « C'est ton chômage pour si tu es en galère et que tu as besoin de trouver un boulot derrière. Ce n'est pas une pré-retraite », dit par exemple Julie, 35 ans, gérante, avec son conjoint chef cuisinier, d'un restaurant à Paris (Éric_HCR_Emp_17_2023). « C'est normal que quand on est au chômage, pour X raisons, quand on a été licencié ou voilà, qu'on (re)trouve plus ou moins son salaire. C'est quand même une garantie qu'on a en France », déclare Vincent, 60 ans, propriétaire d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis une trentaine d'années (Vincent_HCR_Emp_18_2023). Les employeur·euses font une distinction entre ce que seraient de « bon·nes » et de « mauvais·es » demandeuses et demandeurs d'emploi ; entre un chômage qui serait involontaire et subi (comme dans le cas d'un licenciement, évoqué par Vincent) et un autre qui serait voulu et intentionnellement oisif, en écho à la distinction entre « bon·nes » et mauvais·es » pauvres¹²⁹. À nouveau, des éléments moraux viennent enserrer la relation avec les salarié·es et par extension, la perception du marché du travail et les processus de recrutement.

2.3. Les contrats courts appellent les contrats courts

Au cours des entretiens, les employeur·euses expriment généralement une préférence pour le recrutement en CDI : « Nous, on cherche des CDI, beaucoup. Oui, on a besoin de structures de long terme, on a besoin d'avoir une équipe. La problématique qu'on rencontre aujourd'hui, c'est que la majorité des collaborateurs ne veulent plus de CDI », dit par exemple Flavie, 32 ans, gérante d'un bistrot parisien depuis 2019 (Flavie_HCR_Emp_11_2023). Trois employeuses évoquent, parmi les causes des difficultés de recrutement, une modification du marché du travail, avec l'émergence grandissante des contrats courts, d'intérim et d'extra – dont elles sont elles-mêmes utilisatrices. L'auto-entrepreneuriat, intermédié par des plateformes numériques spécialisés comme Brigad ou Extracadabar connaîtrait un succès particulier auprès des salarié·es, séduit·es par l'apparente liberté que ces formes d'emploi proposent pour organiser son temps et négocier le prix du travail. Entre 2009 et 2023, on passe en effet de 2894 à 58 931 auto-entrepreneur·euses inscrit·es à l'Urssaf dans le domaine de la restauration¹³⁰.

« Depuis le Covid, on a une flambée des autoentrepreneurs. Parce que eux, ça leur permet de faire les horaires qu'ils veulent, travailler quand ils veulent. C'est eux qui fixent le prix du marché. Donc ils disent quel est leur taux horaire et puis voilà. Et puis du coup, ils ont cette flexibilité sur leur agenda de dire ce jour-là oui, ce jour-là non. Donc voilà, ils ont trouvé un confort qu'ils n'avaient pas trouvé précédemment... »

Flavie, 32 ans, gérante d'un bistrot parisien depuis 2019

« En fait, beaucoup de gens dans la restauration, aujourd'hui, ils font des extras, genre sur Brigad ou... Parce qu'en fait, ils choisissent les heures où ils bossent, ils sont plus dépendants d'un patron, ils choisissent les heures où ils bossent, et en fait, ils ont

¹²⁹ CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale* : une chronique du salariat, Fayard, Paris, coll. « L'Espace du politique », 1995 ; PAUGAM Serge, *La disqualification sociale* : essai sur la nouvelle pauvreté, Presses universitaires de France, Paris, France, 1991.

¹³⁰ https://open.urssaf.fr/explore/dataset/auto-entrepreneurs-par-secteur-dactivite/information/?disjunctive.secteur_d_activite_me&refine.secteur_d_activite_me=IZ2++Restauration+et+d%C3%A9bits+de+boissons&sort=-economiquement_actifs

l'impression d'avoir la main, d'être presque leur propre patron et de venir ponctuellement. »

Julie, 35 ans, gérant avec Éric d'un restaurant à Paris depuis 2021

La forme de l'auto-entreprise, et plus globalement la discontinuité (intérim, CDD), pourtant structurelle dans ce secteur soumis à de fortes variations de la demande, est ici accusée d'éloigner les salarié-es de la norme du CDI, que ces employeuses proposent parallèlement. Dans un secteur aux horaires variables et atypiques, aux prises avec l'intensification du travail, l'argument de la liberté semble en effet en apparence pouvoir attirer des salarié-es qui souhaiteraient mieux articuler leurs vies privées et professionnelles. Nous verrons néanmoins que du côté des candidat-es, ces formes d'emploi ne permettent que marginalement d'atteindre cet objectif, puisqu'ils préfèrent travailler le plus possible. Les périodes non-travaillées, si elles ne sont pas exclusivement subies, restent majoritairement mal vues et mal vécues, consacrées à la recherche d'emploi ou à la récupération physique et mentale, après des périodes de travail intense (cf. Monographie Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié-e dans les Hôtels, cafés et restaurants). Il est aussi intéressant de noter que l'assurance chômage, qui joue un rôle de sécurisation financière particulièrement important pour les salarié-es en emploi discontinu, est accusée de générer une préférence pour la discontinuité, par des employeurs qui y ont eux-mêmes recours pour adapter leurs effectifs à la fluctuation de leurs besoins. « Il y en a qui sont très contents d'être intérimaires parce qu'ils gèrent leur planning. Ils font ce qu'ils veulent. Ça leur convient. Et puis il y a le chômage derrière qui comble », dit par exemple Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2001, qui use fréquemment du travail temporaire pour faire fonctionner son établissement, comme on le verra par la suite (Nathalie_HCR_Emp_16_2023). On retrouve là incarnée une des grandes croyances relatives au marché du travail qui a motivé la réforme de 2019-2021, comme la suivante : un niveau trop élevé d'indemnités désinciterait à reprendre un emploi - une croyance à laquelle un certain nombre de théories économiques contribuent activement¹³¹. Nous verrons néanmoins que ce discours ne s'appuie pas sur une connaissance précise des règles d'indemnisation, ni des pratiques de leurs salarié-es.

2.4 Un discours nuancé

Les difficultés de recrutement dans le secteur HCR et les discours sur les « pénuries de main-d'œuvre » sont des phénomènes anciens, déjà présents avant la crise sanitaire. Au moins deux employeurs reconnaissent avoir connu ou entendu parler de ce problème avant la pandémie : « Ça, ça a toujours été. Qu'il y ait des centaines de milliers de postes qui ne soient pas pourvus en région parisienne, dans Paris intramuros, dans la restauration, ça a toujours été. », dit le frère d'Éric, qui gère également le restaurant parisien, ouvert en 2021 (Éric_HCR_Emp_17_2023). Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013, estime quant à lui que le recrutement a toujours été une opération délicate (Benjamin_HCR_Emp_15_2023). La déclaration de difficultés de recrutement et les discours qui la mettent en récit sont en effet à replacer dans une perspective plus longue sur le secteur, concerné de longue date par des tensions sur le marché du travail, ainsi qu'une perception pénurique de la main-d'œuvre par les employeur-euses¹³². En point de comparaison, difficultés de recrutement et discours sur les « pénuries de main-d'œuvre » concernent aussi le secteur

¹³¹ CORDONNIER Laurent, *Pas de pitié pour les gueux* : sur les théories économiques du chômage, Raisons d'agir, Paris, France, 2000.

¹³² FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127.

du BTP¹³³ et celui de l'agriculture¹³⁴, qui partagent avec le secteur HCR la faible qualification d'une grande partie de leurs métiers. Enfin, ces discours perdurent car ils sont alimentés par des acteurs qui ont une audience, comme les organisations patronales du secteur. Les difficultés de recrutement sont, par exemple, régulièrement médiatisées à l'occasion de reportages, où la parole leur est donnée¹³⁵.

La dénonciation d'une « pénurie de main-d'œuvre » peut coexister dans les discours des employeur-euses avec l'idée que leurs équipes sont actuellement complètes et qu'ils n'ont pas été dans la nécessité récente d'embaucher (« Je pense que je suis au complet », dit Laetitia, 31 ans, gérante et propriétaire d'un restaurant à Paris depuis 2021). Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013, déclare :

« En fait, j'ai une équipe qui est juste comme il faut comme si j'étais à 100 % (de réservations). C'est pour ça que je vous dis que je n'ai pas de gens extérieurs. Si on est à 100 % demain, peut-être qu'il faudrait que j'embauche une ou deux personnes en plus en extra, en aide. Parce qu'il faut soulager aussi un peu... Voilà. Au lieu d'avoir trois femmes de chambre par jour, j'en aurais quatre pour essayer de... voilà. Mais en fait, normalement, on est staffé pour n'avoir besoin de personne. J'ai même presque trop de staff, mais c'est une sécurité. Ça permet de... s'il y a un problème, de pouvoir se retourner »

Benjamin_HCR_Emp_15_2023

Ici, l'employeur estime même être en léger sureffectif par rapport au nombre de réservations dans l'hôtel ; il s'agit d'une stratégie pour sécuriser l'organisation du travail, en cas de variation subite de la demande. S'il doit prendre un-e salarié-e supplémentaire, celle-ci ne sera néanmoins pas embauché-e en CDI mais en contrat d'extra, comme il le précise.

Ce cas illustre ainsi une forme de routinisation du discours pénurique, déconnectée de la réalité des besoins de main-d'œuvre. En effet, celui-ci ne résulte pas de difficultés de recrutement récemment expérimentées. Les effectifs salariés ainsi que les candidatures reçues par l'employeur vont même dans le sens inverse, celui d'un excès de demandes d'emploi. Bien que singulier, ce cas rappelle ce faisant la nécessité de confronter le discours pénurique aux situations de recrutement, d'embauche et de gestion de la main-d'œuvre. Les statistiques générales du marché du travail montrent à ce propos qu'en France du moins, les délais entre le moment où une offre d'emploi est publiée et où celle-ci est pourvue se raccourcissent au fil des années¹³⁶.

Quoi qu'il en soit, l'idée d'une routinisation du discours pénurique fait sens par rapport aux normes professionnelles en vigueur dans le secteur. Pour la plupart des employeur-euses et une partie des salarié-es les plus intégrés-es, l'entretien et la reproduction de ce discours peuvent ainsi apparaître comme une manière de réaffirmer des valeurs dominantes (goût du travail et

¹³³ JOUNIN Nicolas, « Chantier interdit au public□: enquête parmi les travailleurs du bâtiment ».

¹³⁴ CAHUZAC Éric et DETANG-DESSENDRE Cécile, « Le salariat agricole. Une part croissante dans l'emploi des exploitations mais une précarité des statuts », *Économie rurale. Agricultures, alimentations, territoires*, n° 323, 2011, p. 82□92 ; DARPEIX Aurélie, *La demande de travail salarié permanent et saisonnier dans l'agriculture familiale□: mutations, déterminants et implications. Le cas du secteur des fruits et légumes français*, thèse de doctorat, Montpellier, SupAgro, 2010.

¹³⁵ A titre d'illustration parmi d'autres, voir cette émission radio diffusée en début de période estivale, où les organisations patronales alertaient sur des difficultés de recrutement à venir : « Pénuries de saisonniers : désamour à la plage », France Culture, 8 juillet 2022. URL : <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/le-temps-du-debat-d-ete/penurie-de-saisonniers-le-desamour-a-la-plage-3472827>

¹³⁶ CLOUET Hadrien, « On ne trouve plus à recruter. », *Idées reçues sur le travail*, Le Cavalier Bleu, 2023, p. 87□92.

de l'effort, propension à ne pas se plaindre et à encaisser pénibilités du travail, douleur et horaires extensifs et atypiques, etc.) considérées sinon comme allant de soi, *a minima* comme devant être intériorisées à terme par les professionnel·les du métier. De ce point de vue, qu'importe au fond que les pratiques ne correspondent pas ou pas totalement au discours : l'enjeu majeur pourrait être de faire corps, que le groupe professionnel s'entende sur des normes et des valeurs afférentes, sorte de sens commun fédérateur.

Enfin, deux employeurs considèrent n'avoir rencontré aucune difficulté de recrutement. Il s'agit de deux structures à l'activité saisonnière : un restaurant d'altitude dans une station de ski alpine, qui n'ouvre qu'en hiver, et dont les cuisines sont dirigées par Jean-Philippe, 56 ans chef exécutif, dans le métier depuis ses quatorze ans ; une guinguette dans le Grand Est, qui n'ouvre qu'au printemps et pendant tout l'été, gérée par Arnaud, 30 ans, qui a repris l'affaire en 2022 après avoir longtemps travaillé comme saisonnier dans les stations de ski. Leurs récits peuvent être analysés afin de comprendre ce qui a pu favoriser l'absence de difficultés :

« Jean-Philippe : Alors que les CDD, moi, j'ai commencé au mois de mars, ouais, bon, en mai, juin, j'avais commencé déjà parce que je m'inscris dans des groupes de saisonniers, comme ça je peux recruter, et moi, mon histoire, elle était faite, j'avais 10 personnes à recruter, ça a été rapide. »

Enquêtrice : Est-ce que vous avez rencontré des difficultés particulières cette année ?

J-P : Cette année franchement, je touche du bois, je pensais que ça allait être dur. Parce que là j'ai quand même recruté 10 personnes. Je ne parle pas de la salle, je parle que de la cuisine, 10 personnes. Mais je me suis dit que ça allait être dur. [...] Ben, sincèrement, j'étais surpris. Je ne pensais pas que... Alors, peut-être que je m'y suis pris tôt. Pas peut-être, mais pour moi, parce que je sais que dans cet établissement où je suis, l'année dernière, ils avaient eu des soucis de recrutement parce qu'ils s'y étaient pris trop tard. Il y a eu un changement de direction, ils s'y étaient pris trop tard. Et quand tu recrutes trop tard, tu vas récupérer les gens qu'on n'a pas voulu. Il y en a... Je ne dis pas que... Ce n'est pas ceux qu'on a voulu, mais il y en a qui vont chercher tard. Parce que bon, ils disent « bon, je sais que je vais trouver ». Mais après, sur le marché, tu vas retrouver que les bons sont déjà partis. » (JeanPhilippe_HCR_Emp_13_2023)

Enquêtrice : « Et vous, est-ce que vous avez été concerné par des problèmes de recrutement ? »

Arnaud : Non mais on en a beaucoup entendu parler. Je pense qu'il faut juste essayer de payer les gens normalement, déjà. Et plus si ça marche bien, quoi. Dans ce coin-là, ça se trouve plutôt facilement. Nous, on avait, enfin, je veux dire, on a eu... je ne sais pas, mais l'été dernier ça n'arrêtait pas quoi... L'été dernier on a fait vraiment beaucoup de journées d'essai. J'ai vu pas mal de gens.

E : Vous aviez trop de candidats par rapport à ce dont vous aviez besoin ?

A : Ben, oui, oui, clairement, ouais. Clairement, on a eu plus de demandes que le nombre de gens dont on avait besoin, ouais. Non, mais je pense que les gens, ils passaient, ils venaient boire un verre, un café, tu vois que ça rigole derrière, et puis ça donne envie d'y bosser, et puis... Et puis, ben voilà, quoi, ça reste... Il faut arrêter... Peut-être (que) les autres emplois, ça s'est un peu calmé aussi, mais au SMIC... Service où tu ne sais pas exactement combien d'heures tu vas faire, on va te demander de rester une demi-heure, une heure de plus... Il faut revaloriser un peu, ouais. 1600 (nets) sans expérience, et puis après, plus si les gens ont l'expérience, essayer de faire un minimum, ouais, je pense que c'est possible.

Ces deux employeurs s'attendaient à des difficultés de recrutement qu'ils n'ont finalement pas rencontrées. On peut faire l'hypothèse que les discours patronaux sur les pénuries très largement relayés médiatiquement alimentent les craintes des professionnelles du secteur. Ces deux structures ont en partage de se situer dans des zones touristiques hors région parisienne et de n'employer que du personnel en contrat court, en raison de l'ouverture temporaire de ces établissements. Dans le cas de la guinguette, Arnaud recrute parmi un vivier local de personnes non-qualifiées, qui habitent dans le secteur, connaissent le lieu pour en être client-es et proposent sur place leurs candidatures, par la suite testées lors d'une « grosse journée d'essai ». Pour le restaurant d'altitude, Jean-Philippe s'appuie sur une main-d'œuvre spatialement plus éclatée, mais qualifiée (cuisinières et cuisiniers, pâtisseries et pâtisseries, etc.), plutôt jeune et mobile, cherchant à faire ses armes dans le milieu de la restauration haut-de-gamme.

Les difficultés de recrutement sont également déjouées avec de l'anticipation, comme souligné par Jean-Philippe qui commence à repérer des profils sur les réseaux sociaux dédiés dès le mois de mars (pour une prise de poste en octobre). Cela lui garantit de trouver des candidat-es, mais aussi des profils de qualité, qui sont prisés – Jean-Philippe prend par exemple le temps de contacter les anciens employeur-euses pour certifier la compétence des futur-es salarié-es. Mettre en place un calendrier, anticiper au maximum ses besoins, trouver les bons canaux, solliciter des références sont autant de compétences de recrutement qui, si elles font défaut, peuvent compliquer le processus et aboutir à des difficultés, avec le sentiment que les candidat-es ne sont pas au rendez-vous. Ces compétences font également écho à celles que doivent posséder les salariées en emploi discontinu pour travailler le plus souvent possible et construire leurs trajectoires (cf. Chapitre Trajectoires de discontinuité).

Soigner les conditions de travail et d'emploi proposées constitue également un facteur pour les employeur-euses pour limiter les difficultés de recrutement. Les deux hommes cités disent avoir pensé les emplois proposés de manière à les rendre attractifs. Dans l'établissement de Jean-Philippe, les emplois ne comportent pas de service du soir (en lien avec les horaires des remontées mécaniques), ne sont pas concernés par des coupures dans la journée, sont logés, nourris pour le repas du midi, avec une participation patronale d'un tiers sur les forfaits de ski, pour les salarié-es souhaitant s'adonner à cette activité sur leur temps libre. Arnaud insiste quant à lui sur le salaire de 1 600 euros nets mensuel pour un temps complet, qu'il propose à toutes les salariées, indépendamment de leur niveau de qualification ou d'expérience, conjugué à une ambiance de travail qu'il juge décontractée et familiale.

3. Des pratiques de recrutement et d'emploi qui participent de la discontinuité

Ce qui précède illustre l'intérêt qu'il peut y avoir à analyser les difficultés de recrutement et les discours sur les « pénuries de main-d'œuvre » au regard des pratiques de recrutement et d'emploi décrites par les répondant-es. Déplacer la focale des candidat-es vers les employeur-euses peut en effet contribuer à éclairer les obstacles au recrutement. Trois ensembles de pratiques relatives à l'emploi vont ici être explorées : la manière dont les candidat-es sont choisi-es, qui révèle une forte sélectivité (2.1) ; le recours aux contrats courts aux côtés des CDI (2.2) ; les fins de contrats anticipées, fréquentes dans le secteur (2.3).

3.1. Une sélectivité forte et des critères peu formalisés à l'embauche

Bien qu'elles puissent favoriser des candidat·es en rassurant les employeur·euses, les qualifications ou l'expérience ne sont pas systématiquement exigées dans les offres d'emploi proposées : « On demandait une qualification mais on ne la demande pas toujours. Par contre, on demande une excellente présentation, anglais courant, autonomie, voilà », dit Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013 (HCR_Emp_15_2023). Outre la maîtrise du français et d'une deuxième langue (« quelqu'un qui ne parle pas l'anglais ou une deuxième langue, c'est pour moi inacceptable », dit Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2000), les critères comportementaux peu objectivables se succèdent lorsque les employeur·euses sont interrogé·es sur leurs attentes : « être carré », « avoir un bon sens de l'accueil », « ne pas être en train de regarder la montre en permanence », « être autonome, dynamique, souriant » (Benjamin_HCR_Emp_15_2023) ; « qui présente bien », « le critère, c'est l'éducation. Quelqu'un qui comprend la ponctualité, qui comprend la hiérarchie et qui a un respect du client », de la « motivation », être « proactif avec le rythme » (Éric_HCR_Emp_17_2023) ; de la « bonne volonté » (Vincent_HCR_Emp_18_2023) ; pas de « drogués » ou d'« alcooliques » (JeanPhilippe_HCR_Emp_13_2023). Dans un seul cas, le restaurant géré par Éric et sa famille, des qualifications et des expériences sont exigées : « On ne prend que des professionnels de la restauration qui ont au moins tous entre 10 et 15 ans d'expérience. [...] Si tu cherches quelqu'un avec une productivité avérée à qui tu veux donner un petit peu plus (de salaire), ça me semble, sur une petite structure, pas une mauvaise idée », dit Éric G., 45 ans, propriétaire et chef de ce restaurant parisien, depuis 2021. Son concept de restauration mise sur la qualité des produits, de la cuisine et du service (avec des menus entre cinquante-neuf et quatre-vingt-cinq euros) et exige pour lui de travailler avec des « professionnel·les de la restauration », distingué·es ici du volant de personnes qui ne font que passer ponctuellement dans le secteur, en attente d'autres opportunités. La sélectivité est donc particulièrement forte dans cet établissement : aux critères comportementaux partagés largement par les employeur·euses s'ajoutent des qualifications et des expériences professionnelles.

Appuyer le recrutement sur les seuls critères comportementaux non-formalisés n'est pas synonyme de faible sélectivité. Comme montré dans des travaux précédents, ces critères sont le signe de processus de recrutement inscrits dans des « conventions domestiques »¹³⁷, c'est-à-dire peu objectivés, fondés sur des savoir-être et dépendants de la subjectivité des employeur·euses. Durant l'entretien et la période d'essai, les employeur·euses recherchent les marques de l'adhésion aux normes professionnelles du secteur HCR, notamment l'engagement dans le travail (« ne pas être en train de regarder sa montre en permanence ») et le sens du service (« respect du client »). Il s'agit de s'assurer que les salarié·es sauront adopter les postures de déférence requises par la plupart des métiers de service pour satisfaire les client·es¹³⁸, mais également, qu'ils feront preuve d'obéissance vis-à-vis des hiérarchies (« quelqu'un qui comprend la hiérarchie »).

La pratique d'une ou plusieurs langues et la « bonne présentation » renvoient, quant à elles, indirectement à des critères sociaux et culturels. La maîtrise du français et la connaissance

¹³⁷ EYMARD-DUVERNAY François et MARCHAL Emmanuelle, *Façons de recruter* : le jugement des compétences sur le marché du travail, Métailié, Paris, coll. « Collection Leçons de choses », 1997 ; FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127.

¹³⁸ JEANTET Aurélie, « La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, n° 45, vol. 2, 2003, p. 191-209.

d'autres langues dépendent essentiellement de scolarités dont le succès se différencie en fonction du niveau socio-économique des familles¹³⁹. La « bonne présentation » renvoie à la capacité des individus à adopter des codes vestimentaires et corporels des classes supérieures, à l'instar des hôtes-ses d'accueil¹⁴⁰ et est, de ce fait, aussi inégalement répartie au sein de la société. Les critères géographiques – soit la distance entre le domicile et le travail – sont un signe supplémentaire de l'inscription des recrutements dans des rapports sociaux, bien qu'ils servent de prime abord à assurer aux employeur-euses la ponctualité et la disponibilité des employé-es : « Après, d'habiter à côté, c'est mieux, parce que notre plongeur, il habite, je ne sais pas où, à Bab-el-Oued... Il y a un problème de train, de trucs de machin... Il ne peut pas finir trop tard parce qu'il ne peut pas rentrer chez lui, donc c'est une vraie problématique », explique Julie, 35 ans, qui gère avec Éric un restaurant à Paris, repris en 2021 (Éric_HCR_Emp_17_2023). Le lieu de résidence renvoie en effet à des inégalités socio-spatiales bien documentées, a fortiori dans la région parisienne, où il paraît inusuel que des salarié-es HCR puissent vivre près d'établissements situés intramuros. Ces différents critères, comportementaux, langagiers, géographiques, constituent *in fine* un prolongement des normes professionnelles qui ont cours dans le secteur HCR, augmentées de considérations culturelles et sociales. Conjugués à la faible qualité des emplois, ils se révèlent particulièrement filtrants et témoignent d'une forte sélectivité – la ou le candidat-e cochant toutes les cases (langues, éducation, *hexis* corporel, domiciliation proche des établissements situés dans des quartiers de classes moyennes et supérieures, adhésion à la culture du métier) étant rare, voire inexistant.

La prépondérance des critères comportementaux et leur faible objectivation témoignent indirectement du fait qu'il n'est que rarement question de former sur le tas, par la pratique et l'expérience, des individus dont on préjuge qu'ils et elles n'ont pas les compétences requises ; comme si celles-ci ne pouvaient s'acquérir mais devaient déjà être acquises au moment de l'embauche. Un motif d'explication à cette hypothèse renvoie à la pression temporelle, à l'idée que les employeur-es n'ont « pas le temps » de former de nouvelles recrues en raison des impératifs de production. Un second motif, solidaire du premier, pourrait renvoyer à la naturalisation des compétences, phénomène régulièrement observé en sociologie¹⁴¹, qui essentialise les aptitudes professionnelles, en les considérant comme intrinsèques de personnes aux caractéristiques spécifiques – sociales, culturelles et parfois raciales. Or l'appréciation de ces caractéristiques repose sur des stéréotypes et n'est donc pas objectivable.

Aussi, le poids des rapports sociaux dans les processus de recrutement peut-il également se manifester dans l'utilisation explicite de critères renvoyant aux attributs perçus des personnes (âge, genre, nationalité) – et qui pourraient constituer sur le plan juridique des discriminations.

« On cherche des personnes assez jeunes, parce qu'en fait, passés 45 ans, le digital c'est compliqué. Nous, on travaille sur tablette, sur pad, tout est informatisé, etc., et du coup, passé un certain âge, on s'est rendu compte que ça devenait un peu compliqué. [...] Et c'est aussi pour eux. Parce qu'en fait ici on a une cadence assez impressionnante avec nos 200 places assises. Et il faut aussi se dire que c'est des métiers physiques. Le

¹³⁹ « Inégalités sociales dans l'enseignement scolaire – France, portrait social | Insee ». Lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5432431?sommaire=5435421>

¹⁴⁰ SCHÜTZ Gabrielle, *Jeunes, jolies et sous-traitées* : les hôtesses d'accueil, la Dispute, Paris, France, 2018.

¹⁴¹ Voir par exemple JOUNIN Nicolas, « Chantier interdit au public », *op. cit.*, 2008., où les nationalités se voient attribuer des compétences spécifiques par les employeur-euses.

mec qui a 50 ans, ça fait 30 ans qu'il bosse, il n'a pas envie de..., il court plus comme un minot de 20 ans. Tu vois, c'est aussi pour la personne. Le but, c'est quand même d'être confortable. On est sur des métiers un peu intenses, tu peux porter des plateaux avec 8 assiettes d'un coup, il faut descendre à la cave, changer des fûts de 30 litres. Il y a un moment, il faut aussi être lucide sur le physique. Et tu vois, du coup, c'est bête mais sur du bar, on va plutôt avoir tendance à recruter des hommes » (Flavie, 32 ans, gérante d'un bistrot parisien depuis 2019)

Certaines catégories d'âge (« passés 45 ans ») sont explicitement écartées car y sont associées une moindre maîtrise des outils numériques, une plus grande fragilité physique mais aussi une moindre prédisposition à la discipline dans le quotidien de travail. Vincent, 60 ans, propriétaire et gérant d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis une trentaine d'années, met ses difficultés avec une ancienne réceptionniste sur le compte de son âge – soixante ans – qui expliquerait qu'elle soit « très bornée ». (Vincent_HCR_Emp_18_2023) Dans ce cas précis, le jugement s'articule à des considérations culturalistes, l'ancienne réceptionniste étant décrite de surcroît comme « de culture slave », et donc rétive à l'autorité. Julie, gérante d'un restaurant à Paris avec son conjoint Éric, depuis 2021, considère quant à elle que donner des ordres à une personne plus âgée qu'elle (35 ans) la mettrait dans l'inconfort.

Le genre est aussi explicitement mentionné comme un critère, renvoyant ici à la division sexuée du travail qui organise nombre de mondes professionnels¹⁴², ce secteur n'y échappant pas¹⁴³. Dans l'extrait de Flavie, les métiers du bar sont associés à des tâches physiques, elles-mêmes attribuées aux hommes, excluant les femmes de ces postes. Ayant « trop d'hommes dans son équipe (de salle) », elle pense recruter quelques femmes, mais leur infériorité numérique est organisée et doit demeurer, en raison de pénibilités qu'elle pense plus supportables pour les hommes : « Alors on a toujours plus d'hommes que de femmes. Parce que ça reste quand même un métier hyper physique. Parce que les mecs, ils rentrent à 2-3 heures du matin le soir par exemple. Les femmes, elles n'ont pas toutes envie de travailler dans ces conditions-là. Quand tu as les 50 tables à rentrer le soir en une heure, c'est intense franchement » (Flavie_HCR_Emp_11_2023). À l'usage d'une force physique socialement associée aux hommes, s'ajoutent les dangers de la nuit, au bar avec les client·es ivres ou sur les trajets de retour au domicile – qui excluent, à nouveau, les femmes de ces emplois.

S'articulent au genre, à l'âge et à la classe sociale, des catégorisations ethno-raciales, renvoyant à l'origine supposée des candidat·es. Comme nous le mentionnons dans la monographie consacrée aux salarié·es du secteur (cf. Précarité de l'emploi, du travail et de l'accès aux droits sociaux dans le secteur des Hôtels-café-restaurants), le racisme de certain·es employeur·euses est relevé, comme lors d'une mission d'intérim effectuée par Rani, 40 ans, maître d'hôtel et chef de rang, dans le métier depuis le CAP et descendant d'une famille immigrée indienne : « Et en fait, je devais être en salle. Parce que c'était comme ça. Mais en fait, ils ne m'ont pas mis en salle. Ils m'ont mis à la plonge quand je suis arrivé » (Rani_HCR_27_2023). Il dit également essuyer des commentaires sur sa bonne maîtrise du français, qui tend à surprendre son entourage professionnel.

¹⁴² KERGOAT Danièle, « Le rapport social de sexe de la reproduction des rapports sociaux à leur subversion », *Les rapports sociaux de sexe*, Presses Universitaires de France, 2010, p. 60-75..

¹⁴³ BOURELLY Martine, « Cheffe de cuisine : le coût de la transgression », *Cahiers du Genre*, n° 1, vol. 48, 2010, p. 127-148.

3.2. Une diversité de recours et d'usages des contrats courts

Comme montré dans de précédentes études, les employeur·euses du secteur HCR recourent en réalité à une « diversité d'outils de flexibilité interne »¹⁴⁴, ce que confirment nos données. Ils mentionnent l'utilisation de CDD, de contrats dits « d'extra » (CDDU), de travail temporaire (« intérim »), de temps partiels et de stagiaires. La flexibilité horaire (horaires variables, jours de repos non fixes) est aussi utilisée, pour les permanent·es comme pour les non-permanent·es. Dans les établissements, l'organisation des effectifs est celle d'une majorité de salarié·es en CDI, avec un volant plus ou moins important de personnel en contrat court – à l'exception des établissements saisonniers, où tou·tes les salarié·es sont en CDD, à l'exception des cadres (Jean-Philippe, 56 ans, chef exécutif d'un restaurant d'altitude et dans le métier depuis ses quatorze ans, bénéficie par exemple d'un CDI – car il est amené à travailler en amont des périodes d'ouverture pour préparer la saison : recrutement, commandes de matériel, élaboration des cartes, etc.).

Le recours aux contrats courts est d'abord expliqué par les employeur·euses par le caractère fluctuant de l'activité, avec l'exemple paradigmatique des établissements saisonniers, où la discontinuité est une règle en raison de périodes d'ouvertures limitées dans l'année. On retrouve une même variabilité dans les structures ouvertes à l'année, qui connaissent néanmoins des fluctuations importantes dans leur fréquentation. Les contrats courts sont alors « déclenchés » en anticipation d'un surcroît de charge de travail : « Comment on définit nos besoins humains ? C'est très dépendant de la météo. Donc quand il fait beau, on prend tout de suite une ou deux personnes de plus. C'est dépendant de la saison. Donc on a deux fois plus d'effectifs l'été que l'hiver. Parce que l'été, on a une terrasse estivale que tu vois ici », dit Flavie, 32 ans, gérante d'un bistrot parisien depuis 2019 (HCR_Emp_11_2023). « Je déclenche en fonction de mon occupation... », dit Nathalie 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2000, expliquant comment elle prend la décision d'embaucher temporairement une femme de chambre. Elle sollicite notamment des agences de travail temporaire spécialisées, dont elle vante les mérites – la flexibilité des contrats et la réactivité des candidat·es lui étant confortables pour organiser le travail : « Et donc, du coup, c'est pratique. Sur un clic de souris, vous mettez une absence et puis vous avez quelqu'un le soir même. C'est vraiment pour nous une source de tranquillité. Et même, vous appelez le matin, ça nous est arrivé. On a oublié de commander une femme de chambre ou quelqu'un vous appelle : « Je suis malade, je ne vais pas travailler. », ce qui m'est arrivé plusieurs fois. Deux heures après, vous avez quelqu'un dans l'hôtel » (Nathalie_HCR_Emp_16_2023). L'utilisation des contrats courts est courante, ordinaire, routinisée dans les structures de l'HCR, pour faire face à la variabilité de la demande, dans des configurations productives où les effectifs sont calculés au plus juste, pensés pour s'adapter au flux de clientèle pressenti – à l'instar de la grande distribution¹⁴⁵ mais aussi de l'agriculture¹⁴⁶, où les outils numériques tentent d'anticiper les fluctuations.

Ce modèle productif en juste-à-temps nous amène aux arbitrages comptables qui guident les décisions de ces dirigeant·es en matière de recrutement. Il s'agit pour les employeur·euses d'opérer « un jeu d'équilibre » (Flavie_HCR_Emp_11_2023) entre la charge de travail (qui

¹⁴⁴ BRUYERE Mireille, SACCOMANNO Benjamin, BEDUWE Catherine, REYNES Brigitte et SAINT-MARTIN Corinne, *À quels besoins correspond l'usage intensif de CDD courts*?, op. cit., 2021.

¹⁴⁵ PRUNIER-POULMAIRE Sophie, « Flexibilité assistée par ordinateur », , 2000. BERNARD Sophie, *Travail et automatisation des services*, op. cit., 2012.

¹⁴⁶ DARPEIX Aurélie, *La demande de travail salarié permanent et saisonnier dans l'agriculture familiale*, op. cit., 2010.

vient d'être évoquée) et la « masse salariale », dont le niveau détermine la rentabilité de l'établissement. C'est un balancement entre la compétitivité par la qualité et la compétitivité par les coûts, comme l'explique Vincent, 60 ans, propriétaire et gérant d'un hôtel deux étoiles depuis plus de trente ans : « Alors, si on fait que de la masse salariale, on devient un gestionnaire, on va tirer sur le personnel, on va avoir des chambres qui vont être mal nettoyées et on va avoir des mauvaises notes, d'accord ? Si on fait l'inverse, on dit voilà, pour que mon hôtel il soit propre, il faut que quand je loue tant de chambres, j'ai tant de femmes de chambre, donc l'hôtel il va être propre, on va avoir des bonnes notes et on va avoir des clients. Si le fait de faire le deuxième choix et qu'à la fin on s'aperçoit qu'on est en déficit parce qu'on a trop de masse salariale, c'est qu'on a un problème de structure. Ça veut dire qu'on vend les chambres pas assez chères. Donc première ligne, on fait du pognon sur le dos des gens, l'hôtel il se dégrade. Deuxième ligne, on est optimiste, on essaye de répondre aux besoins des clients, on ne sait pas si on gagne ou pas, on vérifie, si on gagne de l'argent à la fin, c'est qu'on est bon. Si on en perd, ça veut dire qu'on est mauvais, c'est qu'il y a un problème qui ne va pas. Moi c'est comme ça » (Vincent_HCR_Emp_18_2023). Pour Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles depuis 2000, la « masse salariale » est déterminante dans la décision d'embaucher : « Parce que le problème du personnel, c'est que vous ne pouvez pas, à un moment donné, dépasser la masse salariale au niveau des charges. La masse salariale, sachez, dans une entreprise, c'est le deuxième poste qui coûte le plus cher à l'entreprise. C'est la masse salariale. Donc, vous ne pouvez pas non plus avoir une palanquée de salariés, ce n'est pas possible », explique-t-elle. Selon elle, les contrats courts conviennent à des arbitrages comptables tirés par la réduction des coûts : « Quand vous calculez, embaucher un salarié en CDI avec toutes les contraintes que ça comporte d'avoir un salarié au jour d'aujourd'hui et puis que vous devez donner la mutuelle, il y a plein de choses. Ça revient moins cher d'avoir des intérimaires que d'avoir son personnel le soir » (Nathalie_HCR_Emp_16_2023). Flavie, 32 ans, gérante de bistrot à Paris depuis 2019, partage également ce point de vue : « L'avantage pour nous (des contrats courts), c'est qu'ils nous permettent d'avoir des ressources sur une période où on a besoin d'avoir de la ressource, et du coup, de ne pas avoir de masse salariale sur une période où on n'en a pas besoin. Donc quand on paye quelqu'un de mars à octobre, on sait que de novembre à février on ne paye pas, et donc c'est toujours ça de pris sur le salaire plus les charges sociales » (Flavie_HCR_Emp_11_2023). Ce discours comptable qui met en avant l'intérêt des employeur·euses aux contrats courts entre en contradiction avec les arguments développés *supra* sur les salarié·es qui refuseraient désormais d'être embauché·es en CDI.

Dans le milieu de la restauration, la « masse salariale » conditionne aussi la décision de recruter pour faire des ouvertures supplémentaires, comme les week-ends. Le restaurant de la famille G. est ouvert cinq jours sur sept (fermé le dimanche et le lundi), la raison première avancée résidant dans les difficultés de recrutement, puisqu'il faudrait embaucher du personnel nouveau (« Quand tu batailles pour maintenir la première équipe complète, tu ne parles pas de la deuxième », dit Éric, 45 ans, chef et propriétaire d'un restaurant à Paris depuis 2021). Prendre la décision de ne plus ouvrir sept jours sur sept peut néanmoins aussi permettre de réduire sa masse salariale et donc d'accroître la rentabilité de l'établissement par la compression des coûts : « Je mets deux jours de congé par semaine et je suis plus ouvert en 7-7. Du coup, je réduis ma masse salariale par deux. Avec un peu de chance, je gagne plus d'argent », explique le frère d'Éric (Éric_HCR_Emp_17_2023). La maîtrise des coûts salariaux est donc aussi prise en compte pour embaucher et peut déterminer les caractéristiques des emplois proposés.

Pour finir, la forme de l'emploi est aussi ajustée à la nature perçue de l'activité par les employeur·euses et reflète une hiérarchie symbolique du travail. Les contrats courts semblent destinés prioritairement au personnel considéré comme étant non-qualifié et effectuant des tâches dévalorisées. Éric, 45 ans, propriétaire et chef d'un restaurant à Paris depuis 2021, déclare ne pas recourir régulièrement aux contrats courts, arguant de la qualité des produits travaillés, du service et du concept, qui requiert selon lui du personnel intégré. Il sollicite néanmoins des extras ponctuellement : « On travaille avec Brigad (plateforme d'extras) quand on a des mariages ou des événements et on met des mecs à nettoyer les verres et à servir les vins qui ont été sélectionnés par les clients » (Éric_HCR_Emp_17_2023). Dans l'hôtellerie, les « extras » concernent les femmes de chambre, selon une valorisation différenciée du travail, qui s'observe notamment lorsque leur travail est comparé à d'autres services : « la réception, c'est quand même le nerf de l'hôtel, quoi, c'est le cœur de l'hôtel. C'est le chiffre d'affaires, c'est la réservation, c'est tout ça. Et puis, je ne dis pas que les femmes de chambre, c'est facile à remplacer, mais bon, savoir faire un lit... », dit Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2000 (HCR_Emp_16_2023). Suite à des absences en réception, Nathalie S. a accepté d'expérimenter l'intérim sur ce service et en a été satisfaite, ce qui la conduit à réitérer l'expérience quand il y a des besoins.

Cette stratégie renferme ainsi le présupposé que certaines activités seraient moins difficiles que d'autres à accomplir et que les professionnel·les qui les effectuent seraient donc plus facilement interchangeables. Pourtant, de façon contradictoire, à ce discours s'oppose un autre qui relate la difficulté à trouver des salarié·es compétent·es, fiables et dont le travail est de qualité.

Pour ces contrats temporaires en effet, il n'est généralement pas envisagé de CDI par les employeur·euses, soit parce qu'il s'agit de besoins jugés temporaires, soit parce que les personnes ne donnent pas satisfaction aux employeur·euses, comme pour Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013, qui s'exprime à propos des femmes de chambre qu'il recrute en extra, à l'hôtel quatre étoiles qu'il dirige :

« Et les extras, par exemple, que j'ai en ce moment, c'est des extras que j'ai recrutés par des gens qui sont ici, mais je n'ai pas envie de les recruter (en CDI). Non. Je ne suis pas satisfait... [...] Soit on n'a pas confiance en la personne. Soit, on trouve que la qualité du travail n'est pas régulière ou, etc... Donc non. On les garde par défaut parce qu'on n'a pas d'autres options en ce moment, qu'elles font quand même à peu près le job, mais que j'ai jamais promis de titulariser » (Benjamin_HCR_Emp_15_2023)

Dans d'autres cas, le CDI est une possibilité mais n'est pas faisable dans l'immédiat, en raison d'arbitrages comptables. Vincent, 60 ans, propriétaire et gérant d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis une trentaine d'années, estime ne pouvoir recruter en CDI que lorsqu'un autre CDI prendra fin dans son équipe (ici, retraite) :

« Parce que là, j'ai G. (femme de chambre en CDI) qui est à deux doigts de partir à la retraite. Mais elle doit aller calculer ses droits. Alors, le problème, c'est ça. Elle ne sait pas si elle va partir, si elle ne va pas partir. Donc, du coup, moi, (j'en ai) une qui est là en extra, je la validerai bien à la place de G. Mais je ne vais pas dire à G. "il faut que tu partes parce qu'il y a quelqu'un qui attend". Voilà, il y a un respect à avoir des gens. Donc là, je pense que la prochaine en contrat durée indéterminée est potentiellement déjà là » (Vincent_HCR_Emp_18_2023)

L'utilisation répétée des contrats courts pour les femmes de chambre, à qui les employeur-euses refusent des CDI, a par ailleurs été relevé dans la littérature¹⁴⁷, révélant l'existence d'une hiérarchisation dans l'emploi discontinu – entre des fractions plus prestigieuses et qualifiées dans l'espace des professions, disposant de réseaux et de ressources et étant en mesure d'enchaîner les contrats, et des professionnel·les moins qualifié·es et reconnu·es, beaucoup plus dépendant·es de l'arbitraire employeur et de l'indemnisation chômage pour les périodes non-travaillées.

Cet extrait suggère en outre un autre usage des contrats courts identifié dans notre recherche, celui de tester, de former et de mettre à l'épreuve la ou le candidat-e, avant d'envisager de le titulariser. Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2000, raconte comment elle a récemment recruté un réceptionniste :

« Donc du coup, dans un premier temps, il (le réceptionniste) était stagiaire, donc ça, il est arrivé à faire ses conventions de stage. Et après, on a le droit dans l'hôtellerie de faire des contrats d'extra. Donc on a des contrats d'extra, c'est quand il y a une surcharge de travail. Mais dans l'hôtellerie parisienne, la surcharge, vous l'avez en permanence. Donc ce n'est pas forcément un motif, mais bon, on s'en sert. Je ne vous mens pas. Mais après, je lui fais des contrats de CDD, des remplacements de, avec terme précis ou sans terme précis. C'est vous qui décidez comment vous voulez emmener la chose. Et puis après, une fois que j'ai eu la démission de salariés, puis que S. (réceptionniste en CDI) est rentrée aussi d'arrêt de maladie... J'avais deux en réception en arrêt. Une fois que S. est rentrée, on lui fait un CDI. Vous ne pouvez pas faire des CDD et puis faire un CDI avec une période d'essai. Ça ne passe pas. Aux prud'hommes ça passe pas. Oui, il a fait quatre contrats d'extra. Ensuite, parce qu'en même temps, je n'avais plus de veilleur de nuit. Il est passé de nuit. C'était quand même une belle transition de stage. Passer la nuit, les gens s'imprègnent encore un peu plus. Et de nuit, je l'ai passé en jour avec des contrats à terme précis. Et depuis le 15 octobre, il est en CDI sans préavis parce que vous avez quand même quatre mois, cinq, six mois derrière. Et en cas de litige, ça ne passe pas »
(Nathalie_HCR_Emp_16_2023)

Le réceptionniste mentionné a connu plusieurs statuts d'emploi avant de se voir proposer un CDI (sans période d'essai) : un contrat de stage, plusieurs contrats d'extra. Il a été testé sur plusieurs plages horaires et a notamment fait un passage par le travail de nuit – bénéfique pour sa formation, d'après Nathalie. Sa titularisation n'était pas garantie, dans la mesure où elle dépendait de la sortie des effectifs d'un réceptionniste en CDI – qui a démissionné (nous détaillerons ce cas dans la partie suivante). En tout, ce sont quatre à six mois de contrats courts qui auront permis à Nathalie de « tester » ce salarié, tout en le maintenant disponible pour l'établissement.

Le CDD d'usage (appelé « extra ») institutionnalise ainsi des pratiques devenues routinières et allant à contresens de l'esprit du droit du travail dans lequel le CDI (avec période d'essai) serait la norme. Pensons au cas du CDD, dont les usages ont depuis longtemps contourné sa fonction initiale. En effet, le droit du travail précise que le CDD est censé pallier une absence subite et temporaire de personnel ou un accroissement momentané et saisonnier de l'activité et non pourvoir des besoins durables de l'entreprise, ni servir aux pratiques de sélection de la

¹⁴⁷ BRUYERE Mireille, SACCOMANNO Benjamin, BEDUWE Catherine, REYNES Brigitte et SAINT-MARTIN Corinne, *À quels besoins correspond l'usage intensif de CDD courts*?, op. cit., 2021.

main-d'œuvre. Il est toutefois devenu courant que les contrats courts servent de période de « test » supplémentaire des salarié.es avant celle de la période d'essai que contient déjà le CDI¹⁴⁸. Le recours aux extras s'inscrit pleinement dans cette logique, à la différence du CDD que cette pratique est alors légale et encore moins contraignante.

Ces éléments empiriques rappellent ainsi que la banalisation des contrats courts relève pour une partie au moins d'une construction sociale et non pas (seulement) d'une réalité qui serait intrinsèque et quasi inhérente aux secteurs d'activité en faisant un usage massif. Une des justifications principales avancées réside effectivement dans une saisonnalité de l'activité quasi essentialisée voire naturalisée comme dans le cas de l'agriculture, soumise à des impératifs météorologiques¹⁴⁹. A cette saisonnalité de l'activité devrait alors répondre une saisonnalité de l'emploi. Pour autant, le cas précédent laisse entrevoir la possibilité qu'aurait l'employeuse de proposer d'emblée ou en tous cas plus rapidement un CDI sans passer par des périodes de « test » répétées et prolongées. Le recours aux contrats courts permet aux employeur-euses de minimiser les dépenses de main-d'œuvre en reportant sur leurs salarié-es les conséquences de cette flexibilité. S'il peut y avoir sans doute une part incompressible de saisonnalité de l'activité, les usages des contrats courts dépassent de loin celle-ci.

3.3. Des contrats courts aux contrats écourtés

De nombreux récits de ruptures anticipées de contrat ont été collectés auprès des employeur-euses, tout comme des salarié-es, pour qui cela semble constituer un ordinaire des relations professionnelles. Trois modalités apparaissent : les licenciements ; les ruptures conventionnelles ; les démissions.

Les licenciements sont les modalités de fin de contrat les plus évoquées par les employeur-euses : au moins quatre d'entre eux ont été concerné-es. Flavie, 32 ans, gérante d'un bistrot parisien depuis 2019, a procédé au licenciement d'un barman pour cause de harcèlement sexuel envers une salariée. Laetitia, 31, gérante et propriétaire d'un restaurant à Paris depuis 2021, a licencié un cuisinier à qui elle reprochait de nombreuses absences et avec qui la relation s'était fortement dégradée, avec une insulte à l'égard de l'employeuse, qui constituera le motif de la rupture du contrat. Dans les deux autres cas, les licenciements (ou projets de) interviennent à propos de conflits sur les conditions d'emploi des salarié-es. Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013, décide de « se séparer » de deux femmes de chambre pour des absences injustifiées :

« En fait, on donne pas de vacances en septembre, octobre. Parce que c'est la haute saison. Et elle (une des femmes de chambre) est venue me voir. Bon, ça faisait plusieurs fois qu'elle me faisait des trucs pas clean. Elle dit « je pars 15 jours demain ». Donc, au revoir (licenciement). Dans les règles. Et là, j'en ai une autre qui m'a fait pareil. Sa grand-mère est décédée, aux Philippines. Et elle prend 20 jours. Ben, je dis « non, pas 20 jours ». Alors, je lui ai donné une semaine. Pas 20 jours. Donc, du coup, ben... Ça va bien se passer. Selon les règles, recommandé, machin, absence injustifiée... Elle est censée reprendre le 14. Si le 14 elle ne revient pas, la procédure va se déclencher pour un licenciement »

¹⁴⁸ PASCUAL Alexandre et VALLEE Boris, « Le « test par CDD » comme frein au fonctionnement des entreprises », *Psychologie du Travail et des Organisations*, n° 3, vol. 18, 2012, p. 291-303.

¹⁴⁹ DARPEIX Aurélie, *La demande de travail salarié permanent et saisonnier dans l'agriculture familiale*, op. cit., 2010 ; ROUX Nicolas, « Saisonniers agricoles », *Les zones grises des relations de travail et d'emploi: un dictionnaire sociologique*, Teseo, 2019.

Vincent, 60 ans, gérant et propriétaire d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis une trentaine d'années, met fin quant à lui au contrat d'un réceptionniste pour abandon de poste, sur fond de relations dégradées avec l'employeur. Ce dernier raconte que ce salarié, qui est resté sept mois en CDI, était venu lui demander une augmentation de salaire en raison du coût de la vie, revalorisation qui lui a été refusée car injustifiée aux yeux de Vincent :

« Je lui dis "ouais J. (réceptionniste), ça fait 2 mois que tu es là, pourquoi tu veux être augmenté" ? "Parce que le kilo de pâtes a augmenté". "J., on est dans le monde du travail là, tu me demandes une augmentation parce que tu fais bien ton boulot, tu m'expliques que tu as progressé, que j'ai besoin de toi, que tu es devenu indispensable, que si tu t'en vas, je suis dans la merde, et là, effectivement on peut négocier, on peut parler salaire. Mais bon déjà ce n'est pas le cas, donc on ne va pas parler salaire tout de suite, mais en plus tu viens négocier un salaire parce que ton kilo de pâtes il a augmenté au Casino en bas de chez toi ? Tu es fou ou quoi ?" Non mais tu te dis, ils sont sur une autre planète quoi, et il était même en période d'essai »

Vincent_HCR_Emp_18_2023

Deux premières remarques au moins peuvent être formulées. Notons tout d'abord la minimisation de l'ancienneté du salarié dans l'entreprise, effectivement présent depuis 7 mois et ramenés à 2 mois dans le récit de l'employeur, comme pour renforcer l'illégitimité de la demande du premier. Ensuite, le fait que le salarié en question soit en période d'essai ajoute à l'incongruité de cette demande aux yeux du second. L'employeur semble penser que cette période d'essai implique plutôt d'accepter les conditions de travail et d'emploi imposées, ou en tous cas de rester dans une forme de réserve et de mise en suspens des revendications salariales. Subordination doit ainsi rimer avec docilité.

Suite à ce désaccord, J. s'absente, d'abord en arrêt maladie, puis lors d'absences injustifiées. Ne se rendant plus au travail, Vincent lui demande à plusieurs reprises de démissionner, ce que J. refuse de faire. L'employeur finit par le licencier pour abandon de poste.

Cet exemple de licenciement nous amène aux démissions, autre modalité de rupture des contrats. Si la décision de démissionner appartient légalement au salarié-e, elle peut faire l'objet d'interventions de la part des employeur-euses, comme dans le cas que nous venons d'exposer, mais qui concerne également trois autres répondant-es. Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2000 dit avoir demandé la démission d'un réceptionniste en arrêt maladie depuis neuf mois, pour une pathologie mentale, sous la menace d'une déclaration d'inaptitude : « Je lui ai dit "tu me donnes ta dém' ou sinon je te déclare inapte". C'est l'un ou l'autre. Au bout de 6 mois je peux. Donc, là, il a compris » (Nathalie_HCR_Emp_16_2023). Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013, mentionne « pousser à la sortie » des salarié-es lorsqu'ils contreviennent à ses attentes, notamment de qualité du service (Benjamin_HCR_Emp_15_2023).

Si ces employeur-euses suggèrent aux salarié-es de démissionner, iels proposent aussi des ruptures conventionnelles, dispositif qui semble répandu dans le secteur HCR. Benjamin en fait par exemple usage, l'argument du chômage lui permettant de mieux amener la décision auprès des personnes concernées, comme dans le récit qu'il fait de l'éviction d'un des réceptionnistes : « Et la première chose qu'il a demandé : « est-ce que j'ai droit au chômage ? » "Oui, je vous propose une rupture conventionnelle, parce que, par exemple, même en cas de licenciement, vous aurez droit au chômage aussi" » (Benjamin_HCR_Emp_15_2023). Dans le restaurant parisien d'Éric, 45 ans, chef et propriétaire depuis 2019, les ruptures

conventionnelles permettent de ne pas avoir à licencier des salarié·es qui ne se mobilisent plus assez dans le travail aux yeux des employeur·euses.

Éric. : « Quand les gens ont un petit pic de [dé]motivation, il y a un décalage qui est compliqué pour nous.

Enquêtrice : Comment vous faites dans ce cas-là ?

É : Comme dans la vie, tu n'as plus envie de baiser ton mec, au bout de six mois, tu n'as plus envie de lui parler.... Moi j'attends plus, toi tu n'as plus envie... Le décalage humainement, enfin quand tu arrives à mettre les mots dessus : "j'attends plus, j'ai l'impression que tu n'as plus envie", et puis, tu te dis "oui, j'ai moins envie" quoi.

E : Et là, la personne démissionne ? Ou vous licenciez ?

É : On a fait des ruptures... Les gens qui ont un boulot derrière, ils démissionnent. Ceux qui sont dans un projet perso démissionnent. C'est plutôt... S'il y avait une vraie... une vraie période de temps, on est plutôt sur... les demandes de rupture conventionnelle. Quand il y a peu d'ancienneté, moi je m'en fous.

E : Parce qu'il y a aussi tout l'aspect, le coût économique de ces séparations ?

É : Quelques centaines d'euros, ça va... Sur 6 mois. C'est les papiers... Je n'ai pas vocation à... Si tu as un problème avec un serveur, tu règles efficacement à quelques centaines d'euros, ce n'est pas un mauvais choix. Un divorce à 500 balles, ce n'est pas un mauvais divorce. »

Éric_HCR_Emp_17_2023

Cet extrait permet à la fois de saisir l'importance du respect des normes professionnelles (« motivation », « envie ») et de critères comportementaux pour les employeur·euses qui, s'ils ne sont plus remplis, peuvent conduire à la rupture des contrats. La comparaison de la relation professionnelle à une relation conjugale renseigne sur la centralité du travail dans l'esprit des employeur·euses, qui fonctionne comme un attendu supplémentaire pour les salarié·es, sous peine, à nouveau, d'être congédié·es. La sélection – et la séduction suivant la métaphore affective ici mobilisée – se poursuit donc au-delà du processus de recrutement, avec des employeur·euses qui se séparent de salarié·es, en dépit des difficultés à embaucher qu'ils éprouvent.

Cette comparaison entre relation d'emploi et relation conjugale suggère aussi un certain rapport à la question salariale. La qualité et le devenir de la relation d'emploi sont tout entiers placés sous la responsabilité du ou de la salariée ; c'est à lui ou elle de s'adapter aux attendus des employeur·euses. S'il se montre incapable de travailler avec enthousiasme et effort, il paraît légitime pour l'employeur·euse de s'en séparer, quand bien même celui-ci rencontre des difficultés de recrutement. Cet extrait montre combien les attentes des employeur·euses sont élevées et d'autant plus difficiles à satisfaire qu'elles relèvent d'attitudes perçues, et donc d'apparences, de manières d'être peu objectivables. Il rappelle aussi que le pouvoir est du côté de l'employeur dans ces relations d'emploi, dont les attendus ne sont pas négociables, les salarié·es devant s'y conformer ou partir.

4. Des réformes de l'assurance chômage mal connues

Nous avons fait le choix de ne pas centrer les entretiens sur l'assurance chômage et de ne pas interroger d'abord nos enquêté·es sur cette thématique. Nous avons constaté qu'ils abordent rarement ce sujet spontanément. Interrogé·es sur l'actualité des réformes de l'assurance chômage, les employeur·euses témoignent de connaissances parcellaires à leur propos. Les principales modalités de la réforme (durée minimale de cotisation pour être

éligible, modification du calcul du montant de l'allocation, durée des droits à indemnisation) ne sont pas connues, à l'instar des salarié-es (cf. Monographie Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié-e dans les Hôtels, cafés et restaurants) :

« Alors, je ne connais pas exactement. Il y a eu une histoire de 4 mois, 6 mois. Et de montants de chômage. Mais je ne connais pas les modalités exactes »

Flavie, 32 ans, gérante de bistrot à Paris depuis 2019

« Oui, il y a eu une réforme, une réduction, mais en fait... Je sais pas, il faut voir, je ne suis pas expert en la matière. Je trouve qu'avant, c'était pas bien, parce que... Moi, j'ai des copains autour de moi qui l'ont fait. Je leur disais [d']être des cons. Les mecs bossaient 6 mois, ils se prenaient 6 mois d'arrêt derrière, après 6 mois... Mais j'ai dit c'est pas bien quoi... C'est l'argent collectif, en fait »

Benjamin, 46 ans, gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013

Enquêtrice : « Parce que normalement l'assurance chômage a été réformée, enfin je ne sais pas si vous avez entendu parler.

Vincent : Ouais, je ne suis pas ça moi.

E : D'accord ok vous êtes pas du tout au courant de... Parce que normalement la durée pour avoir droit au chômage elle a été élargie. Avant il fallait travailler quatre mois, maintenant il faut travailler six mois.

V : Donc ça devait être... avant, il fallait travailler cinq mois. »

Vincent, 60 ans, gérant et propriétaire d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis une trentaine d'années

« C'était qu'ils ne calculaient plus les droits de la même manière. Ouais... Et qu'est-ce que j'avais entendu ? C'était du coup, maintenant, si on travaillait huit mois de l'année, en fait, c'était... Le montant de l'indemnisation n'était plus calculé sur les huit mois travaillés, mais sur l'ensemble de la période, donc un an... Donc, ça faisait une histoire comme ça et ça faisait du coup des indemnisations beaucoup plus basses, quoi, par conséquent. »

Arnaud, 30 ans, gérant d'une guinguette en province depuis 2022

De façon générale, les employeur-euses manifestent une forme de désintérêt pour des réformes qui leur semblent concerner prioritairement les salarié-es. Leurs connaissances sur les changements, et plus globalement sur le système de l'indemnisation chômage, sont floues et limitées, comme en attestent leurs hésitations, et parfois leurs erreurs (6 mois de travail = 6 mois de chômage, par exemple). La mesure de modulation des cotisations patronales à l'assurance chômage (cf. *supra*) n'est pas non plus mentionnée lorsqu'interrogé-es sur les réformes. Arnaud, 30 ans, gérant d'une guinguette dans une région touristique depuis 2022, dit ignorer l'existence de ce dispositif - c'est l'enquêtrice qui l'en informe :

Enquêtrice : « Et est-ce que vous êtes au courant que dans cette réforme, il y a un système de bonus-malus qui est mis en place pour les employeurs qui font beaucoup de contrats courts, enfin, de contrats à durée déterminée ? Ils peuvent avoir une exonération ou un renforcement des cotisations sociales. Est-ce que vous avez été au courant de ça ou pas ?

Arnaud : Pas du tout, non. (...) Je vais me renseigner, mais j'espère qu'ils n'ont pas mis sur le type de contrats saisonniers parce que ça n'aurait pas de sens. C'est forcément des contrats courts.

E : Bien sûr. C'est comme ça que le secteur est construit.

A : Ou alors, il faut tout repenser, pourquoi pas, mais... Je me renseignerai quand même sur la question. J'imagine que si on n'a pas entendu parler, c'est que ça ne doit quand même pas trop nous concerner... Je ne suis absolument pas sûr de ce que j'avance. »

Arnaud_HCR_Emp_20_2024

Une des pistes pour expliquer cette méconnaissance au sein de notre corpus est que la modulation ne s'applique pas aux entreprises de moins de 11 salarié-es, situation qui concerne donc plusieurs de nos enquêté-es. Comme pour les salarié-es, la multiplication et la technicité des réformes successives rendent difficilement lisibles les changements intervenus dans la législation. Ceux-ci ne sont donc pas pris en compte dans les arbitrages effectués par les employeur-euses, pas plus qu'ils ne sont évoqué-es avec les salarié-es (« Je n'ai pas le sentiment que ça ait changé quelque chose dans mes interactions avec les collaborateurs », Flavie, 32 ans, gérante de bistrot à Paris depuis 2019). Il n'est néanmoins pas à exclure qu'ils soient davantage intégrés par celles et ceux qui gèrent plus directement les comptabilités de ces entreprises, comptables externalisé-es auquel-les ce travail est généralement confié. Il n'en est néanmoins pas fait mention dans le récit que font ces employeur-euses de leurs rapports avec elles et eux.

Les réformes de l'assurance chômage sont aussi éclipsées par d'autres politiques, dépendant de l'actualité qui domine au moment des entretiens, de ce qu'en retiennent les employeur-euses et de ce qui intéresse plus directement la gestion de leur entreprise. Au moins trois employeur-euses mentionnent la modification de la législation sur l'abandon de poste qui est intervenue dans le cadre de la loi du 21 décembre 2022 portant mesures d'urgence relatives au fonctionnement du marché du travail en vue du plein emploi¹⁵⁰. Dans leur opinion, l'abandon de poste ne devrait plus permettre aux salarié-es d'accéder à l'indemnisation chômage, le salarié ayant abandonné son poste n'étant désormais plus présumé démissionnaire. Ces trois mêmes employeur-euses évoquent aussi les changements intervenus dans le versement du Revenu de Solidarité Active, qui prévoient que les bénéficiaires travaillent en contrepartie :

« À un moment je crois qu'ils ont changé un truc, on pouvait plus avoir de... l'assurance chômage pour l'abandon de poste »

Laetitia, 31 ans, propriétaire et gérante d'un restaurant à Paris

Enquêtrice : « Non, mais c'était pour vous savoir si vous étiez au courant de cette réforme.

Vincent : Non, je m'étais surtout intéressé au fait qu'un abandon de poste te permet de toucher le chômage. Ça, par contre, ça m'a énervé. »

Vincent, 60 ans, propriétaire et gérant d'un hôtel deux étoiles à Paris depuis plus de trente ans

« Nathalie : C'est pour ça que le gouvernement va faire des choses, là, j'ai entendu parler.

¹⁵⁰ Le décret d'application a été publié le 17 avril 2023.

Enquêtrice : Du coup, vous avez entendu parler de quoi ?

N : Que le gouvernement, pour certaines professions où on cherche du personnel, ils vont couper les vivres. Ou ils vont réduire leur temps (d'indemnisation). Là, ceux qui sont au RSA, il faut qu'ils donnent 15 heures hebdomadaires... Vous voyez ? Il y a une loi qui vient de sortir. Donc là, c'est tout à fait normal. »

Nathalie, 61 ans, gérante d'un hôtel trois étoiles à Paris depuis 2000

On voit toutefois que les informations concernant ces politiques publiques demeurent assez évasives. Les employeur-euses interrogé-es font des confusions entre des droits sociaux différents (l'indemnisation chômage et le RSA). Iels établissent cependant un lien entre ces prestations et les comportements d'offre de travail des salarié-es. De façon générale, iels pensent que ces réformes pourraient changer la donne et ramener les salarié-es à l'emploi dans leurs établissements, mais estiment qu'il faudra du temps : « Ben sûrement, parce qu'à un moment donné, ça va les concerner, parce que là, ils doivent vivre peut-être sur des anciens droits. Alors, c'est un peu ma déduction que j'ai faite, c'est-à-dire, comme ils ont des anciens droits, comme ils s'arrêtent, admettons, un mois, s'ils travaillent, admettons, ils font la saison d'hiver, normalement, hiver, c'est 5 mois. Après, s'ils font une saison d'été, 6 mois, ça fait 6 et 5 = 11. Donc ils ont un mois de battement, ou même deux mois de battement, mais ils arrivent, je pense, à faire la jonction entre le solde de tout compte et les congés payés, et ils doivent se taper 15 jours de chômage, je suppose. Donc, je pense que, pour l'instant, c'est ça. Mais quand ça va commencer, quand t'auras plus tes droits, est-ce que les nouveaux droits... ça va faire mal », suppose Jean-Philippe, 56 ans, chef exécutif dans un restaurant d'altitude, dans le métier depuis ses quatorze ans. Laetitia, 31 ans, propriétaire et gérante d'un restaurant depuis 2021, estime quant à elle que « la limite, elle va se voir vraiment dans un an, là. Dans un an, à mon avis, on va revoir les gens bosser. Parce que les allocs chômage, elles vont se terminer ».

Néanmoins, les propos des employeur-euses restent teintés de scepticisme et pointent l'encore trop grande générosité des prestations sociales, incluant l'indemnisation chômage (voir *supra*). Exprimant ses doutes sur les réformes 2019-2021, Éric, 45 ans, propriétaire et chef d'un restaurant à Paris depuis 2021, estime finalement qu'elles sont insuffisantes à ramener les individus vers l'emploi :

Éric : « Ok, coupe tout ! Tu fais une annonce au 1er janvier, il n'y a plus d'allocations familiales, plus d'APL, plus de chômage, plus rien. Là, on va recevoir des CV demain.

Enquêtrice : Donc ça peut avoir un impact.

É : Mais pas que le chômage. Le dispositif, il est complexe. (...) Et donc là, tu vas couper le chômage, mais ça va concerner que les chômeurs. Ceux qui ont trouvé d'autres moyens de se débrouiller, ils vont continuer à se débrouiller. »

Éric_HCR_Emp_17_2023

Pour Éric G., les réformes du gouvernement ne concernent qu'une seule des dispositifs de l'État social ; les individus pourront encore, selon lui, se reposer sur les prestations sociales, qui leur permettraient de vivre sans travailler. Il s'agit donc pour lui d'une politique publique inefficace car incomplète.

Conclusion

Interrogé-es sur leurs pratiques de recrutement et de gestion de la main-d'œuvre, les employeur-euses du secteur HCR ont centré leurs réponses sur les difficultés de recrutement. Ces difficultés sont à inscrire dans une perspective compréhensive plus longue que la seule

temporalité des réformes de l'assurance chômage 2019-2021. Les travaux en sciences sociales mentionnent l'existence de ces problématiques depuis au moins le tournant des années 2000¹⁵¹, particulièrement prégnantes en période de reprise, comme après la crise sanitaire. En effet, le secteur HCR est très sensible à la conjoncture économique, qui tend à lui fournir des candidat-es lorsque celle-ci est mauvaise ; une partie des salarié-es s'en détourne quand celle-ci s'améliore¹⁵². Les recherches soulignent également « l'impossible mesure de la pénurie »¹⁵³, mettant en avant la défaillance des statistiques disponibles. Les difficultés de recrutement pointées par les employeur-euses n'équivalent pas mécaniquement à un manque de main-d'œuvre disponible : si ces problématiques existent bel et bien, comme notre recherche le montre, elles s'expliquent par une multitude de processus, que nous détaillons en suivant.

Comme montré dans cette recherche, dans le sillon de travaux précédents¹⁵⁴, la déclaration de difficultés de recrutement coexiste avec la pratique d'une forte sélectivité, avec des processus de recrutement basés sur des critères comportementaux, plutôt que sur des qualifications établies ou des expériences professionnelles. Les attentes des employeur-euses dessinent en creux une figure de candidat-e idéal-e conjuguant disponibilité extensive, compétences professionnelles, conformité à une morale de l'engagement au travail, volonté de se projeter dans l'établissement recruteur, qui n'existe que marginalement, *a fortiori* lorsque les conditions de travail et d'emploi offertes restent faiblement qualitatives. Dans ce contexte, les discours sur la « pénurie de main-d'œuvre » traduisent moins un manque de candidat-es qu'une insatisfaction concernant celles et ceux qui se présentent, voire celles et ceux qui sont effectivement embauché-es – contrevenant à des attentes difficilement atteignables, encore une fois, dans un secteur qui manque toujours d'attractivité sur le plan de la qualité des emplois. Comme on l'a vu dans cette partie, le CDI est rarement proposé, soit parce que les salarié-es ne donnent pas satisfaction, soit parce que des arbitrages comptables l'en empêchent, soit parce que la flexibilité est explicitement recherchée.

Notre recherche propose de regarder le recrutement (et ses difficultés) du côté des recruteur-euses, plutôt que du côté des candidat-es ou des institutions du travail – qui sont le plus souvent visés dans les discours dénonçant les « pénuries de main-d'œuvre » et les analyses communes qui sont faites de ce problème. Comme nous l'avons montré, les processus de recrutement dans le secteur HCR obéissent à une « convention domestique »¹⁵⁵, sur laquelle s'adosse en réalité une gestion de type domestique et individualisée des relations professionnelles, prenant la forme d'arrangements interpersonnels. Ces travaux montrent que les employeur-euses se tournent principalement vers les formations, l'apprentissage et plus largement le monde étudiant pour recruter, population qu'iels trouvent par ailleurs indocile, ce qui s'inscrit dans un discours dépréciatif sur la « jeunesse » (la « nouvelle génération »). Les employeur-euses utilisent également des réseaux personnels, comme le « bouche-à-oreille » ou ont recours aux CV déposés sur place. Recourant rarement aux agences de placement, les employeur-euses n'embauchent paradoxalement que peu parmi les demandeuses et demandeurs d'emploi, envers lesquels iels se montrent assez critiques. Peu formalisé, surtout dans les petites entreprises, le recrutement dans l'HCR repose sur des compétences et des

¹⁵¹ ZUNE Marc, « Éditorial », *op. cit.*, 2014, p. 5□14..

¹⁵² FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127.

¹⁵³ ZUNE Marc, « De la pénurie à la mobilité□ : le marché du travail des informaticiens », *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, n° 95, 2006, p. 5□24.

¹⁵⁴ FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127.

¹⁵⁵ EYMARD-DUVERNAY François et MARCHAL Emmanuelle, *Façons de recruter*, *op. cit.*, 1997 ; FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127.

savoir-faire inégalement répartis parmi les employeur·euses, ce qui peut alimenter leurs difficultés. Enfin, la forme domestique appliquée au recrutement est propice à l'émergence de critères peu formalisés et pourtant très sélectifs (voir *infra*), de même qu'elle favorise la prise en compte d'attributs sociaux (genre, race, classe, domicile, âge, etc.), auxquels sont accolés des comportements-types, qui excluent une part des candidat·es sur la base de ce qui pourrait relever juridiquement de discriminations à l'embauche.

Le secteur de l'HCR repose sur un marché du travail plus dynamique que les autres, où les mouvements de main-d'œuvre sont intenses, et où le recrutement, en tant que pratique employeur, a une place centrale¹⁵⁶. En d'autres mots, les employeur·euses HCR ont à recruter très régulièrement, ce qui peut augmenter mécaniquement la perception de difficultés. Le *turn-over* y est très important et est utilisé en partie comme un outil de flexibilité, de sélectivité et de nivellement par le bas des salaires, tout en ne favorisant pas la mise en place de politiques internes d'amélioration des conditions de travail et de l'emploi à même de régler le problème de l'attractivité du secteur. La crise sanitaire et les réformes de l'assurance chômage arrivent donc ensemble dans une configuration déjà tendue, et il est difficile d'en mesurer les effets propres. Notons néanmoins que la pandémie de Covid-19, occasionnant une fermeture longue et incertaine des établissements recevant du public, a probablement favorisé le départ d'une partie de la profession. Selon Barry *et al.*¹⁵⁷, il y aurait eu 71 000 départs supplémentaires sur la période 2020 et 2021. Lors de la réouverture, la demande de travail a brutalement augmenté, dans des proportions supérieures à la période antérieure à la pandémie : « En juillet 2022, les effectifs de la restauration dépassent de 8,7 % ceux de juillet 2019 (contre +2,1 % entre les mois de juillet 2019 et 2021), signant ainsi le plus fort pic estival sur les cinq dernières années »¹⁵⁸. L'été 2022 signe ainsi « un niveau exceptionnel d'embauche de nouveaux salarié·es » dans le secteur¹⁵⁹.

Cette forte demande de travail est soulignée par plusieurs des employeur·euses interrogé·es : « Et en fait à partir de mars 2022 on a explosé les compteurs. Tout le monde a bossé, je pense que personne n'avait bossé comme ça depuis 50 ans. (...) Tout le monde cherchait (du personnel) », se souvient Benjamin, 46 ans, propriétaire et gérant d'un hôtel quatre étoiles à Paris depuis 2013. Le sentiment de pénurie exprimé par les employeur·euses est donc aussi à mettre en regard de cette augmentation brutale de la demande après une période de fermeture, qui a par ailleurs augmenté le volume des embauches dans le secteur – suggérant que les employeur·euses sont tout de même parvenu·es à trouver des candidat·es.

Alors que les difficultés de recrutement ont été médiatiquement expliquées (quasi) exclusivement par des changements de comportements des salarié·es qui auraient désormais refuser de travailler dans ce secteur, voire de travailler tout court, des éléments objectifs permettent d'apporter d'autres explications. Il est par ailleurs éloquent de constater que face à ces difficultés de recrutement, les employeur·euses que nous avons interrogé·es n'ont pas (ou peu) mentionné les modifications qu'ils sont prêt·es à apporter aux emplois proposés que ce soit en termes de type de contrat, de durée, de rémunération, etc. Ils semblent considérer la

¹⁵⁶ FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127 ; ZUNE Marc, « Éditorial », *op. cit.*, 2014, p. 5 □ 14.

¹⁵⁷ « Hébergement restauration □ : quelle évolution des effectifs avec la crise □ ? | DARES », *DARES Focus*, n° 52, 2021.

¹⁵⁸ MOQUAY Léo et OBSER Justine, « Effectifs et difficultés de recrutement dans l'hébergement-restauration à l'été 2022 | DARES », *op. cit.*, 2023.

¹⁵⁹ *Ibid.*

demande de travail qu'ils formulent comme une donnée non négociable à laquelle l'offre de travail devrait s'adapter.

V - Synthèse « employeur·euses du travail temporaire »

L'intérim : des stratégies économiques des entreprises aux arrangements contraints des salarié·es

La réforme 2019-2021 de l'assurance chômage cible explicitement l'intérim sur ses deux versants, en touchant d'un côté à l'indemnisation des trajectoires discontinues de nombreux intérimaires, et de l'autre, pour certains secteurs, en instaurant un bonus-malus sur les cotisations patronales à l'assurance chômage des entreprises recourant plus que celles de leurs secteurs aux contrats courts. A partir d'entretiens menés auprès de responsables et de permanent·es d'agences d'intérim, ce chapitre donne à voir la perception par ces acteurs des ajustements du marché du travail intérimaire dans le contexte de la réforme. L'enquête a ciblé des agences d'intérim qui délèguent tout ou partie de leurs salarié·es dans le secteur logistique, un des principaux secteurs utilisateurs de travail temporaire et concerné par l'application du bonus-malus.

Le modèle économique du travail temporaire constitue une entrée éclairante pour comprendre la fabrique de l'emploi discontinu. C'est notamment le cas, pour le segment spécifique des agences travaillant avec une stratégie de volume par la délégation d'un grand nombre d'intérimaires chez un petit nombre de gros clients. Il s'agit d'un segment régi par une concurrence forte, avec des accords-cadres qui lient les groupes de travail temporaire à leurs « grands comptes », tirant les prix vers le bas. Les agences doivent répondre à une demande structurelle et répétée des entreprises utilisatrices pour de l'intérim peu qualifié, avec des contrats courts, sur des postes pénibles et peu rémunérés. Les agences déploient une stratégie de rentabilité par le volume fondée sur l'obtention d'une marge minimale pour chaque mission, en limitant les coûts de recrutement par une importante standardisation des procédures, tout en bénéficiant des allègements de cotisation patronales sur les bas salaires. Elles peuvent par ailleurs effectuer des délégations de personnel plus qualifié, désigné par le terme « diffus » mais les moindres abaissement de cotisation que l'on trouve sur ce segment implique de pratiquer des coefficients élevés. Par ailleurs, ces agences tentent en complément de vendre d'autres services plus rémunérateurs comme le placement en CDD ou CDI, ou la délégation de travailleur·euses qu'elles salarient en CDI-intérimaire.

Toutefois l'analyse montre que les agences ne vendent pas seulement un recrutement. Pour comprendre ce qui pousse les entreprises utilisatrices à payer un coût supérieur à un recrutement direct en CDD, il faut comprendre que les avantages d'un recours massif à l'intérim (flexibilité quantitative de la main-d'œuvre, externalisation de la gestion de la précarité, limitation de la masse salariale dans les comptes sociaux, etc.) passent par la capacité de l'agence à fournir rapidement un contingent important de travailleur·euses sélectionné·es pour répondre à des exigences minimales, et à gérer la rotation constante de la main-d'œuvre. Pour répondre à tout moment aux besoins en personnel de leurs clients, les agences constituent et entretiennent un important « vivier » de candidat·es pour ces postes peu qualifiés. La qualité du service vendu par une agence tient aussi à la « qualité » des travailleur·euses qui sont délégué·es. Si les compétences professionnelles rentrent peu en compte en raison de la faible qualification des postes, les agences trient les candidat·es selon des critères de disponibilité (pouvoir travailler à tout moment de la journée), de mobilité (pouvoir se déplacer en voiture) et de fiabilité (un « savoir-être » mêlant prévisibilité, politesse et docilité). La courte durée des missions (souvent d'une ou deux semaines) est une contrainte imposée par les entreprises

utilisatrices car elle permet de révoquer à tout moment les intérimaires, qui restent pourtant parfois de longs mois chez le même client via de nombreux renouvellements de leurs missions. Les agences doivent donc gérer la rotation de main-d'œuvre que provoque ce fonctionnement, à savoir le recrutement en continu sur ces postes que les intérimaires quittent ou dont iels sont évincé·es.

Enquêter sur l'assurance chômage à partir du point de vue des agences d'intérim ne va pas de soi tant les ETT et Pôle emploi (particulièrement dans sa fonction d'indemnisation) restent deux mondes séparés. Les contacts professionnels restent largement utilitaires, et les responsables d'agences rencontré·es ont une connaissance parcellaire des réformes récentes de l'indemnisation et ignorent le plus souvent le statut indemnitaire des membres de leur vivier. Bien que le volet employeur de la réforme (bonus-malus) soit davantage connu, peu de conséquences sont évoquées par les enquêté·es, qui ne constatent pas de changement de la demande de leurs clients pour de l'emploi en CDI ou même un allongement des missions, et ce malgré les services que les agences proposent en ce sens depuis les années 2010. Les discours recueillis au sujet de l'assurance chômage renseignent avant tout sur les représentations de ces enquêté·es, qui allient une vision critique du système de protection sociale, jugé trop généreux, un *a priori* positif sur toute réforme visant à durcir les conditions d'accès aux droits sociaux, et un jugement moral sur l'absence de volonté de travailler de la part de candidat·es. Ces discours relèguent au second plan la question des conditions de travail pénibles, des rémunérations limitées et du manque de perspective de carrière, dont sont pourtant conscient·es la plupart des permanent·es.

V - Monographie « employeurs du travail temporaire »

L'intérim : des stratégies économiques des entreprises aux arrangements contraints des salarié·es

Introduction

La réforme de l'assurance chômage cible explicitement l'intérim sur ses deux versants, l'offre et la demande. Côté salarié·es, elle touche fortement l'indemnisation des trajectoires discontinues, qu'on retrouve largement concentrées chez les intérimaires qui sont parmi les « grands perdants » des réformes¹⁶⁰. Côté employeur·euses, l'instauration d'un bonus-malus sur les cotisations patronales vise les entreprises utilisant le plus de contrats courts, parmi lesquels les contrats de mission d'intérim. Nous avons donc fait le choix d'enquêter auprès des agences d'intérim qui, en tant qu'intermédiaires, se trouvent au point de contact de ces deux ensembles d'acteurs du marché du travail. Il s'agit avec ce terrain d'avoir un point d'observation des éventuelles transformations du comportement des salarié·es et des entreprises parmi les plus concernés par ces réformes. Ce chapitre donne ainsi à voir la perception par les acteurs de l'intérim des ajustements du marché du travail intérimaire.

Toutefois, le point de vue des permanent·es du travail temporaire que nous avons interrogé n'est pas dénué de biais puisque les agences d'intérim sont également susceptibles d'être affectées par les évolutions des conditions économiques du marché du travail peu qualifié. L'intérim est même généralement considéré comme un thermomètre de la conjoncture économique. La spécificité du travail temporaire réside dans le fait que les salarié·es intérimaires sont recruté·e et employé·es par une entreprise de travail temporaire (ETT) qui les délègue ensuite dans d'autres entreprises dites utilisatrices (EU). C'est cette activité de recrutement, de placement et de gestion de la main-d'œuvre qui est rémunérée par un contrat commercial entre l'ETT et l'EU, et qui forme l'activité concrète des permanent·es du travail temporaire que nous avons rencontré·es. Il s'agit d'un secteur lui-même concerné par des restructurations d'ampleur depuis les années 2000 (création de nouveaux statuts comme le CDI-intérim, dématérialisation croissante de la relation aux intérimaires et développement des agences en ligne, etc.). Il s'agit donc d'étudier la réforme de l'assurance chômage au prisme du travail et des discours de professionnel·les de la flexibilisation de l'usage de la main-d'œuvre.

Pour comprendre comment la réforme affecte leur activité, il sera d'abord nécessaire de revenir sur le modèle économique de rentabilité des agences d'intérim (partie I), sur leur activité concrète et quotidienne (partie II), avant d'explorer leur positionnement face à la réforme (partie III). Alors que la réforme pourrait sembler mettre en péril leur activité, elle a été plutôt bien accueillie, en raison d'une lecture critique du système de protection sociale mais également d'une moindre sensibilité de leur activité à ces petites variations. Les effets ressentis sont donc faibles, quand ils ne sont pas tout simplement ignorés. D'autres transformations du système d'emploi occupent davantage de place dans l'esprit des permanent·es.

¹⁶⁰ <https://www.alternatives-economiques.fr/grands-perdants-reformes-de-lassurance-chomage/109965>. Voir aussi Unedic, Direction des études et analyses, « Suivi de la réglementation 2021 d'assurance chômage », février 2023. https://www.unedic.org/storage/uploads/2023/10/19/Suivi-de-la-rglementation-2021-dassurance-chmage_uid_6530e06c8adae.pdf

Tableau 1. Caractéristiques des employeur·euses interrogé·es

Pseudo	Code entretien	Âge	Zone géographique	Position professionnelle	Type ETT	Caractéristiques de l'agence ¹⁶¹
Sylvie	Int-emp_01	54	IDF Nord	Directrice d'agence	Major multinationale	Tertiaire et logistique, 300 ETP, 90 clients, 9 permanent·es
Jérémy	Int-emp_02	35	Rhône-Alpes	Directeur agence insertion	PME locale	ETTI, 40 intérimaires, 10 permanent·es
Anabela	Int-emp_03	40-45	IDF Nord	Responsable d'agence	Groupe français	Logistique, 100 ETP, 17 clients, 4 permanent·es
Christine	Int-emp_04	50	Rhône-Alpes	Ancienne responsable agence	Major multinationale	Agence en implant, entre 80 et 160 ETP, 2 permanent·es
Aurélie	Int-emp_05	50	Rhône-Alpes	Responsable d'agence	Groupe français	ETTI, 50 ETP, 3 permanent·es
Blandine	Int-emp_06	42	Rhône-Alpes	Responsable d'agence	PME locale	ETTI, 20 ETP, 3 permanent·es
Elodie	Int-emp_07	45-50	IDF Nord	Responsable secteur	Major multinationale	Logistique et industrie, 200 ETP
Julie	Int-emp_08	45-50	IDF Nord	Actuellement d'agence	ETI européenne	Logistique, 200 ETP, 29 clients, 5 permanent·es
Anouck	Int-emp_09	43	Rhône-Alpes	Responsable d'agence	ETI française	Logistique, 250-350 ETP, 10 permanent·es
Waly	Int-emp_10	30	IDF Nord	Ancien chargé de recrutement	Major multinationale	Agence en implant
Marjorie	Int-emp_11	30	IDF Nord	Chargée de recrutement	Major multinationale	Agence en implant
Cécile	Int-emp_12	54	Rhône-Alpes	Responsable d'agence EATT	PME locale	EATT, 2 permanent·es
Antoine	Int-emp_13	60	Rhône-Alpes	Responsable d'agence	Groupe français	Multisectorielle, 40 ETP, 5 permanent·es
Emma	Int-emp_15	28	Hauts de France	Chargée de mission RH	Société d'externalisation RH. Filiale d'un groupe français	<i>Neutral vendor</i> (intermédiaire entre le client et les ETT)

¹⁶¹ Secteurs d'activité des clients, nombre d'intérimaires au planning (en ETP), nombre de clients, nombre de permanent·es dans l'agence.

Nous avons fait le choix d'enquêter auprès d'agences d'intérim spécialisées dans le secteur logistique. Outre le fait qu'il s'agit d'un des principaux secteurs utilisateurs, c'est également un secteur concerné par l'application du bonus-malus¹⁶², donc susceptible de ressentir plus fortement les effets de la réforme. A comparer avec le travail réalisé sur les salarié-es et les employeur-euses de l'hôtellerie restauration, il ne s'agit pas d'un secteur d'activité à proprement parler dans le sens où les salarié-es délégué-es par les ETT étudiées le sont dans une diversité de secteurs d'activité (industrie, bâtiment, logistique, etc.). Toutefois le choix de nous concentrer sur des agences réalisant une part importante, voire majoritaire, de leur activité avec des entreprises utilisatrices de la logistique nous renseigne également sur les dynamiques à l'œuvre dans ce secteur. 14 agences ont ainsi été enquêtées sur des territoires à forte dimension logistique : sept en Île-de-France (Gennevilliers, Mitry-Mory, Pantin, etc.) et sept en Rhône-Alpes (Rhône et Loire principalement). A noter que trois agences en Rhône-Alpes sont des ETT d'insertion ou à destination de travailleur-euses handicapé-es. En Île-de-France trois entretiens ont été menés auprès d'agences en implant, c'est-à-dire située sur le site de l'EU et travaillant uniquement pour elle. C'est dans ce cadre que nous avons rencontré deux chargé-es de recrutement, alors que les autres enquêté-es occupaient toutes des fonctions de responsables d'agence ou de réseau d'agences. Ces données ont également bénéficié des travaux menés sur le secteur de l'intérim par les membres de l'équipe dans le cadre d'autres enquêtes de terrain¹⁶³.

Données sur le secteur de l'intérim

L'intérim est un statut d'emploi occupé par 2 à 3% des actifs ; il représente près de 791 000 emplois (en équivalent temps plein) en 2023¹⁶⁴. Le paysage de l'intérim a certes beaucoup évolué depuis la création légale de ce statut d'emploi en 1972 : forme d'emploi marginale à l'origine, l'intérim n'a cessé de s'étendre et de se diversifier depuis les années 1990, le nombre d'intérimaires augmentant depuis cette période, en lien avec l'élargissement progressif des motifs de recours. Malgré ces évolutions, le profil des intérimaires a relativement peu changé¹⁶⁵. Il s'agit pour près de trois quart d'hommes, une proportion qui n'a pas évolué en 20 ans. Les personnes immigré-es y sont fortement surreprésentées, notamment dans les grandes agglomérations. 76 % des intérimaires travaillent sur des postes ouvriers, dont 39 % de qualifiés, une part qui a tendance à décroître avec celle des ouvriers dans la structure professionnelle. En parallèle, la part des employé-es a presque doublé pour atteindre les 14 %, principalement dans le secteur tertiaire (restauration, vente, services administratifs des entreprises, hôpitaux). Elle reflète le recours croissant à l'intérim pour certains postes administratifs ou d'encadrement intermédiaire, mais aussi pour des emplois peu qualifiés dans le commerce (vente, hôtellerie et restauration). À l'opposé, les emplois les plus qualifiés (cadres

¹⁶² De nombreux secteurs fortement utilisateurs d'intérim comme la construction ou l'industrie ont été exclus de la liste des secteurs concernés.

¹⁶³ BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud, PILLON Jean-Marie et TRANCHANT Lucas, *La condition intérimaire*, La dispute., 2024 ; TRANCHANT Lucas, « L'intérim de masse comme vecteur de disqualification professionnelle. Le cas des emplois ouvriers de la logistique », *Travail et Emploi*, n° 155 □ 156, 2018, p. 115 □ 140 ; CASELLA COLOMBEAU Sara, FLECHER Claire, PILLON Jean-Marie, VERON Daniel et VIVES Claire, « Le détachement comme planche de salut ? Le recours à la main-d'œuvre étrangère dans la construction navale », *Migrations Société*, n° 4, vol. 190, 2022, p. 29 □ 46, [https://doi.org/10.3917/migra.190.0029].

¹⁶⁴ Observatoire de l'intérim et du recrutement. <https://chiffres-cles.observatoire-interim-recrutement.fr/national> Consulté le 15/11/2024.

¹⁶⁵ BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud, PILLON Jean-Marie et TRANCHANT Lucas, *La condition intérimaire*, op. cit., 2024.

et professions intermédiaires) restent très minoritaires, avec seulement 10 % d'intérim dans ces catégories, une proportion presque inchangée en 15 ans.

Malgré la diversification relative des profils d'intérimaires, et sa banalisation au sein de l'économie, l'intérim reste principalement utilisé pour des postes pénibles et peu qualifiés. Le travail temporaire est principalement utilisé dans un nombre restreint de secteurs : l'industrie (44 %), la construction (18 %) et la logistique (12 %). Ces emplois sont très fortement exposés à des contraintes physiques (port de charges lourdes), à des contraintes de rythme (déplacement automatique d'un produit, cadence automatique d'une machine), et font l'objet de moins d'information et de prévention quant aux risques professionnels, pourtant présents¹⁶⁶. En conséquence, les intérimaires sont particulièrement touchés par les accidents de travail et les maladies professionnelles¹⁶⁷. Généralement détachés dans l'urgence, sans formation, avec des missions courtes qui ne permettent pas d'acquérir une expérience au poste, ces travailleurs doivent affronter des environnements de travail changeants, avec de fortes contraintes de productivité.

1. Le modèle économique de l'intérim de masse : des grands volumes qui donnent une rentabilité à du travail peu valorisé

Afin de comprendre comment émergent et s'organisent les trajectoires de discontinuité des salarié-es, il est important de faire un détour par le modèle économique du travail temporaire, ses mécanismes de fonctionnement et ses évolutions plus récentes. Ces éléments revêtent un intérêt en tant que tel dans la mesure où ils lèvent le voile sur une partie des stratégies des sociétés donneuses d'ordre. Alors que le prix de la main-d'œuvre est souvent présenté comme particulièrement élevé en France, le surcoût entraîné par l'embauche de salarié-es intérimaires ne semble pas être un repoussoir pour les entreprises utilisatrices. Décortiquer la mécanique du travail temporaire permet ainsi de saisir une modalité dérogatoire mais classique de mobilisation de la main-d'œuvre et de comprendre quelle place occupent les stratégies des ETT et des EU dans le processus d'embauche.

1.1. Un modèle économique déterminé par la concurrence entre agences et la négociation de coefficients

L'économie de l'intérim est marquée par la très grande concurrence que se livrent les enseignes, au niveau local comme international. Plus les volumes de main-d'œuvre à déléguer sont importants, plus la concurrence se concentre sur les prix, sur des profils de postes peu différenciés les uns des autres.

Chaque agence est envisagée comme un « centre de profit » (l'expression revient dans la plupart des entretiens). Le modèle économique d'une agence d'intérim repose sur la captation d'une marge entre le coût du travail pour l'ETT en tant qu'employeuse, et le prix du service

¹⁶⁶ COUTROT Thomas et LEONARD Martine, « Les ouvriers intérimaires sont-ils plus exposés aux risques professionnels ? », *Dares Analyses*, n° 45, 2018.

¹⁶⁷ SCALVINONI Benoît, MONTCHARMONT Laurence et BELKACEM Rachid, « Les intérimaires, des travailleurs surexposés aux accidents du travail », *La Revue de l'Ires*, n° 1, vol. 109, 2023, p. 61-88, [<https://doi.org/10.3917/rdli.109.0061>].

qu'elle vend à l'EU cliente. Le calcul du prix du service vendu se fait à partir de la notion de coefficient qui guide une grande partie du travail en agence. C'est en vertu de ce principe qu'est évaluée la rentabilité potentielle de chaque client. En effet, le coefficient n'est pas le même avec toutes les entreprises, et il varie fortement en fonction du type de travailleur délégué, dans un secteur qui repose massivement sur des emplois peu qualifiés.

L'intérim est financé par un surcoût payé par le client par rapport au coût total du salaire qu'il paierait pour employer en direct, sans intermédiation. Le tarif de la prestation est proportionnel à la rémunération de la personne déléguée. C'est la raison pour laquelle le coût d'une prestation de travail temporaire est exprimé en coefficient. Les coefficients varient surtout en fonction de la qualification du poste à pourvoir. Il est difficile d'avoir des chiffres précis car cette information est stratégique et les responsables d'agence ne souhaitent généralement pas la divulguer. Elle ne varie que de quelques dixièmes, comme l'indique cette enquête :

Christine : « Les coefficients de délégation, c'est des fourchettes en fonction du taux horaire. Par exemple, chez Central Autos, tout ce qui est le taux horaire au SMIC, à peu près 5% du SMIC, on doit être à 1,9. Quand on arrive sur des profils tertiaires, on peut avoisiner les 2. Les techniciens de maintenance, on va peut-être avoisiner les 2,2. Sur des profils, quand j'étais chez [ETT], sur l'agence où on déléguait que des profils tertiaires, là, je suis arrivée quand même à déléguer des personnes avec des coefficients de 2,2 de 2,3. C'était vraiment des personnes qui avaient aussi de l'expérience. »

Christine_Int-emp_04

Le coefficient traduit la valeur du service produit par l'agence d'intérim. Plus le travail de recrutement et de gestion de l'intérimaire est coûteux par l'agence, plus elle cherchera à facturer un coefficient élevé. Ainsi, les postes peu qualifiés (par exemple manutentionnaire ou préparateur de commandes) sont jugés plus faciles à pourvoir que des postes plus qualifiés (par exemple cariste, ou a fortiori agent de maîtrise). La rareté du profil recherché peut aussi être liée à la situation géographique (bassin d'emploi offrant peu le profil demandé) ou aux caractéristiques du poste (éloignement, conditions de travail particulières, compétences spécifiques demandées, etc.).

L'entreprise utilisatrice paye à l'entreprise de travail temporaire X fois le salaire brut de l'intérimaire. Le niveau de salaire payé à l'intérimaire n'est, en théorie, pas négociable dans la mesure où, comme les travailleurs détachés¹⁶⁸, les intérimaires doivent percevoir le même salaire que les salarié-es embauché-es au sein de l'entreprise utilisatrice sur des postes identiques. Ce principe d'égalité de traitement qui prévaut au sein de l'Union européenne, est destiné à limiter les situations de concurrence sur la rémunération entre salarié-es embauché-es et intérimaires.

Enquêteur·ice : « Mais sauf qu'ils sont pas présents lorsque le commercial négocie. Anouck : Nous, en fait, on négocie pas. L'intérimaire, il a l'égalité de traitement par rapport au permanent d'entreprise. Donc si le permanent, il est payé le SMIC et un ticket resto à 8 euros, l'intérimaire, il aura la même chose. Donc après, nous, on ne

¹⁶⁸ VERON Daniel, « Le travail détaché entre mise au travail intensive et nouvelles formes de la mobilité internationale », *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines*, n° 31□32, 2020, [https://doi.org/10.4000/temporalites.7802].

« négocie rien. Donc quand la commande tombe, on propose aux intérimaires tu prends, tu prends, tu prends pas, tu prends pas. Tout simplement. »

[Anouck_Int-emp_09](#)

Ne pouvant négocier le salaire, à moins de négocier la classification du poste - ce qui peut arriver : *« Donc là, pour le coup, sur certaines qualifs, on peut avoir des tranches de salaire chez le client, mais ça concerne pas la majorité »* ([Anouck_Int-emp_09](#)) - , c'est sur la base du coefficient que les enseignes se font concurrence, cherchant ensuite à optimiser leurs coûts par différentes stratégies (mutualisation des frais de gestion, etc.). Le coefficient est donc le nerf de la guerre commerciale entre entreprises de travail temporaire. Cette concurrence est notamment exacerbée pour ce qui concerne les emplois peu qualifiés. Puisqu'ils représentent un volume important de dépenses, les EU tirent les prix vers le bas, et les ETT se concurrencent à la baisse pour remporter ces marchés à gros volume :

« En gros, ayant moi-même un gros volume d'intérim, je peux me permettre de « casser un peu les prix » parce que ça ne met pas en péril ma structure qui est viable par ailleurs. »

[Antoine_Int-emp_13](#)

Une agence doit donc multiplier les entreprises clientes avec qui elle fait affaire en faisant de la prospection (c'est le rôle du ou de la chargé-e d'affaire) afin de multiplier les chances de dégager des marges sur des délégations. En effet, les agences qui appartiennent à un groupe de travail temporaire ont des objectifs de rentabilité fixés chaque année. Une fois les objectifs de chiffres d'affaires et de marges transmis par la hiérarchie et la stratégie arrêtée en matière de panier de missions, l'activité réalisée semble alors presque automatiquement fonction de la main-d'œuvre permanente mobilisable (*« en fait, on n'arrivait pas à trouver du personnel pour les agences, donc les agences n'arrivaient pas à faire leur chiffre d'affaires »* [Anouck_ENT-INT_09](#)). Malgré ces contraintes très fortes, liées à la fois à la dynamique de l'économie locale, à la structure des qualifications que l'on trouve sur le bassin et à la possibilité de recruter des permanent-es, la capacité à générer du chiffre d'affaires est interprétée comme une réussite personnelle par la hiérarchie intermédiaire. Les négociations internes en matière de budget et d'objectifs sont liées à la légitimité du directeur, elle-même découlant du profit généré.

Enquêteur-ice : « Par rapport au directeur de zone, directrice de zone, directrice de secteur, etc., vous n'êtes pas en difficulté... J'ai rencontré des gens [...] qui se disaient un peu lessivés par la pression du chiffre. J'ai l'impression que ce n'est pas votre cas.

Antoine : Non. Moi, ce n'est pas mon cas. En toute modestie, je suis la plus grosse agence parmi 45. En gros, c'est vrai. Ils me laissent tranquille, je les laisse tranquilles. Et puis c'est propre à [ETT] aussi. On a une politique tarifaire. Je peux appliquer n'importe quel tarif sans que personne ne me demande des comptes, pourvu que je sorte une marge. Par exemple, des intérimaires en fin de mission, très souvent, on doit leur sucrer les IFM s'ils sont intégrés en CDI. Et souvent, les gars, je leur dis non [...] je demande juste à t'intégrer un jour après ta rupture chez nous et puis ça sera bon. »

[Antoine_Int-emp_13](#)

1.2. Un processus de recrutement déterminé par des stratégies de volume et défini par des accords-cadres

Le recrutement dans l'intérim s'enracine dans la démarche d'une entreprise utilisatrice. Tout commence par une commande de la part de l'EU. S'il s'agit d'une nouvelle EU cliente, ou

d'une demande particulière d'une EU avec qui l'agence traite déjà, une discussion sur la définition du poste et sur la négociation sur le coefficient s'enclenche. Mais le plus souvent l'EU fait appel à l'agence pour un poste ayant déjà fait l'objet d'une délégation dans le passé, pour lequel le contrat commercial est donc déjà défini. C'est notamment le cas lorsqu'il s'agit de missions d'intérim renouvelées sur une longue période, et lorsque l'EU recourt à plusieurs intérimaires pour des postes similaires. Ces clients réguliers des ETT sont appelés les « grands comptes », par opposition aux « diffus » qui ne recourent que ponctuellement aux services d'une agence.

Dans les secteurs caractérisés par un recours massif à l'intérim, ce sont alors des accords-cadres négociés à l'échelle nationale (ou plus rarement régionale) qui fixent le montant du coefficient. Par exemple, un grand groupe de logistique signe avec une ETT un accord sur le coefficient pour différents profils d'intérimaires pour une partie, parfois l'ensemble, de ses établissements. L'EU obtient alors un tarif avantageux, en échange de la garantie de prioriser l'ETT partenaire pour lui fournir des intérimaires, et parfois en lui garantissant un volume d'activité voire l'exclusivité. Ces accords-cadres sont aujourd'hui omniprésents dans l'intérim de masse observé dans la logistique ou l'industrie, et représentent donc une très large majorité des délégations.

Ces accords sont à l'origine de la rentabilité des agences spécialisées dans ces secteurs d'activité. Elles leur garantissent un « matelas », c'est-à-dire un volume d'activité et un chiffre d'affaires minimaux chaque mois, puisqu'il s'agit d'EU qui demandent en permanence des intérimaires. Dans les agences spécialisées en logistique par exemple, les délégations concernées par des accords-cadres couvrent 80% à 90% des intérimaires. Ce modèle de fonctionnement permet des économies d'échelle puisque recruter plusieurs intérimaires pour un ensemble de postes très similaires est un gain de temps : comme on le verra ensuite, le recrutement est standardisé et l'agence utilise son « vivier » de candidats potentiel pour pourvoir les demandes. Cependant, la marge dégagée sur chaque délégation dans le cadre de ces accords est limitée par la concurrence à la baisse des coefficients. Les agences tentent donc de combiner cette rentabilité de volume avec des délégations ponctuelles auprès de clients « diffus », sur des postes généralement plus qualifiés, et pour lesquels il est possible de dégager des marges bien plus élevées. C'est aussi l'activité la plus valorisée par les chargés de recrutement car elle est moins routinière. Chercher la personne adéquate pour un poste nécessite d'utiliser des savoir-faire de recrutement qui font la valeur du métier.

Les propos de Waly (Int-empl_10) qui raconte son départ de l'intérim au moment de la crise COVID sont révélateurs de la place des accords-cadres dans l'intérim mais également du fait qu'ils ne suffisent pas toujours à faire fonctionner le secteur. Waly a quitté l'intérim suite à une baisse importante de son salaire au moment du Covid.

« Il y a eu le Covid et malheureusement dans notre secteur d'activité, le transport et la logistique, nous, ce qui nous faisait « manger », ce qui faisait qu'on avait le sourire à la fin du mois, c'était le chiffre d'affaires généré avec les PME et le TPE. Forcément, c'étaient des marges négociées à notre avantage, des marges beaucoup plus intéressantes [que les accords-cadres]. Le problème, c'est que ces TPE et PME du transport et de la logistique, avec le Covid, un pays qui était à l'arrêt, ces PME ont mis la clef sous la porte. Cela fait qu'on travaillait exclusivement chez nos clients grands comptes avec qui on ne générait pas de marge. Qui dit perte de marge, dit perte de rémunération et perte de variable. [...] Sur la rémunération, qu'on se le dise très clairement, j'ai quasiment perdu 600 euros sur mon salaire. »

Waly, INT_Empl_10

Certaines permanent·es témoignent d'un rapport ambivalent à ces relations commerciales. Iels considèrent que les accords-cadres constituent certes le socle de leur rentabilité mais pas leur activité la plus stratégique, dans la mesure où la marge dégagée n'y est pas la plus importante. L'investissement temporel des permanent·es y est réduit et le lien avec le candidat·es s'en trouve distendu.

« Quand on est en accords-cadres, c'est acquis. Et les agences ne se démènent pas vraiment en fait. Parce que les coefficients aussi de délégation ou de gestion sont extrêmement faibles, donc elles n'y gagnent pas. Elles peuvent y gagner que s'il y a énormément de volume. »

Christine_Int-emp_04

À grands traits, il faut beaucoup déléguer sous accords-cadres pour constituer une marge alors qu'un plus petit nombre d'intérimaires qualifié·es peut permettre d'atteindre des niveaux de rentabilité comparable. Le travail temporaire repose donc le plus souvent sur une diversification des types de missions afin de capter différents niveaux de marge. Néanmoins, la planification de l'activité, de son volume et de sa saisonnalité semble particulièrement empirique :

Enquêteur·ice : « Comment est-ce que vous faites pour ajuster votre volume d'activité avec les besoins de viabilité de la structure ? Avec le temps, j'imagine que ça s'est fait petit à petit mais...

Antoine : Oui. Ça se fait de manière très empirique. Il n'y a pratiquement aucune saisonnalité. On vit avec un volume de clients. On travaille toutes les semaines avec entre 50 et 53 clients actifs. En gros, si un mois je suis tombé à 45, je lance à ce moment-là des campagnes de prospection. C'est moi-même qui sors un peu, voir les prospects et autres. Et puis autrement, c'est vague au gré du vent. »

Antoine_Int-emp_13

La ventilation des intérimaires entre différents types de statuts (intérim et CDI-intérim notamment), de qualification (et donc de coefficients et de marge) semble peu contrainte par la hiérarchie. Elle est alors déterminée par deux variables cruciales : les attentes du management intermédiaire, en termes de résultats, et les systèmes productifs sur lesquels les agences sont branchées, c'est-à-dire l'organisation locale de l'économie.

Tous les bassins d'emploi ne donnent pas lieu aux mêmes stratégies. C'est l'ajustement à l'économie locale et aux clients « hérités » (et non les prospects) qui détermine les arbitrages susceptibles de réaliser les objectifs de court terme. Dans les grosses agences spécialisées dans la logistique, ce sont donc bien les accords-cadres sur des missions ouvrières peu qualifiées qui fondent l'essentiel de la stratégie de l'agence.

Ce modèle économique est favorisé par les allègements de cotisation patronales sur les bas salaires. Ces allègements mis en place à partir de 1993 visaient à réduire le coût du travail pour les niveaux de rémunération les plus faibles, et ainsi à encourager l'emploi peu qualifié alors mis à mal par la concurrence internationale. Ces exonérations ont ciblé les contrats au SMIC ou au voisinage du SMIC. Ils ont alors permis aux agences d'intérim de capter une plus grande marge sur ces emplois peu qualifiés : en tant qu'employeur, c'est l'agence bénéficie de ces

allègements¹⁶⁹. Pour un emploi peu qualifié à un coefficient donnée, plus le salaire est proche du SMIC plus le taux d'allègement est élevé, et plus la marge de l'agence est importante.

Les liens entre exonérations de cotisation et marges des agences conduisent à ce que les agences qui délèguent une grande part d'intérimaires peu qualifié-es font de meilleurs profits que celles qui délèguent une part plus importante de profils plus qualifiés.

Anouck : « En fait, le SMIC a tellement augmenté que... Mais oui, plus on est proche du SMIC, plus on a d'abaissements. [...] Parce que plus il y a des profils qualifiés, moins on a d'allègements. Et en ce moment, comme il faut être compétitif, nos coefficients sont très bas... [...] : Nous, l'avantage qu'on a sur cette agence, c'est qu'on a beaucoup de non qualifiés. »

[Anouck Int-emp_09](#)

Étant entendu que les abaissements de cotisations sur les bas salaires ont été mis en œuvre pour inciter les entreprises à recruter des personnes peu qualifiées, on constate que les entreprises semblent en fait tout à fait disposées à payer deux fois le salaire des salariés peu qualifiés pour pouvoir les mettre au travail sans avoir à réaliser le recrutement, ni la paie. Comme cela est analysé dans de nombreux travaux de sciences sociales, recourir à l'intérim présente de nombreux autres avantages sur la gestion des collectifs de travail. Dans le cas du travail temporaire ce n'est donc pas l'embauche de tels profils qui semble en jeu (le besoin existe bel et bien et il est solvable). L'affaire étant donc conclue, c'est uniquement l'ampleur de la marge qui reste à déterminer, celle-ci relevant davantage de l'optimisation que de la stratégie commerciale innovante (« plus le coefficient avoisine le SMIC, plus l'entreprise a des avantages [...] Justement de déléguer du personnel au SMIC, donc avoir des abattements de charges. C'est toute une stratégie » Christine_Int-emp_04). Il n'est pas si surprenant que les abaissements de cotisation ne fassent pas partie des indicateurs stratégiques tant les pratiques gestionnaires dans le monde de l'intérim sont focalisées sur le chiffre d'affaires et la marge comme nous avons pu le souligner par ailleurs¹⁷⁰. Les abaissements de cotisations constituent dans ce cadre un enjeu local, celui de l'agence, permettant d'atteindre les objectifs.

1.3. Une gamme de services et de contrats qui s'étoffe

Les agences d'intérim sont depuis près de vingt-ans¹⁷¹ autorisées à faire de l'intermédiation sur d'autres types de contrat de travail que la seule mission d'intérim. Face aux limites d'un modèle économique fondé sur des stratégies de volume, les ETT tentent de diversifier leur offre de services au-delà de la délégation sur des contrats de mission de courte durée. Elles proposent d'une part du placement en CDD ou CDI, et délèguent une partie de leurs travailleurs sous statut de CDI-intérimaire.

¹⁶⁹ On peut supposer que ces allègements sur les bas salaires ont contribué à exacerber la concurrence à la baisse des coefficient négociés dans les contrats-cadres pour les emplois peu qualifiés. Les grands groupes auraient ainsi indirectement profité de ces allègements pour faire baisser le coût de l'intérim. Il est difficile de confirmer cette information étant donnée le secret qui entoure les coefficients, mais sinon cela voudrait dire que les ETT ont durablement pu berner leurs clients en s'appropriant une rente sur les bas salaires. Dans un cas comme dans l'autre, on peut en tous cas en conclure que ces politiques d'allègement des cotisations patronales ont encouragé le développement de l'intérim au détriment des emplois stables sur les postes peu qualifiés.

¹⁷⁰ BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud et PILLON Jean-Marie, « Intérim□ : troubles dans la prévention. Responsabilités limitées dans la prise en charge de la santé-sécurité des intérimaires », *Travail et emploi*, , 2024.

¹⁷¹ La loi Borloo de 25 les inclut dans le troisième cercle du service public de l'emploi en tant qu'agences d'emploi, autorisée à placer en CDD et CDI moyennant finance BERAUD Mathieu et EYDOUX Anne, « Activation des chômeurs et modernisation du service public de l'emploi », *Travail et emploi*, n° 3, vol. 119, 2009, p. 9□21..

Christine : Une agence, c'est un centre de profit qui doit atteindre annuellement des objectifs qui sont tout le temps revus à la hausse. Et ces objectifs, on les atteint comment ? En mettant du personnel au planning. Donc, ça veut dire qu'il faut avoir un portefeuille de clients quand même bien étoffé. Ou alors si le portefeuille des clients n'est pas étoffé, on peut en avoir un peu moins à condition que les coefficients de délégation soient élevés. Et après, les agences d'intérim proposent maintenant depuis de longues années le placement en CDD, CDI. Elles proposent aussi de jouer le rôle de cabinet de recrutement. Alors ça, c'est une deuxième activité. Ça arrive plus souvent dans « je place des intérimaires, je m'entends bien avec mon client et il se dit pourquoi ne pas faire appel à eux, à l'agence que je connais, pour voir s'ils ne peuvent pas me trouver quelqu'un en CDD ou en CDI. »

Christine_Int-emp_04

Les activités de placement concernent principalement les postes qualifiés, à partir de l'encadrement intermédiaire. Pour les postes de cadre supérieur, les ETT ont même développé des filiales spécialisées dans le recrutement de ces profils. Pour les postes peu qualifiés le placement n'existe pas : les EU décident parfois de signer en CDD ou en CDI une personne qu'elle a l'habitude de faire travailler en intérim. Cette logique est largement acceptée par les responsables d'agence, qui y voient un aléa intrinsèque, et qui valorisent même le fait que certains intérimaires finissent par se stabiliser. Ces passages de l'intérim au CDI ne représentent de toute façon qu'une part marginale des intérimaires au planning.

Dans les agences enquêtées, il semble que le placement soit une activité venant dans un second temps, prolongeant une relation commerciale de délégation d'intérimaires. L'EU, ayant l'habitude de travailler avec une agence pour de l'intérim, décide parfois de faire appel à ses services de placement pour un profil spécifique. Le placement est une activité plus rentable pour l'agence que la délégation d'intérimaire, mais elle est par définition difficilement prévisible car ponctuelle.

Anouck : « Nous, après, on fait beaucoup de tertiaire en placement. Et donc, du coup, on a un vivier et on en fait, vous voyez, en moyenne, au minimum, c'est 5000 euros par mois, quoi. Au mini. Mini, mini. Après, si on a un gros poste... La dernière fois, on a eu un placement, bon, c'était un gros poste, hein, mais on a eu 6000 euros le placement. Avant d'arriver à générer cette marge-là par de l'intérim, il faut y aller, quand même ».

[Anouck_Int-emp_09](#)

En tout état de cause, la diversification des services proposés par les agences ne relève pas tant d'une réorientation stratégique pérenne (vers le placement) que d'une diversification des sources de profit par l'ouverture de niches. On comprend donc que l'agence, bien qu'elle ait intérêt à faire du placement, n'a pas réellement de prise sur les stratégies de choix du contrat de ses EU clients. Intérim et placement concernent deux types de profils étanches (des travailleurs peu qualifiés et externalisés de façon pérenne vs un besoin ponctuel de recrutement d'un salarié qualifié) et deux logiques de rentabilité différentes.

Encadré : le CDI-intérimaire (CDI-I)

Le CDI-I a été créé dans le cadre de l'accord national interprofessionnel (ANI) de janvier 2013, dit de « sécurisation des parcours professionnels », suite à une longue négociation entre

les syndicats de salariés et l'organisation patronale Prism'emploi¹⁷². Il s'agit d'un CDI de droit commun conclu entre un salarié et une agence de travail temporaire, où le salarié est embauché pour réaliser des missions d'intérim. Les modalités de délégation restent ainsi les mêmes que celles qui s'appliquent aux intérimaires, mis à part l'absence d'indemnités de fin de mission (souvent appelées « prime de précarité ») et d'indemnités de congés. Lorsque le salarié en CDI-I n'est pas délégué dans une entreprise utilisatrice, il est en « intermission », une période assimilée à du temps de travail effectif pour les droits liés à l'ancienneté (durée du travail, congés payés), au cours de laquelle l'intérimaire peut être mis en congé ou en formation, et durant laquelle il peut être convoqué pour une mission dans la demi-journée et dans un rayon de 50 km autour de son domicile, ce qui introduit une convoquabilité permanente des intérimaires. La rémunération du CDI-I peut varier en fonction des missions et le salarié est assuré de percevoir une « garantie minimale de rémunération », à savoir le SMIC pour le premier niveau de qualification, si l'ensemble des revenus issus des missions au cours du mois est inférieur à ce niveau. Pour les entreprises utilisatrices, l'intérêt est de réduire les coûts et de s'affranchir de certaines limites de l'intérim. Par exemple, la durée maximale a été étendue jusqu'à 36 mois — contre 18 mois pour l'intérim classique — et sans délai de carence. Le succès de ce nouveau type de contrat est rapide puisque mi-2018, seulement trois ans après sa mise en place, le stock de CDI-I s'établit à près de 30 000¹⁷³ et son utilisation concerne en premier lieu les métiers ouvriers en entrepôt¹⁷⁴.

Le cas du CDI-intérimaire est différent puisqu'il s'agit d'un levier que les agences utilisent, les ETT encourageant le développement de cette forme de délégation. Pour les agences, il y a un intérêt financier puisqu'elles peuvent déléguer à l'EU au même coefficient qu'un intérimaire (selon certain·es enquêté·es, les EU ne savent pas toujours si elles font travailler un intérimaire classique ou un CDI-I) tout en économisant les indemnités de fin de mission et les congés payés, soit 20% du salaire versé. Et le « risque » lié à la pérennisation d'un intérimaire en CDI-I est très limité car les dispositions du contrat garantissent que le salarié doit accepter toute mission qui lui est proposée sur un rayon large, sur trois types de postes différents. Mais comme l'ont déjà documenté d'autres enquêtes¹⁷⁵, la difficulté pour les agences est surtout de trouver des intérimaires qui acceptent de prendre ce statut plus contraignant et moins rémunérateur. Si toutes les ETT semblent fixer à leurs agences spécialisées en logistique des objectifs d'un taux minimal de CDI-I à 10% (un intérimaire sur 10 en CDI-I), certaines agences atteignent des taux proches de 30%, montrant que ce statut d'emploi se routinise. Cependant, l'essentiel du chiffre d'affaires des agences de travail temporaire demeure issu de délégation d'intérimaires en mission.

¹⁷² SARFATI François et VIVES Claire, « Sécuriser les intérimaires sans toucher au CDI ? La création négociée du CDI intérimaire », *La Revue de l'Ires*, vol. 88, 2016, p. 3□31, [https://doi.org/10.3917/rdli.088.0003].

¹⁷³ BEGHI Amal et BOUVIER Anthony, « L'emploi intérimaire baisse légèrement au 2e trimestre 2018 », *Dares Indicateurs*, n° 41, 2018.

¹⁷⁴ D'après une étude commandée par l'Observatoire de l'intérim et du recrutement, les métiers ouvriers en entrepôts sont 5 des 6 métiers les plus fréquents en CDI-I : voir *Etude nationale sur le CDI Intérimaire. Premier bilan sur sa mise en œuvre et ses effets*, Observatoire de l'intérim et du recrutement, 2018.

¹⁷⁵ SARFATI François et VIVES Claire, « De l'intérim au CDI intérimaire: Se stabiliser dans le salariat pour limiter la subordination », *Sociétés contemporaines*, vol. 110, 2018, p. 119□141, [https://doi.org/10.3917/soco.110.0119].

1.4. Des agences qui s'éloignent des candidats et se rapprochent des entreprises

Quelques années auparavant, l'intérim était régulièrement présenté par ses acteurs comme à l'orée d'un bing bang productif. Les agences de rue ou de centre-ville étaient vouées à la disparition au profit de centres administratifs périphériques gérant à distance les volumes de commandes et la mise au travail des intérimaires au moyen de différents outils numériques¹⁷⁶. Seule l'inscription des intérimaires dans le vivier, c'est-à-dire l'enregistrement de différentes données personnelles et administratives supposait une visite du ou de la candidat·e qui s'en acquittait bon gré mal gré du fait de son caractère ponctuel, la suite des échanges se faisant à distance. Qualifié de *hub* par certain·es de nos enquêt·es, cette modalité d'organisation nous a été régulièrement présentée comme en déclin, de l'avis de nos enquêt·es. C'est-à-dire que les agences traditionnelles se sont maintenues malgré la dématérialisation croissante des démarches et malgré l'arrivée sur le marché d'enseignes d'intérim entièrement numériques. Une enquêt·e, responsable d'un tel site implanté en périphérie, explique ce maintien du modèle de l'agence physique par le dynamisme de l'économie qui depuis 2021 a réduit la part des personnes peu qualifi·es en recherche d'emploi, conférant à l'accès aux candidat·es un caractère stratégique. Une autre responsable d'agence explique que son groupe distingue deux modèles : d'un côté les agences mono-secteur, qui délègue des intérimaires sur un territoire large (l'ensemble de la région Île-de-France) auprès de clients diffus d'un unique secteur (par exemple l'hôtellerie-restauration) ; d'un autre côté des agences qui opèrent sur une base territoriale (bien qu'une dominante sectorielle y demeure), travaillant avec les clients locaux et recrutant les intérimaires sur le bassin d'emploi à proximité. C'est ce deuxième type d'agence qui maintient une implantation physique à proximité des populations car la captation d'un vivier de candidats revêt une importance stratégique. Cependant, ces agences dites « de ville » tendent à se déplacer des centres vers les périphéries commerciales à proximité des implantations industrielles ou logistiques.

Le modèle des agences « en implant » vient parachever l'organisation à la fois spatiale et productive du travail temporaire propre à l'intérim de masse, sur lequel porte l'enquête. Dans cette configuration, l'agence d'intérim est hébergée sur le site de l'EU, avec un accord commercial spécifique. On parle alors d'« implant », d'agence « in house » ou « on site » selon les ETT. Ce fonctionnement est particulièrement révélateur des caractéristiques de « l'intérim de volume » reposant sur la multiplication de missions courtes et peu qualifiées auprès d'une même EU et régies par des contrats-cadres. Cet accord commercial prévoit de réserver l'exclusivité à une seule agence pour pourvoir une très grande partie de ses besoins de main-d'œuvre intérimaire (jusqu'à 90 %). Généralement, les contrats pour des implants sont passés pour une durée de deux ans à partir d'un seuil d'au moins 30 intérimaires régulièrement délégués dans l'entreprise. Ils prévoient un délai (72 heures, 1 semaine, etc.) au cours duquel l'agence implantée est la seule à recevoir l'annonce du besoin à pourvoir. Si, au terme du délai d'exclusivité, l'agence ne parvient pas à pourvoir le besoin, l'entreprise utilisatrice peut faire circuler l'offre plus largement.

¹⁷⁶ FRETTEL Anne, VIVES Claire, TUCHSZIRER Carole, REMILLON Delphine et PILLON Jean-Marie, *Dynamique et diversité des intermédiaires du marché du travail. Une approche territoriale.*, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand, 2016 ; MIAS Arnaud et ET AL., *Précarité d'emploi et conditions de travail, Expériences de l'emploi et expositions aux risques professionnels des travailleurs intérimaires, des auto-entrepreneur·es et des contractuel·les de la fonction publique. Post-enquête DARES*, DARES, 2022.

La présence d'un agent de l'ETT sur le site de l'entreprise cliente, en totalité ou partie de son temps de travail, est une autre spécificité des implants. Elle est destinée à faciliter pour le client l'élaboration et la transmission de ses besoins de main-d'œuvre intérimaire. Le permanent de l'entreprise de travail temporaire affecté au site gère également les interactions avec la main-d'œuvre intérimaire, déléstant ainsi les RH et l'encadrement intermédiaire d'une partie des tâches de gestion de cette population. Pour les ETT, l'intérêt, outre la fidélisation d'un client, réside dans la réalisation du volume avec une structure très légère. Cependant, plusieurs enquêté-es ayant travaillé en implant décrivent une charge de travail intense et des attentes fortes du client qui passe ses commandes à un rythme plus important. Tout cela génère une « pression » vécue comme importante, dans un secteur de l'intérim pourtant déjà jugé très stressant. La présence au sein de l'EU est aussi un moyen de vendre plus efficacement des services à forte valeur ajoutée, comme le placement, en accédant à des informations sur les besoins de main-d'œuvre du client, en temps réel.

Si cette tendance modifie assez largement les manières de recruter dans cette forme d'emploi, elle demeure marginale et ne relève pas d'une optimisation des mécanismes structurant le travail intérimaire, de la part des entreprises utilisatrices comme des agences elles-mêmes. De ce fait, la diffusion des implants ne transforme pas radicalement le processus de mise au travail que ce chapitre entend documenter.

2. Acheter du travail pour vendre de la flexibilité : la sélection et gestion de la rotation au cœur de l'activité des agences d'intérim

Le succès de l'intérim est difficile à saisir si l'on s'en tient au sens commun et aux arguments les plus souvent échangés dans les arènes médiatiques et politiques quant aux évolutions du monde du travail. Si la « liberté » de l'intérimaire, parfois identifiée à la figure romantique du Sublime¹⁷⁷, est parfois utilisée pour expliquer le nombre de candidat-es attiré-es par ce statut d'emploi, c'est avant tout la demande des entreprises utilisatrices qui est le moteur de ce segment du marché du travail. L'effondrement des volumes d'intérimaires en mission au moment des crises économiques rappelle que ces travailleurs sont avant tout une variable d'ajustement aux besoins de main-d'œuvre des entreprises. Comment expliquer alors que les employeur·euses optent pour une prestation qui renchérit le coût du travail plutôt que de recourir à des CDD ? De nombreuses recherches ont mis en lumière les avantages directs et indirects de ce recours massif à l'intérim pour les entreprises utilisatrices : flexibilité quantitative de la main-d'œuvre, externalisation de la gestion de la précarité, limitation de la masse salariale dans les comptes sociaux, accroissement de la subordination et de la productivité des travailleurs, externalisation des coûts liés aux atteintes à la santé, fracturation des collectifs de travail et fragilisation des syndicats.

Si ces éléments sont suffisamment établis à propos des entreprises utilisatrices, les recherches existantes ont moins abordé la façon dont ces logiques étaient appropriées par les ETT. Les agences vendent en effet à l'EU une délégation. Les avantages que l'entreprise utilisatrice peut en tirer ne sont pas directement ou explicitement facturés. Il convient donc de se demander comment, par le simple biais du recrutement, l'agence d'intérim parvient à fournir à ces clients les avantages de l'intérim. Cette partie propose une analyse des activités concrètes des agences lorsqu'elles recrutent pour une mission et vendent une délégation. Elle montre que les agences vendent d'abord une capacité à répondre rapidement aux demandes

¹⁷⁷ GAZIER Bernard, *Tous « sublimes » : vers un nouveau plein-emploi*, Flammarion, Paris, France, 2003.

de leur client, et que pour cela l'entretien d'un « vivier » de candidat-es a une importance considérable. Les agences vendent aussi un service de sélection des intérimaires, qui doit répondre aux exigences de comportement et de productivité des entreprises. Enfin les agences se voient confier par leur entreprises clientes un mandat de gestion de la rotation de la main-d'œuvre.

2.1. L'enjeu stratégique du « vivier » et du « *sourcing* » face aux besoins importants et constamment renouvelés des EU

Dans le cadre de l'intérim de masse, l'ETT ne vend pas seulement à l'entreprise cliente une délégation ponctuelle de main-d'œuvre pour une durée limitée. Dans le cadre de la relation de moyen terme qui les lie, l'agence fournit un service de recrutement et de mise à disposition de travailleurs, de façon répétée, dans les temporalités des besoins de l'EU. Il est donc attendu que l'agence réponde rapidement aux besoins de son client, avec des commandes parfois passées pour le lendemain, voire le matin pour l'après-midi. Dans le cas d'une ETT étudiée, il existe même un service permettant de solliciter des intérimaires, à tout moment de la semaine, en week-end et en soirée. Lorsqu'il s'agit d'un profil spécifique difficile à trouver, l'agence peut négocier avec l'EU un délai supplémentaire. Mais dans le cas des postes peu qualifiés, l'agence est en concurrence avec d'autres ETT ; c'est donc à la première qui répondra à la demande. Une enquêtée décrit les délais très serrés qui s'imposent dans cette configuration :

« Donc, quand il y a la demande, en général, comme on n'est pas la seule agence de travail temporaire sur le site du client, puisqu'en logistique, ça se passe généralement de cette manière-là, on est toujours en concurrence avec d'autres agences. Là, vous avez le chrono qui se met en route. Celui qui répond le plus vite à la commande. D'où l'intérêt, comme je vous ai dit, de recruter tout le temps et d'avoir du vivier disponible tout le temps. Et d'où l'intérêt aussi que les chargées de recrutement et leur portefeuille de clients. Parce que parfois, ça se joue à la seconde près. Non, mais vraiment. Parfois, on a la commande, on a une minute top chrono pour répondre, sinon la commande, elle sera prise par une autre agence. »

[Anabela Int-emp 03](#)

Pour répondre à ces commandes les agences s'appuient sur ce qu'elles appellent un « vivier » de candidat-es, à savoir une base de personnes inscrites et possiblement intéressées par un certain type de poste. Une fois qu'elle reçoit la commande d'une entreprise, l'agence contacte plusieurs personnes issues de cette base, jusqu'à ce que l'une d'elles accepte la mission. Ce vivier joue donc un rôle primordial dans la capacité des agences à satisfaire au plus vite les demandes de leurs clients. Une grande partie de l'activité des agences consiste à entretenir ce « vivier », en y faisant entrer de nouveaux profils, produisant ainsi du travail disponible qu'elles peuvent vendre aux agences. Les CDI-I sont ici d'un grand intérêt pour les agences, formant un *pool* de travailleurs captifs, toujours mobilisables pour une mission. Les autres candidats inscrit-es sont listés, potentiellement disponibles mais sans certitude : outre les intérimaires déjà délégués par l'agence, une partie des candidat-es sont délégué-es par une autre ETT, d'autres ont quitté l'intérim, d'autres enfin refusent les missions qui leurs sont proposées. Comme on l'a vu plus haut, c'est l'EU qui fixe les conditions d'emploi ; l'agence se doit de trouver un-e candidat-e acceptant ces conditions, sans possibilité de les renégocier. Il est donc nécessaire pour l'agence de disposer d'un vivier étendu et à jour :

Anouck : « Pour notre service [24h sur 24], on sait que c'est deux fois et demi notre planning. Pour qu'eux ils n'aient pas de mal [...] à pourvoir nos commandes. [...] J'ai fait le point en début d'année où j'ai dit aux filles qu'il faut qu'on fasse un petit peu... qu'on vide. Là, des manutentionnaires, j'en avais 900 en base. Après, je clique sur un bouton, j'ai 900 personnes, ça veut tout dire et rien dire. Oui c'est colossal, c'est à dire qu'on n'aura pas de mal à pourvoir. Entre 900 et 300 bien qualifiés. Donc là, chaque année, on épure la base des personnes qui n'ont pas travaillé avec nous depuis plus d'un an, qui ont été inscrits et n'ont jamais travaillé avec nous. [...] Moi, je suis le vivier. Je leur dis, attention, en fonction de la saisonnalité, on va plutôt recruter là. »

Anouck_Int-emp_09

L'importance du vivier explique aussi la spécialisation des agences par secteur d'activité. Il est plus facile de répondre aux commandes d'un client sur des profils de postes qui ont déjà donné lieu à d'autres délégations chez d'autres EU. Lorsqu'une agence fait face à une demande qui sort de sa spécialité, par exemple une agence spécialisée en logistique qui reçoit une demande pour un poste en restauration, elle peut renvoyer le client vers une autre agence spécialisée HCR au sein de son groupe.

L'entretien du vivier, qui passe en particulier par son renouvellement constant, donne lieu à une intense activité de *sourcing* : c'est-à-dire du recrutement de nouveaux candidat-es. Le plus souvent cela se fait par la publication d'offres de mission sur les *job-boards*. Une personne intéressée par la mission sera alors invitée à s'inscrire en ligne (ou plus rarement directement en agence) et rejoindra alors le vivier. Toutefois les candidatures spontanées ne suffisent généralement pas à alimenter la base de candidat-es et les agences font une prospection active :

« Tous les matins, on va sur les job-boards et on regarde les nouveaux inscrits. Et là, on les cueille à la fraîche en fait. On les appelle pour leur dire qu'on aurait peut-être un emploi pour eux, même si ce n'est pas le cas, pour qu'ils viennent chez nous. [...] On met Grossy, 20 km, CV reçu sur 5 jours, enfin sous 10 jours. Et on prend les plus récents. Et à partir du moment où ils peuvent correspondre à une compétence chez nous, hop, on les appelle s'ils sont en recherche active d'emploi. »

[Antoine Int-emp 13](#)

Ce *sourcing* se fait aussi auprès des acteurs du service public de l'emploi : missions locales, agences Pôle emploi, forums de l'emploi, etc., bien qu'il soit jugé peu efficace, comme on le verra dans la sous-partie suivante. Une responsable d'agence nous détaille ainsi les multiples façons qu'elle a de faire du recrutement parmi les inscrit-es Pôle emploi :

Julie : « Alors, c'est nous qui leur envoyons nos annonces. Après, ils font aussi des accueils. Donc, ils nous donnent leur disponibilité, donc des dates et puis les horaires. Ils nous prêtent un de leurs bureaux. Ils vont nous donner une liste de leurs chercheurs d'emploi qui peuvent être en adéquation avec les profils que nous recherchons. Et ils vont leur dire, ben voilà, [l'ETT N] vient mercredi 2 mars, de 9h à midi. Donc, soit là pour rencontrer un des chargés de recrutement. C'est comme ça qu'on travaille avec le Pôle emploi. Vis-à-vis ça aussi, ils nous envoient une liste de personnes. Généralement, c'est ceux qui se sont inscrits récemment. Donc, ils nous envoient la liste des personnes. Mais alors, c'est... Avec la RGPD, ils n'ont plus le droit de nous donner leurs coordonnées. Donc, en fait, ça va être un numéro de dossier, la qualification, le nombre d'années d'expérience. On va cocher les profils qui nous intéressent. On va transmettre du coup la liste qui nous intéresse à la personne du

Pôle emploi. Et il va appeler la personne pour demander si elle est d'accord de nous transférer ses coordonnées. On a très peu de retour. »

[Julie Int-emp 08](#)

Enfin, les agences s'appuient également sur les personnes inscrites dans leur base pour agir sur leur vivier. Elles peuvent proposer des formations à leurs intérimaires, dans la perspective de les déléguer sur des missions plus qualifiées pour lesquelles elles ont moins de candidats. Dans les agences spécialisées en logistique il est fréquent que les intérimaires se voient proposer des formations au CACES pour qu'ils puissent être envoyés sur des missions de cariste jugées plus difficiles à pourvoir. Les ETT promeuvent également le recrutement par cooptation en attribuant des récompenses aux intérimaires qui font inscrire des proches ou des connaissances. L'enjeu est aussi de retenir les intérimaires afin qu'ils et elles ne partent pas travailler dans des agences concurrentes.

Ce faisant, les agences d'intérim ne font pas face à des pénuries de main-d'œuvre lorsque la question leur est directement posée. Elles rencontrent plutôt des difficultés à constituer un vivier aussi volumineux qu'elles le souhaiteraient.

Si la qualité du service vendu par une agence repose beaucoup sur sa capacité à fournir un-e intérimaire à tout moment pour répondre aux demandes des clients, elle tient aussi à la « qualité » des travailleur-euses qui sont délégué-es. L'activité des agences fait donc face à deux injonctions contradictoires : trouver le plus de candidat-es possibles, mais ne pas prendre n'importe qui. Le tri et la sélection des intérimaires constituent ainsi une opération fondamentale des ETT, qui fait intervenir de multiples critères de sélection et façons d'évaluer les candidat-es.

2.2. Trier une population disqualifiée

Si la qualité du service vendu par une agence repose beaucoup sur sa capacité à fournir un-e intérimaire à tout moment pour répondre aux demandes des clients, elle tient aussi à la « qualité » des travailleur-euses qui sont délégué-es. L'activité des agences fait donc face à deux injonctions contradictoires : trouver le plus de candidat-es possibles, mais ne pas prendre n'importe qui. Le tri et la sélection des intérimaires est ainsi une opération fondamentale des ETT, qui fait intervenir de multiples critères de sélection et façons d'évaluer les candidat-es.

La difficulté du secteur du travail temporaire, mais aussi sa plus-value, consiste à recruter au sein des segments disqualifiés du salariat afin de pourvoir des emplois peu qualifiés, pénibles et faiblement rémunérateurs. Trait partagé par l'hôtellerie restauration, où les enjeux de présentation de soi sont encore plus décisifs, il s'agit d'accéder à des populations suffisamment civilisées, au sens d'Elias (ajustées aux normes sociales des classes supérieures), pour être directement employables tout en étant suffisamment peu stables socialement pour être candidates à un emploi non pérenne. L'activité de *sourcing* est donc également construite sous l'angle de la sélection : l'enjeu est d'évincer tous les profils qui pourraient ralentir ou compliquer la délégation de main-d'œuvre.

« Quand ils postulent en ligne, on regarde le profil, on les appelle. Après, il y a des gens qui postulent... ceux qui sont cuisiniers, par exemple... sur des trucs... on va les réorienter sur notre agence Hôtellerie Restauration. On les appelle, on fait déjà un point téléphonique avec eux. Parce que souvent, on a beau mettre les horaires, les machins, les lieux, etc., ils ne les lisent pas forcément. Si c'est toujours OK, on les convoque en agence, on leur donne un entretien. Le passage, on fait pareil. C'est pour ça qu'on a une personne à l'accueil qui va gérer le passage. Pareil, elle fait la

préqualification. Quand ils sont là, par contre, s'ils ont leur papier d'identité en version originale, et j'insiste sur la version originale, ils peuvent passer à l'inscription. Parce que souvent, après, tout ce qui va être CV, justificatif de domicile, RIB, ils ont tout sur leur portable. Par contre, carte vitale, papier d'identité, permis, CACES, pour ceux qui ont le CACES, on demande des originaux. »

[Anouck Int-emp_09](#)

A la suite de ce qu'ont montré d'autres enquêtes, on observe que les critères de sélection n'ont que peu à voir avec des qualifications professionnelles réelles. En effet, pour les postes peu qualifiés de la logistique, les quatre principaux critères de sélection sont la disponibilité, la capacité à se déplacer en voiture pour se rendre sur les sites difficilement accessibles en transports en communs, le fait de savoir compter, lire et écrire en français, et le fait d'être en situation régulière pour les travailleur-euses immigré-es. Mis à part pour les postes de cariste pour lesquels la détention du CACES est nécessaire, les responsables d'agence insistent sur l'importance des « savoir-être » tout en soulignant que l'expérience professionnelle n'est pas un critère de sélection. Ce « savoir-être » n'a que peu à voir avec les *soft skills*, la politesse, des critères physiques ou des stigmates sociaux (« *J'ai plusieurs personnes avec le bracelet. Ce n'est pas forcément un prérequis, parce que je pense qu'on a tous droit à une seconde chance.* [Anouck_Int-emp_09]) »). Il relève en fait de la capacité de la main-d'œuvre à être déléguée rapidement, c'est-à-dire être disponible de façon fiable et à tout moment pour tout type de subordination :

« Entre ceux qui vont nous dire oui, c'est bon, je cherche du travail, je suis disponible tout le temps et quand on les appelle, ils vont nous dire en fait je suis disponible que la nuit, oui, d'accord... Mais je ne suis pas véhiculé. Encore mieux. Alors, nous il ne faut pas être dépendant des transports en commun. Parce que dans la zone, comme on fait beaucoup de logistique, il n'y a pas d'entrepôt à Villeurbanne, ça n'existe pas. Donc il faut pouvoir se déplacer sans transport en commun. Donc c'est surtout ça, en fait, leur prérequis. Après, il y a ceux qui ont rajouté je ne touche pas d'alcool, je ne touche pas de viande, je ne touche pas de... etc. Je ne veux pas porter de charge, mais je veux faire de la manutention. C'est compliqué. »

[Anouck Int-emp_09](#)

Le manque de disponibilité est d'ailleurs ce qui conduit à discréditer une grande partie des potentiel-les candidat-es issus des missions locales ou de Pôle emploi.

C'est donc à l'aune de cette disponibilité que se font le tri et la sélection tout au long des étapes de recrutement. L'inscription en ligne n'est que la première phase d'un processus d'éviction des candidat-es non conformes. Les agences pratiquent pour la plupart une deuxième inscription en agence sur rendez-vous, parfois précédée d'une « préqualification » par téléphone. Il s'agit de vérifier la bonne volonté de l'intérimaire en le faisant se déplacer, de jauger son hexis corporelle, de vérifier la validité de ses papiers d'identité. Certaines opérations de vérification peuvent être détournées pour effectuer une sélection qui ne dit pas son nom. C'est le cas des tests sécurité qui sont passés dès l'inscription pour pouvoir gagner du temps au moment de la délégation, mais qui permettent aussi de mettre en œuvre d'autres formes de filtres.

« Par contre, il y a un truc sur lequel je ne déroge pas, c'est la maîtrise de la langue. Écrit, parlé, et lu. Et tout simplement parce que... on ne sait jamais quand on est sur un site, les évacuations d'urgence, on ne sait pas ce qui peut se passer. Une machine, etc. Il faut pouvoir savoir lire, écrire et se faire comprendre au minimum. Je ne te

demande pas de faire des thèses mais ça, on s'en rend compte au poste libre-service, les postes d'inscription. Il y a des tests de sécurité qui sont chronométrés. Et en fait, les gens qui ne maîtrisent pas la langue, ils n'ont pas le temps de lire la question, d'analyser la question, de lire la réponse et de cliquer sur le bouton. C'est là où ils se font épingler. Parce que nom, prénom, numéro, on les voit sur le dossier, moi je demande à ce qu'ils remplissent, nom, prénom, numéro de sécu, adresse, téléphone... ça, ils savent faire. Par contre, les questions suivantes, ils commencent à bugger. On le voit direct. On peut avoir des doutes dans ces cas-là. Je dis, mettez-les directement sur le test et vous voyez s'ils ont le... »

Anouck_Int-emp_09

L'inscription dans le vivier n'est que le début du processus de sélection. La seconde phase réside dans la mise en relation d'un-e candidat-e du vivier avec le besoin d'une EU. À cette occasion, les agences vont sélectionner les intérimaires qu'elles jugent adapté-es à cette demande, leur proposer par message ou appel la mission. Suit un échange téléphonique pendant lequel la chargée de recrutement va vérifier la disponibilité et la motivation de l'intérimaire, et répondre à ses questions sur les conditions d'emploi et de travail. Enfin, l'entreprise utilisatrice peut ajouter une dernière étape, à savoir un entretien avec un-e ou plusieurs candidat-es présélectionné-es par l'agence.

L'enchaînement, pourtant très rapide, des nombreuses opérations qui conduisent à la délégation d'un salarié en mission d'intérim multiplient les filtres et conjuguent différentes formes de sélectivité qui réduisent le périmètre de la population ajustée à cette forme d'emploi. Cette sélectivité est parachevée par des conditions de travail qui demeurent plus pénibles que celles subies par une part importante de la population active¹⁷⁸.

« Non. Tous les jours, on fait des rappels à l'ordre, certes d'intérimaires qui ne vont pas au travail, mais aussi de clients qui sont d'une exigence absolument incroyable et qui après se drapent en disant « Oui, avec le nombre de chômeurs qu'on a, je ne comprends pas, vous ne puissiez pas nous trouver des collaborateurs ? » Sauf qu'ils sont accueillis comme des chiens. J'ai même fait une petite expérience, je me suis fait passer pour un intérimaire dans l'agroalimentaire pour la cuisine collective. J'ai vu ce qu'il en était en arrivant un jour à 11h30 en disant « Je suis votre intérimaire, je suis cuisinier, je suis aide-cuisinier. » Et là, on m'a interdit de dire bonjour. On m'a dit « Va à ton poste de travail. » Et après, on est venu vers moi en me disant « C'est bizarre, à ton âge, tu es encore en intérim ? », manière de dire « Tu es vraiment un ramassis. » Et à la fin, on m'a dit « Oui, tu travailles correctement, pas mal. » « Je vais travailler en direct avec toi, file-nous ton numéro de téléphone, parce que l'agence, ils nous envoient des chèvres". Ils ne savaient pas que j'étais le responsable de l'agence. Et c'est là que je me suis dit « Ah la la la la ! » On devrait faire un Vis ma vie à la place d'un intérimaire parfois, parce que c'est compliqué aussi pour eux. »

Antoine_Int-emp_13

La dernière opération relative au recrutement, mais qui découle souvent de la réitération des contrats, consiste à ajuster les caractéristiques des entreprises utilisatrices et celles des candidats.

¹⁷⁸ BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud, PILLON Jean-Marie et TRANCHANT Lucas, *La condition intérimaire*, op. cit., 2024.

« C'est sûr qu'on a une perle, le gars qui sort du lot... on va se dire si on va le mettre en manutention chez un grand compte... ou chez le diffus du coin. Après, c'est en fonction de l'intérimaire. Il y a des intérimaires... ..les diffus... quand on dit les diffus, c'est dans le jargon, les diffus, ils veulent pas, parce que qui dit diffus dit petit entrepôt, petite entreprise, petite équipe... et y en a, ils veulent pas se mélanger. Y en a, c'est des bons pros... mais ils veulent pas... Donc du coup, quand on a une petite PME, on veut quelqu'un qui s'inscrive dans l'entreprise comme si quelque part, il rejoignait un peu une petite famille. Donc, tout le monde y trouve son compte. Après, y a l'intérimaire qui dit je m'en fous, je veux quelque chose à long terme, tant pis si c'est moins intéressant que... Si là, ton client, il sait pas s'il va pouvoir m'embaucher, je préfère aller chez le grand compte où je sais que j'ai 3 mois de boulot. Donc, chacun trouve son compte. C'est la fidélisation et le travail avec les intérimaires. C'est les connaître. Après, c'est parce que nous, on les voit tous en physique. On les voit tous, on les suit. Moi, je suis hyper sur le savoir-être, donc les filles, pour celles qui ont déjà travaillé ailleurs, elles disent qu'elles ont un confort. Pour moi, le mec qui insulte une des filles, je le rappelle, je vais dire c'est même pas la peine. Tu oublies le numéro, direct. »

Anouck_Int-emp_09

Ce travail d'ajustement est une composante relativement noble des métiers du travail temporaire qui renvoie à des formes d'artisanat à l'opposé de tâches standardisées. Les caractéristiques à ajuster ne sont toutefois pas toujours valorisantes. De manière assez classique le genre constitue une variable opératoire du classement des candidat-es par rapport aux missions commandées. Pour tout un ensemble de raisons, qui peuvent par ailleurs être partagées des deux côtés du guichet, le port de charges lourdes est un critère discriminant (au sens propre) certaines candidatures.

Anouck : « Oui, parce qu'on a des personnes qui sont vraiment suivies, depuis des années, pour certains travailleurs. Là où c'est plus difficile, c'est pour les femmes. Comme on a quand même une grosse agence manutention, j'ai quand même beaucoup de choses qui sont non accessibles aux femmes. Donc, voilà.

Enquêteur-ice : C'est quoi qui va leur interdire... ?

A : Quand j'ai du déménagement, quand j'ai dû vider des camions, des chargements... Sans dire le truc qui dégueule, mais quand il faut vider, c'est ouvert que souvent aux hommes. [...]

Enquêteur-ice : Et la manutention, ça peut être aussi fermé aux femmes ?

Anouck : Ça dépend, mais oui, souvent. En fait, le problème, quand elles sont répertoriées manutentionnaires dans notre base, [...] dans la réalité des faits, quand on manipule même des colis de... allez, même 5, 6 kilos, 10 kilos, mais j'ai envie de dire, même ceux qui font de la préparation de commande alimentaire, on en a avec les pots de yaourt, vous savez, les packs. Mais quand on a soulevé 200 packs de pots de yaourt à la fin de la journée, ça fait quand même. Je dis ça, plus ça, plus ça, plus ça. Donc, il ne faut pas qu'elles soient déléguées sur de la manut, sur des choses...

Anouck_Int-emp_09

Plus largement, dans le bâtiment mais également dans de nombreux entrepôts, certaines organisations du travail sont de toute façon conçues comme genrées (manque de vestiaire, non-respect de la législation du travail sur le port de charges lourdes). Elles conduisent les agences à évincer les femmes de leurs viviers d'emplois de manutentionnaire ou de préparateurs de commandes. Ce filtrage est de surcroît redoublé par le critère de disponibilité, défavorable aux femmes, qui ont plus souvent des contraintes horaires liées la prise en charge

des enfants. Ces mécanismes expliquent la sous-représentation des femmes dans l'intérim, y compris lorsqu'on contrôle par le secteur d'activité et le type de poste.

Il existe donc un tri par l'agence visant à ajuster les profils des candidat-es aux besoins des clients, aboutissant à mobiliser parfois des critères discriminatoires. Le racisme des employeur-euses fait également partie de ces exigences ou caractéristiques auxquelles les agences sont confrontées.

« Et on lui demande généralement quel type de poste vous recherchez, sur quelle durée, quels sont les horaires, quels sont les salaires. En termes de savoir-être, sur quoi mettez-vous l'accent ? On connaît assez bien dans les campagnes nos clients. Donc, on sait que certains sont ultra directifs, d'autres sont paternalistes. Et en fonction de ça, on essaie de faire changer la chose, faire en sorte que ça puisse fitter. D'autres sont hyper racistes, il ne faut pas se voiler la face. Donc, on évite dans certain cas d'envoyer Mohamed... Et ça malheureusement, en 2024, on en est encore là. Ça se légitimise avec la montée du Front National, c'est-à-dire qu'on nous dit ouvertement "ah non, pas de gars qui font le Ramadan". La parole s'est beaucoup libérée par rapport à ça. »

Antoine_Int-emp_13

Mais contrairement au critère du genre qui semble plutôt naturalisé et banalisé par nos enquêté-es, la discrimination sur des caractéristiques ethno-raciales est plus souvent jugée illégitime. Il faut dire que la structure du marché du travail non-qualifié, notamment en Île-de-France et plus largement dans le pourtour des villes où se logent les infrastructures logistiques, conduit les agences à employer en majorité des intérimaires racisés-es, dont une large proportion d'immigré-es, qui constituent le socle de leur vivier. En tout état de cause refuser les critères discriminants lorsqu'ils sont explicites peut aller jusqu'au conflit (*« je n'ai aucune gêne à me fâcher avec un client s'il n'est pas juste avec mes collaborateurs intérimaires. C'est pas parce que les gens viennent d'ailleurs qu'on doit... »* Sylvie_Int-emp_01).

Du fait de cet enchevêtrement de critères de sélection et de filtres, les façons dont offres et demandes sont formulées ne s'ajustent pas spontanément. Les agences d'intérim ont alors pour fonction d'assurer malgré tout l'appariement par la construction d'une offre de travail compatible avec les demandes de leurs clients.

2.3. Organiser la rotation de la main-d'œuvre

Il ressort des entretiens que les ETT ne négocient pas avec le client la durée des contrats. Même lorsqu'il est question de difficultés de recrutement, allonger la durée des contrats n'apparaît pas comme un levier envisagé. La courte durée des missions constitue donc comme une contrainte avec laquelle doivent composer les agences. On pourrait penser que cette contrainte est une conséquence du caractère temporaire de l'intérim. Pourtant, la tendance au raccourcissement des contrats de mission va avec la pérennisation d'un volant intérimaire dans les EU, avec des intérimaires qui restent parfois de longs mois chez le même client.

2.1.1. La crainte d'un contrat trop long

Pour les entreprises utilisatrices, un des intérêts du recours à l'intérim est d'ajuster la durée des contrats au plus près des besoins de main-d'œuvre. Les missions peuvent ainsi être de très courtes durées, les plus brèves étant généralement d'une demi-journée. La durée des missions

est utilisée comme un moyen de discipliner les intérimaires et de les pousser à la plus grande productivité. Mais les entreprises utilisatrices se situent également dans une forme de maximisation du volume de main-d'œuvre en fonction des variations de la production. La courte durée des contrats permet en effet aux EU d'arrêter à tout moment un intérimaire par une « fin de mission » sans avoir à rompre un contrat de travail.

C'est ainsi que dans l'entreprise industrielle au sein de laquelle Emma délègue des intérimaires, la durée de présence des intérimaires est généralement de 18 mois et peut aller jusqu'à 36 mois. Suite à l'arrêt d'activité dû à la pandémie de Covid-19, l'entreprise utilisatrice a fait le choix de diminuer la durée des missions, préférant ainsi faire porter le risque sur les intérimaires.

Emma : « Mais, avec le Covid... le... l'entreprise a été un petit peu... un petit peu... refroidie, parce qu'on a une population intérimaire entre... allez, 80 à 110, quand on est sur des gros pics, juste pour le site d'A. Donc... on peut pas... mettre du jour au lendemain... enfin... je me suis rendue compte que... quand on met des personnes du jour au lendemain... en chômage partiel ou au chômage parce qu'il n'y avait pas de travail à cause du... enfin, il y avait pas de travail à cause du Covid, ils ont été obligés de payer les gens.

Enquêteur·ice : Avec le chômage partiel et l'APLD, les intérimaires n'ont pas été payés par l'entreprise.

Emma : C'était une prise en charge qui a été faite, mais... mais du coup, ils se sont dit : □ On recommence pas ça". Si demain, il arrive n'importe quoi... une météorite qui tombe sur A., et ben, du coup, au bout d'un mois, ils sont tranquilles et ils sont libérés, entre guillemets, de leurs intérimaires. »

Emma_Int-emp_15

L'entreprise utilisatrice fait donc désormais 18 contrats d'un mois plutôt qu'un contrat de 18 mois. Dans la logistique les contrats de mission durent généralement une semaine, deux au plus, mais sont renouvelés sur plusieurs mois. La courte durée des contrats génère un travail administratif supplémentaire pour les agences : il faut éditer chaque semaine un contrat de mission, ajuster le profil de poste si nécessaire, trouver de nouveaux intérimaires. La courte durée des contrats accentue donc la rotation de la main-d'œuvre. Lorsqu'un intérimaire est arrêté pour une baisse d'activité, il est probable qu'il prenne alors une autre mission dans une autre EU, et il ne sera plus disponible si le premier client a à nouveau besoin de lui.

L'intérim n'est par ailleurs pas prévu pour un usage structurel. Le Code du travail encadre en effet les motifs de recours à des besoins temporaires et limite à 18 mois la durée de délégation d'un intérimaire dans une même EU. Les agences doivent donc également jouer avec ces règles de droit pour prolonger les missions des intérimaires chez un même client. Lorsqu'un intérimaire approche des 18 mois de missions l'agence peut par exemple lui proposer de travailler pendant 6 mois¹⁷⁹ dans un autre établissement, avant de revenir dans son premier établissement. D'autres solutions consistent à faire tous les ans des pauses d'environ 3 mois :

Enquêteur·ice : « Du coup, avec ce que vous me disiez, par exemple, sur les caristes qui travaillent 9 mois, partent 3 mois et tout ça, finalement, ça pouvait faire office de carence, non ?

¹⁷⁹ Cela correspond au délai de carence imposé par la loi qui doit représenter le tiers de la durée de la mission.

Waly : Exactement, 5, 6, 7 ou 10 ans en intérim au sein de la même structure [...] Ils vont faire 9 mois, partir 3-4 mois, revenir, refaire 10 mois, partir 4 mois, revenir. »

Waly_Int-emp_10

Comme nous le verrons par la suite, la multiplication de contrats courts pour des missions de longue durée permet aux entreprises utilisatrices d'acheter de la flexibilité : elles obtiennent ainsi droit de révoquer *sine die* une partie de la main-d'œuvre¹⁸⁰, pour des raisons productives ou plus personnelles. Ces jeux sur la durée relèvent par ailleurs de différentes formes d'arrangements avec le droit, courantes sur ces franges du marché du travail.

2.1.2. Illégalismes et jeux avec le droit

L'institutionnalisation du travail temporaire et sa relative banalité dans l'économie peuvent favoriser des contournements du Code du travail, permettant un usage structurel et routinisé des intérimaires dans les entreprises. Dans la plupart des cas, les permanent-es ne sont pas à l'origine de ces formes d'illégalismes, en étant surtout des témoins. Le principal d'entre eux a trait aux motifs légaux de recours au travail temporaire - l'accroissement et le remplacement -, qui ne sont que très rarement respectés, ou limités à des aspects formels. Les permanent-es des ETT participent à ces illégalismes en acceptant de renseigner des motifs qu'ils savent faux, sans en être directement les auteurs. L'interdiction d'utiliser l'intérim comme période d'essai ou de pré-embauche est également un contournement ordinaire. Une autre forme récurrente d'illégalisme relève de la durée maximale d'un contrat de travail temporaire, dix-huit mois, régulièrement contournée grâce aux pratiques de multiplication des contrats décrites plus haut :

Antoine : « Il y a une distorsion totale entre aussi la loi et ce que l'on applique. C'est-à-dire qu'on a des contrats... chez Chocow, il y en a qui en sont à 150 contrats qui sont chez nous depuis 10 ans. Et ça, aujourd'hui, à un moment donné... on le voit au niveau quand on a des formations juridiques et autres, mais on se dit « mon Dieu, que la réalité est loin de la chose ». Effectivement, il faudrait que la loi évolue pour qu'elle soit un tant soit peu suivie. Parce qu'aujourd'hui, il y a un total éloignement par rapport à ça.

Enquêteur·ice : Elle ne vous semble pas connue, en tout cas.

A : J'ai jamais eu aucun intérimaire qui m'a demandé sa requalification de son contrat en CDI, par exemple. Ni de confrère à qui c'est demandé, alors que c'est légalement quelque chose de possible. Mais ça reste une belle action théorique, mais qui n'est pas suivie de fait. »

Antoine_Int-emp_13

D'autres illégalismes renvoient au non-respect des normes en matière d'hygiène, de sécurité ou encore de comptabilité¹⁸¹. Ces situations demeurent le fait de petites structures, moins susceptibles d'être contrôlées et qui évoluent sur des segments de marché peu prestigieux, ou se destinent à des entreprises utilisatrices qui n'ont pas le choix (du fait de leur fragilité financière par exemple).

Enquêteur·ice : « Ça vous arrive de dire non en raison des conditions de travail ?

¹⁸⁰ JOUNIN Nicolas, *Chantier interdit au public* : Enquête parmi les travailleurs du bâtiment, La Découverte, 2014.

¹⁸¹ BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud, PILLON Jean-Marie et TRANCHANT Lucas, *La condition intérimaire*, op. cit., 2024.

Anouck : *Moi, oui.*

E : *Après une visite, vous dites non ?*

A : *Oui. Ça arrive plus souvent qu'on ne le croit. Quand on est en dehors des accords-cadres, le petit entrepôt du coin, quand on va lui dire que le truc est trop dangereux, entre les trucs qui pendent, votre mezzanine est comme ça, on peut se prendre les pieds dans 50 palettes, etc. Le mec ne comprend pas. En fait je dis non. Vous êtes exigeant sur le minimum de savoir-être des candidats. Moi, je ne veux pas... Non, c'est pareil. Ça m'est arrivé. Mais souvent... on n'est pas nombreux à dire non.*

Enquêteur·ice : *C'est ce qu'on m'avait dit. C'était il y a 10 ans. On finira toujours pas trouver quelqu'un qui dit oui.*

A : *C'est comme le mec qui n'a pas de papiers. Le mec qui a des faux papiers aujourd'hui, nous, on le refoule. Il sait très bien chez qui aller pour que ça passe. En même temps, c'est pareil. Les inscriptions sont de plus en plus digitales. Qui peut vérifier quoi sur du digital ?*

E : *Un petit coup de Photoshop.*

A : *Et on ne sait pas qui il y a, il n'y a pas de physique. Oui. Facile. Moi, je m'inscris, je prends un papier d'identité, qui va savoir que c'est moi derrière. Nous, on vérifie tout en physique. Mais on sait que ça passe. C'est pareil pour les clients. »*

Anouck_Int-emp_09

Si elles peuvent susciter l'indignation, il ne s'agit pas là de situations ordinaires ou typiques représentatives du travail temporaire dans son ensemble. En revanche, le secteur du travail temporaire repose sur tout un ensemble de jeux avec le droit qui interrogent.

2.1.3. Vendre un pouvoir de révoquer

L'intérêt pour les EU d'acheter des contrats courts, renouvelés à l'envi, réside dans la possibilité étendue de se séparer d'une partie de leur main-d'œuvre. De nombreux autres « avantages » existent (fracturer les collectifs de travail et limiter la syndicalisation, avoir une main-d'œuvre plus productive, externaliser les atteintes à la santé), mais ils renvoient pour beaucoup à la possibilité pour l'entreprise de décider de s'exonérer de toute responsabilité vis-à-vis d'un·e travailleur·euse dont elle souhaite se séparer. La disposition des EU à payer un surcoût pour les heures de travail des intérimaires montrent qu'elles accordent une valeur particulière à ce service, bien plus étoffé qu'il n'est vendu sur le papier. Décourager le recours à ces contrats courts supposerait donc que la pénalité financière excède le gain attendu de son usage.

3. Les permanents de l'intérim face à la réforme de l'indemnisation du chômage

Comme pour les employeur·euses des HCR, les entretiens se sont centrés sur les difficultés de recrutement rencontrées par le secteur plutôt que sur la réforme de l'assurance chômage. Le sujet était rarement abordé directement par les enquêté·es, ce qui renseigne sur la place secondaire, voire marginale accordée à l'assurance chômage dans les variables jugées structurantes dans cette activité, contrairement à la crise sanitaire liée au Covid, évoquée systématiquement. Les entretiens ont pour autant abordé la question, sur interrogation des enquêteur·ices. Ils révèlent des connaissances très limitées, voire inexistantes sur l'assurance chômage. Si ces permanent·es n'ont qu'un rapport distant aux effets de la législation pour les intérimaires, la mise en place du bonus-malus occupe une place plus importante dans leurs

relations avec leurs clients. Les interroger sur cette réforme permet également de mettre en lumière leurs représentations du marché du travail et des comportements des salarié-es et des entreprises.

3.1. Enquêter sur l'assurance chômage du point de vue des agences d'intérim.

Il ne va pas de soi d'enquêter sur l'assurance chômage à partir du point de vue des agences d'intérim. Les réformes précédentes ont certes conduit à donner un rôle croissant aux ETT dans le traitement du chômage, en faisant de l'intérim un mode privilégié de retour à l'emploi pour les demandeur-euses d'emplois peu qualifié-es¹⁸². Il existe même une collaboration étroite entre Pôle emploi et les ETT à travers des transmissions systématiques de listings de demandeurs d'emplois auprès des agences, des publications d'annonces d'offres d'emploi en intérim sur les sites de Pôle emploi, ou des permanences assurées par les agences au sein des agences Pôle emploi. Désormais reconnues par la loi comme participant au service public de l'emploi, les ETT appartiennent à une nébuleuse d'intermédiaires, généralement très connectés les uns avec les autres au niveau local¹⁸³.

Pourtant, les ETT et Pôle emploi restent deux mondes séparés. Les contacts professionnels restent largement utilitaires et ne semblent pas aller jusqu'à des discussions sur l'état du marché du travail ou le traitement du chômage. À ce titre, une seule enquêtée nous a fait état de discussions avec des agents Pôle emploi au sujet de la réforme. Par ailleurs, les trajectoires professionnelles des permanent-es des agences d'intérim sont relativement étanches avec le service public de l'emploi. Les chargé-es de recrutement et les responsables d'agence, lorsqu'ils ne font pas toute leur carrière dans l'intérim, font des passages dans les services RH d'entreprises du secteur privé, bien souvent des entreprises utilisatrices d'intérim. Iels ont par ailleurs rarement été confronté-es personnellement au chômage : leurs carrières commencent généralement directement à la sortie d'études dans le supérieur court (BTS force de vente), ou de licences et de master RH, généralement sans difficulté d'insertion. Par ailleurs, iels sont fréquemment issu-es des classes moyennes, notamment de la droite de l'espace social (parents artisans ou commerçants), des milieux sociaux plutôt distants voire critiques envers la protection sociale¹⁸⁴.

3.1.1. Une méconnaissance des situations des intérimaires vis-à-vis de Pôle emploi

La réforme 2019-2021 se fondait sur un postulat surprenant : les employeurs auraient toute connaissance du statut indemnitaire des salarié-es. En effet, l'objectif majeur de la réforme de 2019-2021 était de limiter l'utilisation des contrats courts, en pénalisant la discontinuité, du côté des employeur-euses et des salarié-es. Connaissant la situation des candidat-es en matière d'indemnisation du chômage, les employeur-euses seraient amené-es à proposer des missions plus longues voire un contrat durable. Ce postulat nous semble pourtant éloigné des situations que nous avons observées. Les permanent-es de l'intérim ont une connaissance relativement parcellaire du statut indemnitaire des membres de leur vivier et tendent plutôt à croire que

¹⁸² BERAUD Mathieu et EYDOUX Anne, « Activation des chômeurs et modernisation du service public de l'emploi », *op. cit.*, 2009, p. 9□21.

¹⁸³ FONDEUR Yannick, FRETTEL Anne, PILLON Jean-Marie, REMILLON Delphine, TUCHSZIRER Carole et VIVES Claire, *Diversité et dynamiques des intermédiaires du marché du travail*, Pôle Emploi - CNAM, 2016, p. 219.

¹⁸⁴ MAYER Nonna, « La Boutique contre la gauche ».

leurs comportements sont dictés par « des aides » sans pouvoir toutefois étayer ce raisonnement.

Enquêteur·ice : « C'est des questions que vous posez lors de l'inscription ? Le statut indemnitaire ?

A : Non, mais on sait qu'ils sont inscrits au Pôle emploi. Tous. Ils sont tous inscrits au Pôle emploi.

E : Non mais quand vous dites, ils sont en mesure de calculer le nombre de jours qu'il faut avant de pouvoir être éligibles...

A : Non, on ne demande pas. Par contre, quand on leur demande, on a un remplacement, je dis n'importe quoi, chez un client pour 3 jours, on va les appeler, selon la période du mois, notamment à la fin du mois. Eux, ils savent s'ils ont déjà travaillé ou pas, et les 3 jours, on peut les faire basculer dans une tranche ou dans l'autre. Et du coup, ils nous disent, non, c'est pas assez, machin, au mois prochain, ou non, c'est pas assez, ou je prends plus, il faut que je travaille plus. Donc comme on n'a pas la garantie que les 3 jours, ils vont être transformés en 4, 5, 6, voire plus, ils refusent la mission. »

Anouck_Int-emp_09

Lorsque les connaissances sont plus précises, l'information qui importe le plus est finalement assez binaire (« Dans le dossier, on le demande. Est-ce que vous êtes inscrit à Pôle emploi ? Concrètement, nous, dans la vraie vie, ça ne change pas grand-chose » Anabela_Int-emp_03) et acquiert surtout de la valeur dans le cas des personnes qui sortent d'une carrière continue.

Antoine : « Oui, tout à fait. On leur dit que c'est pour le chômage, pour les positionner. Il y a un effet retors à la chose. Ce sont les gens qui rentrent dans les plans sociaux, on a remarqué, à plus de 50 ans, et qui se disent « Tiens, enfin, je vais bénéficier des droits du PSE, etc. » et qui s'inscrivent de manière un peu durable dans la jouissance de ces droits qui leur sont « un peu acquis » et qui se remettent ensuite en selle pour du travail à 55 ans, par exemple. Et là, j'avoue que commencent vraiment les difficultés parce que ces gens-là se sont déjà un peu amoindris au niveau dynamisme, un tout tas de choses. C'est l'effet pervers de cette indemnisation, de cette couverture qui, pour certains qui avaient du salaire plutôt confortable à l'aube de la cinquantaine, se retrouvent pendant quelques années... S'ils ont la chance d'avoir un conjoint qui fait tourner la marmite, ça va. Autrement, ça peut être assez vite compliqué. Et puis, ça procure frustration et tout ce qu'on peut imaginer quand une secrétaire de direction doit se retrouver vendeuse en pâtisserie ou ce genre de choses. C'est un peu compliqué. »

Antoine_Int-emp_13

Lors de l'inscription en agence d'intérim, la situation des candidat·e vis-à-vis de Pôle emploi n'est pas discutée, et elle n'est pas non plus prise en compte lors des propositions de mission.

« Le plus important, c'est qu'est-ce qu'ils recherchent, combien de kilomètres ils acceptent de faire, quel type de poste ils veulent, quel type d'équipe ils veulent intégrer, etc. Ça va être ça, en fait. Nous, on va aller vraiment à l'essentiel. »

Anabela_Int-emp_03

L'enjeu de la situation indemnitaire n'apparaît que dans un cas précis, lorsque les intérimaires se plaignent de l'absence d'ouvertures de droits. Dans au moins deux agences, des

conflits avec des intérimaires privés de droits nous ont été rapportés. Ils avaient mis fin à leur mission avant la fin du contrat, un comportement assimilé par ces agences à une démission.

Antoine : « Donc qu'est-ce qui se passe dans la réalité, dans la vraie vie, pas dans la vie des médias ou des journalistes, dans la vraie vie, c'est que mes confrères, je dis bien mes confrères, ils ont quelqu'un qu'ils mettent en poste et qui au bout de trois jours, une semaine, ou 15 jours, en a marre, ne va pas jusqu'au bout de son contrat. Et eux, du coup, quand ils font les déclarations, pour éviter justement la violence et l'agression, vont clôturer le contrat en ce qu'on appelle normal. C'est-à-dire que quand l'attestation Pôle Emploi sort, il y a marqué fin de mission. Donc cette personne qui n'a pas été au bout de son contrat, va toucher ses indemnités de fin de mission, va toucher ses congés payés. C'est normal. Mais les indemnités de fin de mission, normalement, c'est soumis à quelques conditions, notamment, le respect du contrat de travail. S'il est parti avant, c'est un motif pour ne pas lui payer ses indemnités de fin de mission.

Enquêteur·ice : C'est un abandon de poste, donc c'est une forme de rupture anticipée du contrat.

A : Tout à fait. Ce que nous on fait, en tout cas. Mais mes confrères ne veulent pas gérer ce genre de situation, donc ils préfèrent fermer normalement le contrat, la personne touche ses indemnités de fin de mission. [...] En tout cas, chez nous, on ne le fait pas. Et quand on le fait, on prévient. Les gens, ils nous rigolent au nez, ils nous disent qu'ils n'en ont strictement rien à faire. Et de là, deux mois après, ils ne touchent plus Pôle Emploi. Et là, ils veulent nous tuer. Je n'ai pas dit qu'ils nous menacent, ils veulent nous tuer. »

Anabela_Int-emp_03

L'enquêtrice évoque une croissance de ces comportements violents de la part des intérimaires, qu'elle attribue à la réforme de l'assurance-chômage, suite à une de nos relances. En réalité, les mesures concernant les salarié·es de cette réforme reste très mal connu.

3.1.2. Un volet salarié·e de la réforme de 2019-2021 mal connu

La réforme du calcul du montant de l'allocation a bien été identifiée comme telle par les permanent·es des entreprises de travail temporaire, sans pour autant qu'ils n'y voient une cause majeure de transformation des comportements de leur vivier (« *elles peuvent avoir un changement de comportement sur les cadres [ces réformes]. Mais pas sur les intérimaires* » Int-emp_09_Christine). Il faut dire que ce volet de la réforme demeure mal connu dans les détails, suscitant un certain nombre de contre-sens.

Anouck : Ouais, alors ça, ils nous ont mis de la poudre aux yeux en fait, quand ils ont fait une réforme qui allait pénaliser un petit peu les demandeurs d'emploi. On en a entendu dans les médias, etc. Mais là, il y en a une, je crois, qui est passée en début d'année, qui du coup, les remet dans l'autre sens. C'est ça, on n'en a pas entendu parler. Ils ont rechangé des méthodes de calcul. Au lieu de travailler, je dis n'importe quoi, il fallait travailler 6 mois, maintenant, c'est plus que 5. Ça, on nous l'a pas dit, par contre, dans les médias. Donc, en fait, le Pôle emploi, quand c'est pour montrer entre guillemets, aux bons Français, que... attention, les demandeurs d'emploi, on est derrière vous. Moi j'écoute plus, parce que ça me fait bondir quand j'entends le nombre de demandeurs d'emploi, ça a bien baissé. Ah ouais ? Ils sont où ? On n'arrive

pas à recruter. Ils sont où, les gens ? Alors, ils... Donc, non, ça, c'est un petit peu... Ça, c'est un petit peu frustrant. Parce que la dernière fois, j'étais au Pôle emploi, on était en événement ensemble et c'est elle qui me disait, c'était l'une des conseillères pour l'emploi, là, sur Mallary, qui me disait, mais en fait non, ça va repasser à 5 mois, mais on ne l'a pas dit. Oui, d'accord. »

Anouck_Int-emp_09

Certain-es enquêté-es font même part d'une certaine déception à l'égard des conséquences de ces dispositions, alors mêmes qu'ils ont pu croire à une amélioration décisive de leurs conditions d'intervention. Ils pensaient enfin avoir un levier solide pour mobiliser leur vivier.

Antoine : « Au départ, je vais être transparente avec vous, bien entendu, mon témoignage est anonyme. Je vais être transparente avec vous, quand il y a eu cette loi qui est passée, on était tous ravis dans la profession. Et quand je vous dis tous ravis, on était tous ravis. On s'est dit, bon, du coup, on sait que pendant six mois, pendant six mois, ils ne vont pas déconner et ils vont travailler. C'est comme ça qu'on a, en tout cas, vu la situation de notre fenêtre. On s'est dit, au moins six mois, et puis pour nous, c'était énorme. On ne parle que de six mois. On est d'accord. Donc pour nous, c'était énorme, c'était génial, on s'est dit, ça va révolutionner, on aura moins de difficultés de recrutement, on aura moins de turnover, parce que nous, le turnover, ça ne nous fait pas plaisir. Nous, on le subit. Comme nos clients, on le subit. Donc on était super ravis. Sauf que, je vous ai dit qu'en parallèle, on avait des difficultés par rapport à une population de plus en plus agressive. »

Anabela_Int-emp_03

Le « on » suggère que cette responsable d'agence a eu des discussions avec d'autres permanent-es de l'intérim au sujet des conséquences de la réforme. L'expectative d'une « révolution » illustre l'attente d'effets mécaniques et directs de la réforme sur les habitudes des intérimaires, ce qui est une forme de méprise sur son fonctionnement (la baisse de l'indemnisation ne s'applique que sur les nouveaux droits, donc en décalé avec l'entrée en vigueur de la réforme). Les conséquences de la réforme sur le travail quotidien en agence, si elles ne sont pas nulles, semblent très limitées, suscitant des déceptions.

Sylvie : « Alors, pour le moment, nous, on le ressent pas. Le mois de décembre a été très mauvais, économiquement. Janvier n'est pas bon. Donc, on sent qu'il y a plus d'appels. Il y a plus d'appels. D'accord ? Plus d'appels de gens qui vous disent « ça fait deux ans que je suis au chômage, là, il faut que je travaille parce que j'ai plus Pôle Emploi ». Alors là, ils commencent à se réveiller au bout de sept, huit mois. Il y a encore quelques temps, c'était « ah non, non, je reste à la maison, ça m'intéresse pas. » Souvent, hein, c'est très couru. « Qu'est-ce que vous faites depuis deux ans ? » « Oh, ben, je réfléchissais sur moi-même », ou « j'ai passé mon permis. » Deux ans. Donc, là, on le sent moins puisque le marché est tendu. Enfin, au mois de décembre, c'était à moins sept, le marché est quand même pas bon, il est moins bon. Je parle de la région parisienne. »

Sylvie_Int-emp_01

Cet extrait témoigne des temporalités qui structurent le travail temporaire. Celles-ci relèvent d'abord des fluctuations de court terme, puisque l'activité découle avant tout des commandes des clients, elles-mêmes dépendantes de leur activité économique. Cette vision, adossée aux variations les plus immédiates de la conjoncture économique complique la perception des évolutions de plus long terme qui peuvent affecter l'offre de travail. De manière

complémentaire, les enquêté-es rapportent plutôt la rupture qu'aurait marquée la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 et les changements qu'elle aurait induits. C'est à cette période, selon eux, que se serait opérée une modification du rapport au travail des candidat-es, avec des aspirations nouvelles au temps libre et au sens du travail. Difficile dans ce contexte d'identifier la façon dont la réforme du SJR et de l'éligibilité a pu modifier la demande de travail. À cet égard, les stimuli à l'égard des employeurs ont-ils joué davantage ?

3.1.3. Le volet employeur de la réforme de 2019-2021 (Bonus-Malus)

Le volet de la réforme 2019-2021 destiné aux employeurs est bien mieux maîtrisé¹⁸⁵, sous tous ces aspects. Une responsable d'agence nous indique que son groupe a cherché à former les permanent-es à cette question pour qu'ils puissent l'utiliser comme argument auprès de leurs clients : « *dès que la loi est sortie, on a tous été formés. On nous a tous dit on va vous expliquer les bonus-malus, et en fait, on a toutes pris rendez-vous avec nos clients pour, du coup, informer nos interlocuteurs* » (Int-emp_03_Anabela). Une autre responsable d'agence signale aussi que « les groupes d'intérim ont beaucoup communiqué » autour de ce sujet (Int-emp_01_Sylvie).

Dans certaines ETT, la mise en place de la réforme a pu constituer un argument commercial pour vendre aux clients d'autres services proposés par les agences : placement direct, CDI-intérim, recrutement de travailleur-euses handicapé-es. C'est ce qu'évoque Anabela, responsable d'une agence spécialisée en logistique dans le nord de l'Île-de-France :

Enquêteur·ice : « *Donc, sur les travailleurs handicapés, pour que je comprenne bien, ça rentre dans les 6% si un entrepôt a par l'intérim des travailleurs handicapés ?* »

Antoine : *Alors, non seulement ça rentre dans les 6% d'obligation masse salariale, mais en plus, ça ne rentre pas dans les malus. En fait, c'est le jackpot. C'est une façon de parler... Alors oui, effectivement, on était sur ce sujet-là, sur les bonus-malus. Donc, vous avez le handicap, vous avez le CDI intérimaire qui ne rentre pas dans les malus. Et au contraire, va rentrer dans les bonus. Et vous avez l'insertion. Et je crois que j'en oublie un autre... Forcément, vous avez le CDI à fin d'employabilité puisque ça reste un CDI et puis voilà, de mémoire.*

E : *Et c'est un vrai enjeu pour les clients, le bonus-malus ?*

A : *Ah ben maintenant, ils l'ont compris, oui. Au début, quand la loi est sortie, on a essayé de leur en parler et ça n'était pas bien rentré. Maintenant, ils l'ont bien compris. [...] C'est-à-dire que la première année, ça ne vous coûte pas grand-chose. La deuxième année, ça vous coûte un peu plus et la troisième année, vous payez plein pot. Vous savez, dans le système de taxes, ça fonctionne [...] sur les trois dernières années. Donc, le temps que ça intègre tout ça. Oui, aujourd'hui, si vous allez dans un entrepôt, après, ça dépend de l'interlocuteur que vous avez. Mais en général, si vous avez votre interlocuteur RH, il a bien compris les enjeux du bonus-malus. C'est bon, c'est intégré. Maintenant qu'ils ont payé, ils ont compris. »*

Int-emp_03_Anabela

¹⁸⁵ Ce n'est cependant pas toujours le cas, puisqu'une responsable d'agence nous a par exemple soutenu que le recours à l'intérim n'était pas pris en compte pour le calcul du bonus-malus.

Si ces dispositions ont suscité moins d'attentes (« *Ça n'a jamais été un frein dans les recrutements* » Christine_Int-emp_19), force est de constater que leurs conséquences tardent là aussi à apparaître du point de vue de nos enquêté-es.

Enquêteur·ice : « C'est pas pour vous, c'est pour les entreprises utilisatrices. Elles peuvent avoir des cotisations qui varient, des bonus, des malus, des machins. Ça, c'est un truc que vous prenez en compte ? C'est un truc qui a modifié vos façons de travailler ?

A : Non, les clients, pour l'instant, ils n'ont pas... Autant ils surveillent le coût d'intérim, mais autant c'est pas assez... Comment dire ? Pour aujourd'hui, c'est encore pas assez pénalisant, peut-être, pour eux.

Anouck_Int-emp_09

Les dispositions de la réforme destinées aux secteurs recourant fréquemment aux contrats courts ne semblent ainsi pas avoir fait leur chemin jusqu'à leur public cible (« *la taxation des contrats courts, des choses comme ça ? Non. C'est quelque chose qui ne les effleure même pas* » Int-emp_13_Antoine). Ce n'est pas là la trace d'un désintérêt pour la chose politique comme en témoigne les discours récurrents qui nous ont été adressé quant à leurs envies et préférence en matière de réforme du marché du travail.

3.2. Une critique du système de protection sociale

Les discours recueillis au sujet de l'assurance chômage constituent une porte d'entrée sur les représentations du marché du travail et du système de protection sociale que portent les enquêté-es et qui guident leur travail. On observe d'abord une vision critique du système de protection sociale, jugé trop « généreux », et un a priori positif sur toute réforme visant à durcir les conditions d'accès aux droits sociaux. Les discours tendent à prêter, ensuite, une absence de volonté à travailler de la part des candidat-es. Ils relèguent au second plan la question de la pénibilité des conditions de travail pénible et de la faiblesse des rémunérations, au profit d'une lecture morale de la perte de la valeur travail. Pour autant, des discours plus critiques du marché du travail peuvent coexister avec ces derniers. Enfin, il existe des nuances liées à des constats différenciés selon les secteurs d'activités et les territoires : ces discours plus critiques sur les candidat-es ou le marché du travail concernent alors principalement les métiers dits « pénuriques », une catégorie largement diffusée au sein du monde du travail temporaire, et les territoires périurbains éloignées des principaux bassins de population.

3.2.1. Un service public de l'emploi jugé désincitatif

Certains enquêté-es témoignent en entretien d'une représentation du service public de l'emploi où les chomeur-euses et les travailleur-euses auraient un pouvoir important et croissant. Si ces discours sont en contradiction avec les travaux de recherche qui montrent un durcissement constant du contrôle des chômeurs dans un contexte de dégradation du marché du travail peu qualifié¹⁸⁶, ces discours sont à prendre en considération car ils guident les pratiques des professionnels de l'intérim – du moins de cette enquête.

Anouck : « Après, il y a 10 ans, en arrière quand quelqu'un plantait une mission, on les appelait, il n'est pas venu au rendez-vous, ils étaient imputés directement sur leurs indemnisations. Chose qui n'est plus le cas aujourd'hui, puisque comme ils ont

¹⁸⁶ VIVES Claire, SIGALO SANTOS LUC, PILLON Jean-Marie, CLOUET Hadrien et DUBOIS Vincent, *Chômeurs, vos papiers* !: contrôler les chômeurs pour réduire le chômage ?!, Raisons d'agir éditions, Paris, France, 2023.

tendance à impressionner, voire être violents avec les conseillers d'indemnisation, maintenant ils disent oui à tout. Même eux, quand ils font un événement, ils n'arrivent pas à faire venir des gens. Ça, c'est quand même... France travaille pas.

Enquêteur·ice : Ou alors, ils vont ailleurs ?

A : Non, non, ils ne viennent pas. Ils sont demandeurs d'emploi. Non, non, ils ne viennent pas. [...] En fait, ce qui est compliqué, c'est qu'ils ont droit aux arrêts maladie, ils ont droit aux congés payés, ils ont droit... Et en fait, au pôle emploi, ils n'ont pas les moyens nécessaires pour suivre ça. Donc en fait, ils sont... C'est pour ça que les demandeurs d'emploi, ils savent qu'ils peuvent aller chahuter un peu leur conseiller d'indemnisation. C'est qu'ils fournissent des arrêts maladie, ça prolonge leur droit. Ils ont droit aux congés payés, 5 semaines. Je sais pas, moi, ça me choque. Demandeuse d'emploi, demander un congé payé, c'est bizarre. C'est un... Moi, je trouve ça un peu bizarre. [...] Nous, quand on cherche la main-d'œuvre non qualifiée et qu'on ne trouve pas, moi ça me rend folle quoi. »

Anouck_Int-emp_09

Alors que la réforme de 2019-2021 (comme celle de février 2023) a été justifiée politiquement par la volonté d'inciter les allocataires à davantage travailler, cette enquêtée juge qu'une nouvelle réforme « pouss[ant] au travail » serait nécessaire. Elle laisse entendre implicitement que les réformes précédentes n'auraient pas eu cet objectif.

Anouck : « La seule chose qui peut changer la vie de tout le monde, mais de tout le monde, entreprise comme intérim, comme tout le monde, c'est un changement radical des régimes des demandeurs d'emploi.

Enquêteur·ice : Dans quel sens, par exemple ?

A : Dans le sens où... il faut vraiment... les pousser au travail, en fait. C'est ça, le truc.

E : Et ça, ça vous faciliterait la vie, quoi ?

A : C'est évident. C'est soit il faut... C'est 5 mois, je dis n'importe quoi, c'est 5 mois par an de chômage, et au-delà de tes 5 mois, t'as que dalle. T'as pas d'aide, t'as rien qui tombe. Comme ça se fait dans d'autres pays. Parce que là... Des fois, je leur dis, vous vous rendez compte, le SMIC, il fait qu'augmenter... Moi, quand j'ai commencé dans l'intérim, on était à 8 et quelque le SMIC. Là 11,65, donc le SMIC fait qu'augmenter. Et on est sûr de la main-d'œuvre non qualifiée. Alors, je dis pas qu'il faut être diplômé. C'est pas parce que je suis diplômée que je suis une pro des diplômes, bien loin de là. On va pas vous payer 15 euros de l'heure pour vous faire plaisir, pour que ce soit avantageux pour vous, et que vous acceptiez, que ce soit la compensation pour accepter d'avoir un chef sur le dos. Donc, un moment donné déjà, mon grand, mets-toi au travail, fais le job, et on est encore dans des secteurs d'activité où tu peux être embauché et arriver à ton vrai plan de carrière. T'as pas envie, t'as pas envie... En fait, c'est ça, c'est une fin en soi. Là, je vois sur... C'est un truc tout bête, mais les congés, les arrêts pour... Pour le ramadan, faut arrêter de travailler, et pour cet été, faut partir au bled. [...] Parce que là, ça veut dire que potentiellement, on a des gens qui font le mauvais calcul. Mais s'ils ont plus le choix, ils vont revenir. Ils vont être sur le marché de l'emploi pour de vrai. Soit... ils vont être pris en charge par le France Travail pour des formations, et auquel cas, on peut les accompagner aussi, après. Ça peut être le cas sur l'aéroport. Mais ces gens-là, comme ils sont sur leur canap', et quand je dis canap', c'est péjoratif, mais comme ils sont chez eux, et entretenus chez eux, ben qu'est-ce que... vous voulez qu'on leur dise ? [...] en fait, tous les gens qui sont encouragés à rester chez eux, si ces gens-là, ils ont plus le choix que de travailler pour

vivre, il est là le truc. [...] Franchement, il y a des gens, on les a vus pendant le Covid pour certains, quand tout s'est arrêté, qu'ils se sont retrouvés la panique à bord, on va tous mourir. Franchement, on a eu des gens, on ne savait pas où ils étaient. Ah, mais j'étais au chômage. Ah ouais ? Bah ouais, mais du coup, là, panique, tout ça, on ne sait pas, il y a de l'activité là, on prend. Ok, bah, pour le moment, venez, on a eu des super, super personnes. Des fois, quand on écoute des conseillers Pôle emploi, on me dit j'ai des super personnes, mais pour l'instant... Mais quoi pour l'instant ? Ben, ils sont bien, mais ils ne cherchent pas vraiment. Ils ne cherchent pas vraiment. »

Anouck_Int-emp_09

On le voit, les permanent-es de l'intérim attendent beaucoup de la puissance publique, considérant que leurs opportunités d'affaires sont en partie déterminées par la législation. Par exemple, Julie, responsable d'agence spécialisée dans la logistique dans le Nord de l'Île-de-France, explique qu'elle a « 200 personnes au planning » mais que « si j'avais les gens, je pourrais multiplier par deux mon effectif. J'en ai des commandes » (Int-emp_08_Julie). Selon elle, le système de protection sociale éloigne des candidat-es potentiel-les de l'emploi. La comparaison qu'elle opère entre les personnes en situation régulière et irrégulière nourrit cette vision :

Julie : « Moi, je pense que c'est difficile parce qu'aujourd'hui, le travail, quelque part, n'est pas alimentaire. Parce que la personne qui ne va pas travailler, de toute façon, va avoir des aides. Voilà. Je vais vous donner un exemple. On a eu le problème de faux-papiers. Faux-papiers, ils sont au travail. Ils sont à l'heure. Ils sont motivés. Parce qu'ils n'ont aucune aide. Donc, s'ils ne bossent pas, ils meurent de faim. On n'a rien à dire sur ces gens-là. Bon. Depuis, j'étais obligée de les sortir. Parce qu'on n'a pas le droit de les faire travailler. Je n'ai jamais eu de problème avec ces gens-là. [...] Et puis, à côté de ça, les gens qui ont leurs papiers ou qui sont tout simplement de nationalité française, et donc qui ont leur droits ouverts, pfff... C'est marrant, mais eux, ils n'ont pas cette angoisse, en fait, d'aller travailler. Parce qu'ils ont les aides. Voilà. C'est vraiment ça, le problème, aujourd'hui. [...] J'ai remarqué que ceux qui n'ont pas de papiers, parce qu'ils n'ont aucune ressource, eux, ils vont bosser, ils vont vouloir garder leur travail. Et ceux qui ont leurs papiers, qui ont l'habitude de tout ça, de cette machine à ressources, d'aides, de CAF, de Pôle emploi, de machin, de truc, ils s'en foutent. Franchement, ils s'en foutent. »

Int-emp_08_Julie

Dans cet extrait, le rapport au travail apparaît principalement motivé par la nécessité économique. En l'absence de remise en question de la qualité des emplois proposés (« *Il n'y a même pas de "c'est difficile le travail de manutentionnaire", honnêtement, je ne l'entends quasiment jamais* »), c'est l'exposition à cette nécessité qui permettrait selon elle de pourvoir ces emplois pénibles. Cette rhétorique impute aux chômeur-euses le non-pourvoi des emplois, même lorsqu'ils ne sont pas proposés par les entreprises : « *C'est pas qu'on n'arrive pas à pourvoir. C'est qu'aujourd'hui, les clients, ils vont pas demander. Ou alors, ils vont me dire, Anouck, si t'as quelqu'un, moi j'embauche en direct.* » (Int-emp_09_Anouck). Ce raisonnement circulaire vient nourrir un discours sur les difficultés de recrutement sans qu'elles ne s'incarnent dans des offres non pourvues.

Dans les entreprises de travail temporaire, l'activité de prospection de clients et de candidat-es vise à l'appariement de ces deux acteurs. De ce fait, les entretiens que nous avons menés ont été l'occasion de recueillir différents constats et analyses sur le désajustement supposé des attentes de l'offre et de la demande sur le marché du travail.

3.2.2. « Les gens ne veulent plus travailler »

Un thème parmi les plus répandus dans nos échanges fait écho aux motifs des réformes incitatives du service public de l'emploi : les gens choisiraient de ne pas travailler, préférant rester sans activité professionnelle. En approfondissant avec les enquêté-es, un autre constat se dessine : les attentes des salariés sont en décalage avec les conditions d'emploi et de travail des offres disponibles.

Antoine : « Les pénuries de main-d'œuvre, pour les emplois à forte pénibilité, effectivement, on en est à se dire effectivement, on travaille très souvent avec les sous-préfectures sur des prolongations de titre de séjour, etc. parce que ça n'assure qu'un emploi « temporaire » et nourricier pour parfois des personnes étrangères. Parce que les conditions de travail sont tellement dégradées qu'aujourd'hui, ne serait-ce que dans les abattoirs ou dans les structures comme ça, seules ces populations sont à même de pouvoir accepter un tel deal.

Enquêteur·ice : Parce que qu'est-ce qui manque par rapport à des emplois plus faciles à pourvoir ? Qu'est-ce qu'il faudrait pour que ces emplois soient...

A : plus sexy ? Il faut juste qu'il y ait une considération, du respect qui correspond aux nouvelles générations. Si leurs parents ont accepté la soumission à bien des égards, eux se disent « Non, ça suffit, vous me respectez, je vous respecte ». C'est comme ça qu'on a aussi beaucoup plus de défections à l'heure actuelle. On en avait par exemple il y a une quinzaine d'années avec des gens qui étaient plus contraints. Ils sont prêts à accepter l'emploi mais pas sous toutes ses formes. »

Antoine_Int-emp_13

Une variante de ces discours sur les exigences des salarié-es repose sur l'idée d'une différence générationnelle : les attentes en termes de conditions de travail et d'emploi auraient évolué avec le temps.

Antoine : « Je pense que la capacité de résistance et de résilience de nos intérimaires s'est amoindrie aussi avec le temps. Ou alors ils ont mis des priorités là où leur père ou leur grand frère ne les mettait pas. Et aujourd'hui effectivement, ils se voient dire parfois non. Et ils veulent pouvoir aussi dire non. C'est vrai que la pénurie de main-d'œuvre joue un petit peu en cette faveur-là. C'est une possibilité de surfer sur plusieurs typologies d'emplois. »

Antoine_Int-emp_13

D'autres discours mettent en cause les motivations (jugées défaillantes) des intérimaires. Julie, responsable de secteur en Île-de-France Nord, décrit en ces termes des refus de mission qu'elle juge croissants :

« Ils vont me dire, « Non, non, je ne peux pas, j'ai des rendez-vous ». Les rendez-vous, ils en ont partout, il y en a tout le temps. Ça va être « j'ai des problèmes de voiture, donc il faut que je fasse réparer ma voiture. » Et puis, les personnes, elles ne nous rappellent jamais. « Non, non, là, c'est vacances scolaires, donc je m'occupe de mes enfants. » « Ah, ben là, je pars en vacances, je pars au bled, je pars voir la famille. » Ce ne sont que des excuses comme ça. Ce n'est pas un problème de moyens, c'est un problème de motivation. »

Int-emp_o8_Julie

Les « problèmes de motivation » ne se réfèrent ici qu'à des impératifs d'articulation entre la vie privée et la vie professionnelle. Toute contrainte autre que professionnelle est donc ainsi

suspecte d'être un refus de travail déguisé. Ce soupçon généralisé témoigne du « discrédit préalable »¹⁸⁷ jeté sur les candidat-es, leur déniaient tout raison légitime à refuser une proposition d'emploi. Celui-ci déborde d'ailleurs largement la question des missions, incluant les arrêts maladie, dont la légitimité peut être remise en cause : « *ils sont toujours malades. Pas malades, c'est un grand mot, j'ai ma mère qui est malade, je suis tombée en panne de voiture, j'ai une inondation, j'ai mal au ventre, j'ai mes règles...* » (Int-emp_01_Sylvie).

3.3. Les métiers dits pénuriques ? Une variété de cas

Le problème des « pénuries » de candidat-es est en réalité plus complexe dans la pratique de ces employeurs. Il faut en effet distinguer les emplois peu qualifiés, pour lesquels une grande quantité de postes sont constamment à pourvoir avec un nombre élevé de candidat-es qui connaissent une rotation importante, générant une pression intense, et des emplois plus qualifiés pour lesquels il peut exister des difficultés ponctuelles à recruter sur un profil spécifique.

Emma délègue deux profils d'intérimaires dans une entreprise de production industrielle : des opérateur-ices de production et des caristes. L'entreprise utilisatrice appartient à un groupe multinational mais le site serait « resté familial ». Les salarié-es (permanent-es ou intérimaires) souhaiteraient donc rester dans l'entreprise pour l'environnement de travail et pour les primes d'équipe, de transport en fonction de la distance domicile / travail, ainsi que pour le treizième mois. Elle constate une variation dans les difficultés de recrutement, entre les magasiniers caristes et les opérateur-ices de production.

« Les magasiniers caristes, non, parce qu'on a la chance d'avoir une plateforme Amazon à côté qui [...] avait les mêmes CACES que nous, donc ceux qui n'étaient pas très satisfaits chez Amazon... on arrivait à trouver du monde. [...] Par contre, sur les opérateurs de production, on avait un peu plus de difficultés. [...] Pour les magasiniers caristes, en une semaine, on pouvait fournir des postes. Après, sur les opérateurs, je dirais un mois à un mois et demi. Le temps de trouver des profils. »

Emma, Int-empl_15

Les difficultés de recrutement peuvent donc être plus marquées pour les plus qualifié-es, en lien avec les conditions de travail et de rémunération. Sur ces postes plus qualifiés, il est nécessaire de trouver des personnes détentrices des compétences recherchées. De plus, ces profils jugés plus rares peuvent aussi faire jouer la concurrence entre employeurs. Waly qui a travaillé plus de 5 ans dans l'intérim, notamment dans un implant pour une entreprise de logistique, défend l'idée que ce sont les cadres qui ont un pouvoir de marché, quand les intérimaires peu qualifiées sont dépendant-es des agences pour travailler :

« C'est une population qui, en intérim, qui a besoin de travailler. Vous voyez, actuellement, [...] je recrute des ingénieurs informatiques. Ce n'est pas une population qui a besoin de travailler. Ils n'ont pas besoin de moi pour travailler. [...] Ce sont des cadres, des cadres supérieurs avec des gros niveaux d'expérience, qui ont des grosses rémunérations. Demain, si c'est pas moi qui leur fournit un travail, ça sera quelqu'un d'autre, quoi. [...] Alors que l'intérimaire, demain, qui vient et qui fait la démarche de venir en physique à l'agence déposer son CV, cette personne est dans le besoin de travailler. Sinon, il ne ferait pas cette démarche-là. »

¹⁸⁷ JOUNIN Nicolas, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, thèse de doctorat, Université Paris-Diderot, 2006.

Les métiers peu qualifiés dit « pénuriques » au moment de l'enquête (on parle aussi de compétences pénuriques), sont de différents types. Ils ne relèvent pas d'un seul secteur jugé peu attractif. Ils se caractérisent en revanche par des traits communs : ce sont des fonctions fréquemment délaissées par ceux qui les occupent, obligeant leurs supérieurs à recruter fréquemment, plus que dans la moyenne des autres emplois. Les raisons du rejet de ces fonctions varient d'un métier à l'autre. Il peut par exemple s'agir de sales boulots au sens de Hughes¹⁸⁸, c'est-à-dire des tâches dépréciées et considérées comme au bas de l'échelle de la noblesse :

Antoine : « En priorité, ce sont des emplois ou dans l'industrie, dans l'industrie métallurgique, alors ça va aussi bien de l'usineur, chaudronnier, soudeur, donc ça, ces emplois-là, où ça requiert quelques compétences et que les employeurs ont parfois aussi beaucoup de réticence à prendre en intérim parce qu'ils se disent que c'est quand même du second choix, voire du troisième choix. En gros, les bons sont employés, c'est ça la problématique. On cherche aussi beaucoup dans l'agroalimentaire, dans les abattoirs et autres, et là on a une chance inouïe d'avoir nos régiments de Tunisiens qui se cooptent entre eux et qui travaillent dans ces structures-là parce que du fait de la pénibilité, de l'absence de carrière et autres, personne ne s'y engouffre. Et donc ça, c'est l'agroalimentaire. Et la restauration aussi, on est très amené à chercher des gens pour la restauration, que ce soit du chef jusqu'au serveur, barman, etc. Et là, effectivement, il y a pléthore de compétences sur les job-boards, mais les gens ne veulent plus, ils s'en détachent de ce genre de structure. Et voilà. Oui, c'est la problématique qu'on peut rencontrer. »

Antoine_Int-emp_13

L'image de l'abattoir revient souvent comme l'archétype du métier difficile tenir à long terme : ces métiers imposent des recrutements incessants afin de combler les continuels départs (« *En même temps, faut être bien accroché, hein. Rien que l'odeur quand on rentre dans le...* »). Il peut également s'agir de métiers relativement reconnus dont les effectifs sont importants mais dont les reconfigurations conduisent à des formes de déclassement symbolique, comme c'est le cas du poste de cariste. Les employeurs tirent le poste vers la manutention, imposant une polyvalence qui tire le prestige du métier vers le bas et expose les salarié-es à des pénibilités que le chariot devait leur épargner.

Anouck : « Alors, les caristes, on les met dans la main-d'œuvre qualifiée, tellement c'est pénurique. Pénurique et capricieuse.

Enquêteur : Ils partent ?

Anouck : Non, c'est surtout qu'ils veulent plus descendre de leur chariot. C'est comme si, là, aujourd'hui, les filles me disent « Ben non, en fait, on accueille la formation, mais on va pas leur montrer où est la cuisine et leur servir le café, c'est pas dans notre... » Les caristes, quand c'est calme, ou qu'il y a un camion qui arrive en retard, si le patron dit « On balaie les allées », non, ils refusent de descendre de leur chariot, quoi. [...] Ben, en fait, moi, je fais que de la polyvalence, je leur dis bien. Le cariste qui veut pas descendre de son chariot, en général, on l'inscrit pas. Enfin, c'est pas en

¹⁸⁸ LHUILIER Dominique, « Le « sale boulot » », *Travailler*, vol. 14, 2005, p. 73-98.

général, c'est... on ne le prend pas. Parce que les clients, ils veulent cette polyvalence, quoi »

Anouck_Int-emp_09

Plus largement, les conditions de travail, d'emploi et d'embauche sont évoquées régulièrement comme des critères de dépréciation des emplois qui impliquent soit avant l'embauche, soit après en avoir fait l'expérience, une recherche d'autres opportunités professionnelles. Les conditions de travail difficiles et le manque de perspectives professionnelles participent ainsi à ranger différentes typologies de métier derrière la notion de métiers pénuriques.

À ce décalage entre les postes proposés et les personnes disponibles s'ajoutent parfois d'autres difficultés matérielles, quand les entreprises sont peu accessibles. Ce phénomène est fréquent pour la logistique, dont les entrepôts se situent en grande couronne sur des zones logistiques, éloignées des lieux de vie :

Elodie : « Donc pour un intérimaire, il y a toujours des missions, on peut dire ?

Enquêteur·ice : Oui. Quelqu'un qui n'a pas de problème de mobilité, qui n'a pas de contrainte horaire, parce qu'en Seine-et-Marne, le problème de la logistique, ça reste la mobilité. [...] Dès que vous voulez aller sur les plateformes de Moussy, de Dammartin, de Ménil-Amélot, si vous n'avez pas de voiture, ce n'est pas possible. Voiture, scooter, quelqu'un qui vous emmène, peu importe, mais il faut trouver... Il n'y a pas de solution de transport public. Le secteur de Châtres, c'est l'enfer sur terre. Pour le coup, c'est au milieu des champs. Donc il n'y a rien... Et après, quelqu'un qui n'a pas de soucis de mobilité, qui n'a pas de contraintes horaires, parce que par contre, on est sur du 2x8 quasi tout le temps. »

Int-emp_07_Elodie

Alors que la faible qualité des emplois proposés conduit les agences à construire leur vivier avec des candidat·es issu·es des fractions fragilisées des classes populaires, qui n'ont pas toujours de voiture ou de permis de conduire, la localisation des entreprises rend impossible de faire appel à toute une partie de ces candidat·es potentiel·les. À nouveau, les difficultés à recruter renseignent davantage sur les freins associés à ces emplois que sur d'éventuels choix des candidat·es.

Conclusion – le prix de la sélection

L'enquête, à la suite de nombreuses autres recherches, montre que l'intérim est avant tout déterminé par les besoins et les stratégies des entreprises. Si les agences captent sous forme de marge une partie du profit généré par cet usage temporaire de la main-d'œuvre, elles ne sont pas à l'origine du besoin. En bout de chaîne, les intérimaires apparaissent comme des travailleurs contraints de s'arranger avec la précarité de ce statut d'emploi, qu'ils vivent plus ou moins positivement, en fonction de leurs autres opportunités. En ciblant les intérimaires davantage que les entreprises utilisatrices, la réforme de l'assurance chômage passe à côté des acteurs qui nourrissent cette forme d'emploi : elle vient encore réduire les marges de manœuvre des travailleurs les plus contraints sans réellement toucher aux causes du succès de l'intérim dans les entreprises des secteurs qui y ont le plus recours.

VI - Les expériences de la protection sociale et le rapport à l'assurance chômage des enquêté·es

Ceux et celles qui ont élaboré et promu la réforme 2019-2021 partageaient l'approche suivante : il serait possible de modifier les comportements d'emploi des allocataires en modifiant les règles d'indemnisation. Une telle affirmation suppose *a minima* que les salarié·es-allocataires soient en mesure d'anticiper le montant de leurs allocations. Dans le même temps, la démarche concrète de se faire indemniser est systématiquement absente des réflexions et projections du personnel politique et des hauts fonctionnaires en charge de l'écriture de la réforme au sein du ministère du Travail. Au cours de nos travaux antérieurs, nous avons déjà mis en lumière l'écart entre les comportements supposés « d'optimisation » des droits à l'assurance chômage et les comportements constatés des salarié·es à l'emploi discontinu. Nous avons également déjà documenté les difficultés rencontrées par les salarié·es à l'emploi discontinu pour se faire indemniser¹⁸⁹.

Nous présentons ici les résultats d'une nouvelle recherche qui entend approfondir l'analyse des rapports à l'indemnisation et plus largement au service public de l'emploi et à l'État social. Pour enrichir notre compréhension de l'indemnisation et du rapport à l'institution nous avons enquêté des deux côtés du guichet de Pôle emploi. A l'opposé de l'approche qui semblait prévaloir pour les inspirateurs de la réforme, nous avons fait l'hypothèse qu'indemniser et se faire indemniser étaient des procédures complexes, pouvant donner lieu à des pratiques et des décisions différentes. Restait à expliquer ces variations.

L'analyse de la mise en œuvre des réformes de la protection sociale implique de prendre en compte trois dimensions en partie interdépendantes : les dispositions réglementaires, leur déclinaison par des agent·es et leur appropriation par les citoyen·nes. En matière d'assurance chômage, s'y ajoute le fait que les évolutions réglementaires récentes sont conçues dans une perspective incitative. Elles visent à modifier les comportements (réels ou potentiels) des allocataires. Outre l'analyse des prestations d'indemnisation, l'étude suppose donc de prendre en compte la modélisation des comportements des agent·es économiques par les gouvernant·es, mais aussi leurs discours et la réception de ces discours par les gouverné·es. Une telle analyse de la multiplicité des processus qui président à la mise en œuvre est alors compliquée par le fait que les réformes sont élaborées indépendamment des comportements empiriquement constatés des usager·es mais aussi de celui des agent·es en charge de la mise en œuvre. Cela suppose donc d'étudier des scènes et des pratiques sociales qui ont peu à voir entre elles. Pour contourner ces difficultés, il demeure possible de saisir comment le public se positionne et s'approprie le fonctionnement de l'établissement, comment il « se débrouille »¹⁹⁰ avec les « papiers ». L'idée selon laquelle il serait possible de « gouverner les conduites » des allocataires à travers les caractéristiques des allocations postule en effet un rapport tout à fait spécifique des ayants droits aux institutions de protection sociale¹⁹¹. Parfaitement informé·es de leurs chances de bénéficier de la protection sociale, iels seraient en mesure de modifier leurs comportements d'offre de travail. Dans ce chapitre, nous souhaitons questionner ce postulat

¹⁸⁹ GREGOIRE Mathieu, REMILLON Delphine, BAGUELIN Olivier, VIVES Claire, KIM Ji Young et DULAC Julie, *Emploi discontinu et indemnisation du chômage*, op. cit., 2021 ; VIVES Claire et GREGOIRE Mathieu, « Les salariés en contrats courts : chômeurs optimisateurs ou travailleurs avant tout ? | CEET | Cnam », *Connaissance de l'emploi*, n° 168, 2021, p. 1-4.

¹⁹⁰ SIBLOT Yasmine, « Faire valoir ses droits au quotidien : les services publics dans les quartiers populaires ».

¹⁹¹ CHELLE Élisabeth, *Gouverner les pauvres : Politiques sociales et administration du mérite*, Presses universitaires de Rennes, 2019.

en essayant de comprendre quels rapports nos enquêté-es entretiennent avec l'assurance chômage en tant qu'institution. Par « rapports » nous entendons aussi bien des interactions tangibles – pratiques et démarches destinées à faire valoir leurs droits ; réponses institutionnelles – que des représentations, des idées, des images, des sentiments. L'enjeu est pour nous de saisir, d'une part, dans quelle mesure les rationalités des salarié-es et des travailleur-euse peuvent être influencées par des transformations de la protection sociale. Il s'agit, d'autre part, de saisir les reconfigurations des interactions entre administrations et administré-es « au concret » c'est-à-dire non pas du point de vue de son intention mais comme le produit d'interaction de guichets¹⁹².

Le travail qualitatif mené auprès de salarié-es à l'emploi discontinu (qui, dans des proportions moindres sont aussi parfois des travailleuses indépendant-es) a permis de recueillir les récits de leurs expériences auprès des institutions de l'État social (et plus particulièrement de Pôle emploi). Nous avons pu les interroger sur leurs ressentis vis-à-vis de ces institutions et les attentes qu'ils formulent à leur égard. Les éléments présentés ici ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population active. Les enquêté-es dont il est ici question constituent en effet une composante particulière de la population des allocataires. Nous les avons sélectionné-es parce qu'ils occupent un segment spécifique du marché du travail, dans des secteurs où l'emploi discontinu est récurrent. Une telle situation les conduit mécaniquement à s'inscrire à Pôle emploi de manière relativement fréquente voire continu. Ils bénéficient régulièrement de prestations d'assurance chômage (le plus souvent en bénéficiant des dispositions relatives à l'activité réduite) tout en étant régulièrement indemnisables sans être indemnisé-es. Leur rapport à l'institution est donc tout à fait spécifique puisque l'assurance chômage constitue une expérience difficile à dissocier de leur position dans le système de production.

Après avoir rappelé à quelle point cette institution peut être familière et incontournable pour les salarié-es et travailleur-euses qui ont des activités discontinues nous revenons sur les processus qui peuvent conduire à insécuriser les allocataires au point de fragiliser la relation à l'État.

1. Une institution légitime dont le fonctionnement demeure complexe pour les salarié-es à l'emploi discontinu

Dans le cadre de l'assurance chômage, l'indemnisation repose sur le calcul de droits dont les caractéristiques dépendent du passé professionnel, c'est-à-dire les périodes travaillées, avant de « faire valoir » ses droits. Des travaux de sociologie de l'emploi ont pu montrer que pour les travailleur-euses, y compris les plus jeunes, reconstruire le récit d'une carrière est une opération qui ne va pas de soi tant la valeur de chaque expérience est reconstruite, réagencée, hiérarchisée¹⁹³. Dans ce contexte, déclarer sa situation au regard de l'emploi de la manière la plus objective possible, en administrant la preuve, est une opération qui s'avère particulièrement complexe pour les salarié-es à l'emploi discontinu.

¹⁹² DUBOIS Vincent, « Politiques au guichet, politiques du guichet », *Politiques publiques. 2. Changer la société*, Presse de Science po, vol.2, 2010, p. 366.

¹⁹³ DEMAZIERE Didier et DUBAR Claude, *Analyser les entretiens biographiques: l'exemple des récits d'insertion*, Les Presses de l'Université Laval, Québec, 2004.

1.1. Une institution familière dont le principe demeure légitime malgré le sentiment de mise à distance ressenti par les usager·es

Travailleur·euses à l'emploi discontinu, nos enquêté·es ont une expérience de l'indemnisation qui se distingue des travailleur·euses stables. Aussi, à certains égards, leur rapport aux institutions est spécifique. Même si tou·tes n'y sont pas inscrit·es, iels connaissent Pôle emploi. Certain·es d'entre elles et eux y sont même inscrit·es depuis plusieurs années voire depuis le début de leur carrière professionnelle. Cette inscription ne semble pas le produit d'une démarche pleinement contrôlée mais découle de conseil, de leur syndicat, de leurs collègues ou de leurs formateurs. Interrogé·es sur leur expérience de l'institution, iels formulent spontanément des discours critiques qui peuvent toutefois paraître relativement classiques voire attendus : l'institution serait impersonnelle, kafkaïenne et peu efficace. Dans la mesure où iels sont employé·es de manière fréquente sans éloignement durable de l'emploi, iels n'ont souvent à faire qu'à la fonction d'indemnisation de l'institution et non à la fonction d'accompagnement¹⁹⁴. Lorsqu'iels sont sollicité·es sur le volet accompagnement, comme ce sont des salarié·es très investi·es personnellement dans la construction de leur trajectoire professionnelle de moyen et long terme, les prestations d'accompagnement – du type : Méthodologie de la recherche d'emploi, bilan de compétence, formation qualifiante – ne leur paraissent pas ajustées à leurs besoins. Il ne leur arrive presque jamais de les solliciter.

1.1.1. *Les évolutions des services publics – dont la dématérialisation – alimentent la mise à distance des usager·es et l'opacité de l'institution*

Cette enquête confirme différentes tendances à l'œuvre dans les services publics sur la période contemporaine. D'abord, les réformes de réorganisation des services publics conduisent à accroître la distance physique entre les usager·es et les guichets du service public¹⁹⁵. Ces transformations approfondissent également la numérisation, la dématérialisation et la rationalisation des interactions entre les usager·es et l'institution¹⁹⁶. Les transformations dans la manière d'indemniser et dans l'organisation des relations entre allocataires et institution d'indemnisation paraissent un cas d'école de ces transformations. Les dossiers d'indemnisation sont aujourd'hui entièrement dématérialisés et le traitement est très largement automatisé. L'accueil des allocataires se fait quasi intégralement à distance. Ces transformations ont été opérées au nom de la qualité de service et en vue d'une « personnalisation » de la relation à l'utilisateur, mais la signification et l'intérêt d'une personnalisation dans le cadre d'une allocation font débat. De même, un certain nombre de voix (parmi les agent·es de Pôle emploi et leurs organisations syndicales) contestent l'idée d'une amélioration de la qualité de service. L'automatisation couplée à des effectifs insuffisants conduiraient à un traitement dégradé et à plus de calculs de droits inexacts.

¹⁹⁴ Il y a deux raisons principales à cela. D'une part, les inscrit·es jugé·es « éloigné·es de l'emploi » sont prioritaires pour bénéficier de l'accompagnement et donc ces travailleur·ses réguliè·res sont considéré·es comme autonomes. D'autre part, les conseiller·es en accompagnement ne connaissent pas l'ensemble des professions et secteurs d'activité. Ainsi, plusieurs de nos enquêté·es travailleur·ses qualifié·es relatent des interactions au cours desquelles les conseiller·es en charge de l'accompagnement leur ont annoncé ne rien pouvoir faire pour les aider à trouver un emploi dans un secteur qu'iels ne connaissent pas.

¹⁹⁵ DEVILLE Clara, *L'État social à distance*, op. cit., 2023.

¹⁹⁶ HENKY Mathilde, *(Dé)matérialiser l'Etat social. Les conseillères à l'emploi, les travailleuses sociales et les chômeur·ses face à la dématérialisation des services publics de l'emploi.*, op. cit., 2024.

Enfin, les politiques récentes de l'État social reposent sur un soupçon à l'égard des bénéficiaires de revenus de remplacement ou de la solidarité¹⁹⁷. Mises bout à bout ces transformations peuvent enclencher un cercle vicieux : des décisions défavorables ou des sanctions plus sévères sont prononcées de façon presque automatique à l'égard d'allocataires qui n'ont pas les moyens de comprendre les causes de ces décisions et disposent de ce fait de peu d'éléments pour les contester et éviter des décisions similaires à l'avenir.

1.1.2. Une institution dont le principe demeure légitime

Les travailleur·euses enquêté·es considèrent l'assurance chômage assise sur des cotisations obligatoires comme une protection nécessaire et importante. Même chez les enquêté·es qui ont un rapport critique à l'institution, ce n'est pas au profit d'une préférence pour une prévoyance alternative privée ou individuelle comme peuvent l'envisager les indépendant·es¹⁹⁸. La teneur des arguments en défense de l'assurance chômage emprunte le plus souvent au registre moral. Iels considèrent qu'il n'y a pas de honte à percevoir une indemnisation lorsque l'on a travaillé. Au contraire, du fait du caractère certes discontinu mais incessant de leur activité, iels peuvent être décontenancé·es, voire en colère, vis-à-vis des justifications des réformes. Iels ne se retrouvent pas dans l'accusation de fainéant·e qu'iels entendent régulièrement dans le débat politique. Cette approche n'est d'ailleurs pas incompatible avec une intériorisation du discours sur l'oisiveté des assisté·es. Iels répètent souvent que les allocations ne sont pas une fin en soi et que dans leur cas, comme en général, l'enjeu est de pouvoir vivre exclusivement des revenus de son travail. Mais même dans ce genre de cas, iels perçoivent l'allocation comme légitime s'iels ne peuvent pas travailler, entre deux saisons par exemple. Certain·es d'entre elleux revendiquent d'être allocataires au nom d'une fonction de l'assurance chômage ignorée par la réforme de 2019-2021 : dans la mesure où leur activité est intermittente et ce, indépendamment de leur volonté, il est légitime qu'en cas de baisse de leur salaire, l'assurance chômage compense en partie cette baisse. Dans la mesure où iels cotisent, les enquêté·es considèrent qu'iels devraient être protégé·es. Pourtant iels ne se sentent pas ou insuffisamment protégé·es. Pour comprendre le décalage entre leur conception par principe de l'assurance chômage et ce sentiment d'insécurité il convient de saisir quelles expériences concrètes iels peuvent avoir de l'indemnisation et de Pôle emploi.

1.2. Faire état de sa situation lors de l'inscription, de l'actualisation et du re-calcul : une procédure complexe

Un point commun à nos enquêté·es est qu'iels ne sont pas durablement en situation de chômage total¹⁹⁹. Dans le même temps, iels ne sont pas en contrat durable ou à temps plein mais travaillent régulièrement. Le plus clair du temps, leur situation ne relève pas du chômage au sens où l'entend le BIT, ni même toujours du sous-emploi. Iels naviguent plutôt entre le halo du chômage et le sur-emploi. Le recours à l'assurance chômage peut ainsi s'interpréter comme une façon de lisser des revenus fluctuants²⁰⁰. Toutefois, constamment tourné·es vers l'organisation de leur activité de travail présente et à venir, étant parfois rémunéré·es sans

¹⁹⁷ DUBOIS Vincent, *Contrôler les assistés - Genèses et usages d'un mot d'ordre*, Raisons d'agir, 2021.

¹⁹⁸ <https://aoc.media/analyse/2019/12/04/retraites-ce-que-les-mobilisations-des-independant%C2%B7es-nous-disent-et-ceux-que-elles-laissent-de-cote/>

¹⁹⁹ Comme peuvent l'être des allocataires suite à un licenciement économique par exemple.

²⁰⁰ Pour certain·es de nos enquêté·es il peut même s'agir de se voir rémunéré du travail gratuit qu'impliquent l'organisation du travail dans les secteurs où l'organisation de la production favorise les emplois discontinus.

travailler ou inversement travaillant sans rémunération (parce que déniée, différée ou dissimulée), s'inscrire puis s'actualiser sont des décisions qui ne vont pas de soi et ce d'autant plus que ces opérations requièrent des démarches complexes pour les travailleur·euses à l'emploi discontinu.

1.2.1. Une institution peu pédagogue

Bien que nos enquêté·es considèrent l'assurance chômage comme légitime sur le principe, iels entretiennent des rapports difficiles voire négatifs à l'institution Pôle emploi. Le premier des sentiments qui ressort de nos entretiens avec les allocataires est la grande difficulté à comprendre le fonctionnement des droits à indemnisation, de Pôle emploi et les attentes de l'institution à leur égard. Pôle emploi, identifié comme l'institution qui calcule et distribue l'indemnisation, apparaît aux salarié·es à l'emploi discontinu comme une institution peu pédagogue. Les treize pages du courrier reçu pour notifier une ouverture de droit à l'allocation de retour à l'emploi alimentent ce sentiment de complexité, quand bien même la longueur de ce courrier s'explique justement par une volonté pédagogique de l'institution. Il nous est arrivé à plusieurs reprises, au cours des entretiens, d'être questionné·es sur la signification des courriers reçus ou sur les principaux changements induits par les réformes récentes. Si l'essentiel des enquêté·es ont bien eu connaissance d'une réforme des allocations survenue entre 2019 et 2021, le fonctionnement des services en général et des modes de calcul des droits en particulier est perçu comme opaque voire incompréhensible. Iels ne sont pas en mesure de distinguer le contenu des différentes réformes survenues avant 2018 et depuis 2021 et ne savent pas de quelle réglementation relève le calcul de leur allocation. Ce n'est donc pas tant l'information qui leur manque que la compréhension d'ensemble des multiples signaux qu'iels reçoivent.

Plus significatif encore, les procédures de Pôle emploi peuvent en fait contribuer à une insécurité financière importante. Qu'il s'agisse de l'organisation concrète de la gestion des droits, en interne (calculer et indemniser) ou des messages adressés aux allocataires par courriers papier ou électroniques la mécanique d'indemnisation apparaît impénétrable. Cette distance mêlée d'incompréhension vis-à-vis des rouages de l'institution relève d'un rapport au droit relativement ordinaire : la technicité des réglementations produit un sentiment d'illégitimité, d'auto-censure et de dessaisissement. Au regard des travaux canoniques sur le sujet²⁰¹, la particularité du rapport à l'assurance chômage parmi les salarié·es que nous avons rencontrés est double : d'un côté nos enquêté·es ne sont pas particulièrement convaincu·e par le caractère rationnel de la réglementation (auquel iels pourraient se remettre, de l'autre leur volonté de comprendre et de « s'arranger »²⁰² débouche rarement sur une pleine compréhension de la réglementation. Samuel (Qual_01), Ethan (HCR_04) ou encore Thomas (HCR_19) se perçoivent toutefois comme des experts de l'indemnisation même si certaines subtilités leur échappent encore. En tout état de cause, ce n'est pas parce qu'iels sont perdu·es qu'iels n'essaient pas de comprendre : iels téléphonent au 3949 ou au guichet, essaient de se faire expliquer et s'intéressent aux documents qui leur sont transmis. La technicité des réformes de l'assurance chômage, qu'il s'agisse des dispositions relatives au calcul du salaire journalier de référence, aux conditions d'éligibilité ou à la durée d'indemnisation conduit à ce

²⁰¹ EWICK Patricia et SILBEY Susan S., « Subversive stories and hegemonic tales: Toward a sociology of narrative », *Law & society review*, n° 2, vol. 29, 1995, p. 197-226.

²⁰² BARRAULT-STELLA Lorenzo et SPIRE Alexis, « Introduction: Quand les classes supérieures s'arrangent avec le droit », *Sociétés contemporaines*, n° 4, vol. 108, 2017, p. 5-14, [<https://doi.org/10.3917/soco.108.0005>].

que l'essentiel de nos enquêté-es soient perdu-es. Face à une telle complexité – et au temps important qu'il leur semblerait nécessaire à une pleine compréhension – la plupart renonce en fait à comprendre, y compris les plus qualifié-es. Leur incompréhension totale ou limitée alimente un sentiment largement partagé de résignation. Comme le soulignait Guy Bajoit, le triptyque « *Exit, voice & loyalty* » oublie une réaction commune face aux institutions : l'apathie²⁰³. Selon les termes de plusieurs agents GDD interrogés : « iels prennent ce qu'on leur donne », autrement dit : iels ne réclament pas ce qu'on ne leur donne pas ou plus.

Cas intéressant, si les plus doté-es semblent un peu mieux informé-es, la compréhension des conditions d'accès et des modalités précises de calculs ne sont jamais parfaitement maîtrisées et ne relèvent jamais d'un arrangement avec le droit ou d'une tentative de domestication des règles²⁰⁴. L'élément le plus structurant de cette volonté de comprendre relève alors d'une forme de frustration : les enquêté-es font état de difficultés importantes à « parler à quelqu'un » et à obtenir une information jugée fiable. Beaucoup déplorent le fait qu'à chaque échange avec un conseiller-e différent-e, iels obtiennent une information différente. L'enquête des deux côtés du guichet permet alors de saisir plus précisément ce qui se joue dans le décalage entre les attentes de l'institution à l'égard des usager-es et les incompréhensions des usager-es à l'égard de l'institution.

1.2.2. Comprendre les rapports à l'institution à partir de l'étude des procédures d'inscription, d'actualisation et de re-calcul des droits

L'indemnisation des emplois courts relèvent d'une adaptation des règles initialement conçues pour indemniser le chômage total²⁰⁵. Pour les usager-es dont les emplois sont courts ou qui ont plusieurs employeur-es, ces adaptations compliquent la déclaration de situations mécaniquement peu conformes avec les procédures et la compréhension des règles qui à l'origine ne leur étaient pas adressées. Du côté des agent-es GDD, ces situations d'emploi se traduisent par des dossiers également plus complexes. Leur travail consiste désormais à traiter les alertes émises par leur logiciel. Quand le logiciel ne repère aucun problème, iels ne disposent pas toujours du temps nécessaire pour vérifier que toutes les pièces ont bien été prises en compte ou que les périodes non travaillées pourraient être exclues du calcul. Une part substantielle des droits des allocataires est aujourd'hui calculée sans aucune intervention humaine²⁰⁶. A cela s'ajoutent des évolutions de la procédure d'actualisation destinées notamment à tenir compte des informations transmises automatiquement via la Déclaration sociale nominative. Ces nouveautés expliquent en partie le sentiment de confusion des allocataires et le fait qu'ils puissent recevoir des informations divergentes et ce dès l'inscription.

Lors de l'inscription la personne peut effectuer une demande d'ouverture de droit et doit pour cela transmettre, de manière dématérialisée, les documents relatifs à l'ensemble de ces contrats sur la période de référence. Cette période de référence pour le calcul des droits n'est pas transparente. Elle a été rallongée depuis la réforme de 2019-2021 tout en prenant en

²⁰³ BAJOIT Guy, « Exit, Voice, Loyalty... and Apathy□: Les réactions individuelles au mécontentement », *Revue Française de Sociologie*, n° 2, vol. 29, 1988, p. 325.

²⁰⁴ BARRAULT-STELLA Lorenzo et SPIRE Alexis, « Introduction », *op. cit.*, 2017, p. 5□14.

²⁰⁵ VIVES Claire, « Justifications et règles d'indemnisation de «□l'activité réduite□»□: le sens de l'assurance chômage en question (1983-2014) », *Revue Française de Socio-Economie*, n° 1, n° 20, 2018, p. 61□81.

²⁰⁶ Nous n'avons pas réussi au cours de notre enquête à savoir quelle est la part des dossiers d'indemnisation traités sans aucune intervention humaine. Il nous semble d'ailleurs que cette donnée n'est pas calculée.

compte diverses dispositions dérogatoires liées à la crise sanitaire²⁰⁷. Pour les salarié-es à l'emploi discontinu, cela implique de fournir de très nombreuses pièces qu'ils n'ont pas nécessairement toutes en leur possession. Une fois inscrit-es, les demandeur-euses d'emploi doivent s'actualiser chaque mois. Cela signifie qu'ils doivent, à la fin du mois (entre le 28 du mois et le 15 du mois suivant), déclarer s'ils sont toujours en recherche active d'emploi et faire part des périodes travaillées au cours du mois écoulé. Du fait des différentes dispositions élaborées pour lutter contre les trappes à pauvreté, le fait d'avoir travaillé, même à temps plein, n'est pas incompatible avec le fait de rester inscrit-e comme demandeur-euse d'emploi. Sur le formulaire d'actualisation en ligne, la personne inscrite doit indiquer si elle a travaillé, quels sont ses revenus pour le mois et le nombre d'heures ou de jours travaillés. La personne doit ensuite fournir les fiches de paie attestant de sa déclaration. Ces informations peuvent paraître simples dans les situations typiques de l'emploi durable à temps plein. Au contraire cette opération d'actualisation s'avère très complexe pour les salarié-es à l'emploi discontinu. Ils ont des périodes travaillées multiples, des contrats différents, des employeur-euses différent-es. Dépendant pour cela des services RH de leurs employeur-euses diversement dotés et professionnalisés, il arrive fréquemment que la personne ne soit pas en possession des justificatifs au moment de l'actualisation. La déclaration est rendue plus complexe encore lorsqu'il y a un décalage important entre la période travaillée et le versement du salaire – comme cela peut être le cas pour les pigistes, les enseignant-es vacataires dans l'enseignement supérieur ou pour les salarié-es de l'hôtellerie restauration qui ne savent jamais vraiment si et sous quelle forme les heures supplémentaires leur seront versées. La question qui se pose alors est la suivante : faut-il déclarer les heures effectivement travaillées au moment où elles sont réalisées ou au moment où elles sont payées ? Cette question apparemment simple ne paraît pas avoir de réponse aisée.

Du côté de Pôle emploi, la consigne donnée officiellement en matière d'actualisation est de répondre à la question : « combien d'heures avez-vous travaillé le mois dernier ? », indépendamment du fait d'avoir été payé ou pas. Cette position ne règle pas cependant la question des justificatifs. En leur absence, un montant provisoire d'indemnisation est calculé et 70 % de ce montant est versé²⁰⁸. Du côté des usager-es une réponse sincère va entraîner une perception partielle voire nulle des allocations (en application des règles de cumul salaire/allocation) dans des cas où aucun salaire n'a été perçu (s'il y a un décalage de paiement). Seul le cas des intérimaires est en fait pris en compte, dans la mesure où ils peuvent être payé-es jusqu'au 15 du mois suivant. C'est d'ailleurs ce qui explique que la fenêtre d'actualisation aille jusqu'à cette date. Dans les autres cas, journalistes ou vacataires, CDDU de la restauration, l'actualisation doit se faire même sans fiche de paie.

Face à ces incertitudes sur les attendus en matière de déclaration, les allocataires cherchent l'information en appelant le 3949, en envoyant des messages à leur CRI (lorsqu'ils en ont un) ou en se renseignant sur le site internet de l'établissement. Au cours des entretiens, beaucoup déplorent le fait qu'ils obtiennent des réponses différentes à chaque fois qu'ils posent la question. Ces variations dans les réponses apportées peuvent s'expliquer par le fait que les

²⁰⁷ Elle a également été encore allongée en raison de dispositions particulières destinées à limiter les effets inéquitables des conséquences économiques de la pandémie de Covid-19 sur les droits à indemnisation. Le médiateur de Pôle emploi a souligné la complexité de la procédure retenue :

<https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Publications/Le%20rapport%202022%20du%20M%C3%A9diateur%20national%20de%20P%C3%B4le%20emploi.pdf>

²⁰⁸ Il ne s'agit pas pour autant d'une liquidation en l'état : si les justificatifs ne sont pas transmis, l'allocation provisoire versée est considérée comme versée à tort et cela déclenche un trop-perçu.

procédures d'actualisation évoluent, que tous les agent-es n'ont pas reçu l'ensemble des formations et également qu'ils peuvent avoir des appréciations différentes des situations des allocataires puisqu'elle implique de toute façon une adaptation du règlement aux situations d'emploi discontinu. Le recalcul des droits est également une étape redoutée par les allocataires, particulièrement lorsqu'ils ont une certaine « ancienneté » comme allocataires. Lorsqu'un-e allocataire a épuisé ses droits à indemnisation, s'il souhaite restée inscrit-e, de nouveaux droits sont calculés. La période de référence s'étend soit au 24 mois précédents, soit à la fin du dernier contrat qui avait été pris en compte pour le calcul de droits précédent. Comme pour une première inscription, iel doit fournir les documents relatifs aux emplois occupés. Iel a alors une crainte supplémentaire : que le traitement de ces documents – qu'il a pu récolter depuis ses dernières demandes d'ouverture de droits – déclenche un trop-perçu (cf. *infra*).

2. L'indemnisation chômage entre sécurisation et insécurité

Les difficultés dans l'inscription et l'actualisation s'accompagnent souvent d'une méconnaissance partielle ou importante des règles d'indemnisation. Cette méconnaissance façonne le rapport à l'institution parce qu'elle peut faire naître un sentiment d'insécurité. Les travailleur-euses à l'emploi discontinu ne savent pas s'ils vont percevoir quelque chose, quand et de quel montant. Outre ce sentiment de sécurisation, les expériences des travailleur-euses lorsqu'ils cherchent à faire valoir leurs droits sont marquées par les pratiques déclaratives de leurs employeur-euses qui peuvent être un obstacle supplémentaire et par les trop-perçus.

2.1. Une sécurisation fragilisée par la méconnaissance des règles

Tou-tes nos enquêté-es ne recourent pas systématiquement à l'assurance chômage. Si l'on se concentre sur la part de nos enquêté-es qui font valoir leurs droits à une allocation, le recours est bien entendu justifié par la sécurité financière qu'elle leur procure. Pour autant, la réforme de 2019-2021 conduit bien souvent à ce qu'ils perçoivent des sommes moindres. Parmi cette frange d'enquêté-es la connaissance des règles demeure très variable mais elle est corrélée avec « l'expérience » d'être allocataire. Nous avons déjà mentionné les difficultés de déclaration lors de l'inscription et de l'actualisation. A l'opposé de l'idée d'optimisation, certain-es ont du mal à anticiper combien iels vont toucher ce qui nourrit un sentiment d'insécurité.

2.1.1. Un sentiment de colère et d'injustice.

Si le principe d'une assurance chômage est défendu comme un outil collectif de solidarité, son fonctionnement concret suscite régulièrement un sentiment d'injustice. Certain-es de nos enquêté-es ressentent même parfois un sentiment de colère à l'égard de Pôle emploi. Iels ont le sentiment que Pôle emploi leur complique la vie et que l'argent de l'indemnisation qu'ils peinent à percevoir leur est pourtant dû puisqu'ils cotisent constamment (en témoignent les nombreuses fiches de paie qu'ils cumulent) et subissent les situations de discontinuité de l'emploi. Ce sentiment est renforcé par les discours tenus publiquement sur les chômeurs mais aussi sur l'image qu'ils s'en font elleux-mêmes. S'ils comprennent les critiques à l'égard des personnes qui profitent de leurs allocations, iels ne se perçoivent ni comme des assisté-es, ni comme des oisif-ves et ne comprennent pas que leur accès aux droits soit à la fois si contesté et si compliqué. Ne se percevant pas comme des demandeur-euses d'emploi mais comme des salarié-es, iels vivent très mal la stigmatisation suscitée par l'étiquette de « chômeur » qui recoupe assez largement leur propre vision du chômage volontaire alors même qu'ils ne

cessent de travailler. Iels peuvent même avoir le sentiment de devoir travailler davantage tant la reconnaissance de leur situation implique d'échanges non seulement avec Pôle emploi mais aussi avec leurs multiples employeur·euses.

2.2. Des pratiques contractuelles et déclaratives des employeurs qui compliquent l'accès aux droits à indemnisation et limitent la sécurisation

L'insécurité vécue par les allocataires de l'assurance chômage en activité discontinuée ne tient pas tout entière dans les procédures de Pôle emploi. Une source importante d'incertitude réside dans les pratiques des employeur·euses à l'égard de la gestion des contrats courts et plus particulièrement des fins de contrats. Les procédures d'accès à l'assurance chômage des salarié·es en fin de contrat confèrent un rôle crucial à l'employeur·euse qui doit transmettre à Pôle emploi à l'issue du contrat une attestation employeur qui contient différentes informations dont la nature et la durée du contrat, le motif de fin de contrat, le nombre d'heures travaillées ou encore la rémunération perçue. Dit autrement, les données sur lesquelles se fondent le calcul des droits sont nécessairement celles des employeur·euses. Or certaines pratiques des employeur·euses constituent en fait des obstacles à l'accès aux droits et peuvent limiter le caractère sécurisant de l'assurance chômage de deux manières.

D'une part, lorsque, pour différentes raisons (négligence ou ignorance), la déclaration employeur arrive tardivement ou comporte des erreurs. Le plus souvent les services RH ne mettent pas délibérément en difficulté leurs ancien·es salarié·es mais leurs pratiques déclaratives peuvent mettre compliquer ou ralentir les démarches. En cas d'informations manquantes ou erronées constatées par Pôle emploi, il existe différents cas de figure : Pôle emploi prend directement contact avec l'employeur·euse ; Pôle emploi demande à l'allocataire de prendre contact avec son ancien employeur ; Pôle emploi demande à l'allocataire son contrat de travail et ses bulletins de salaire. Quel que soit le cas de figure, cela tend à retarder la perception des allocations et à augmenter les démarches pour les allocataires.

D'autre part, lorsqu'il y a un décalage entre le travail effectué et le paiement des heures. Cela rejoint les difficultés rencontrées par les allocataires lors de l'actualisation. Outre le temps passé par les allocataires à apprendre la marche à suivre pour déclarer, le sentiment d'insécurité lié à l'incompréhension et la peur de faire une erreur, cela peut conduire les allocataires à n'avoir ni revenu du travail, ni allocation un mois donné.

Ces difficultés peuvent être accrues par les illégalismes et les arrangements avec le droit pratiqués par certain·es employeur·euses. Lorsque le temps de travail déclaré est inférieur au temps de travail effectué, les salarié·es ne peuvent ouvrir des droits que sur une partie des heures travaillées. Lorsque la relation contractuelle ne repose sur aucun document signé comme c'est souvent le cas pour les extras de la restauration. Lorsque différents paiements en nature sont proposés à la place d'un salaire, les périodes cotisées s'en trouvent réduites. Lorsque la variabilité de l'activité ou un imprévu conduit à ne pas embaucher une personne qui avait été initialement mobilisée (cas classique dans l'intérim mais que l'on retrouve aussi dans l'enseignement supérieur ou chez les guides conférencières soumises aux aléas météorologiques mais aussi dans la restauration), les pertes d'opportunité ne sont pas remboursées mais diminuent le montant des droits. En régime bismarckien, les employeur·euses constituent ainsi des acteur·ices central·aux de la protection sociale (iels détiennent la preuve d'un travail fait et d'une cotisation versée) mais iels investissent ce rôle social avec plus ou moins de diligence et ne maîtrisent pas toujours ce qui est attendu d'eux, sans en subir les conséquences.

2.3. L'expérience structurante des trop-perçus

Si une partie de nos enquêté·es s'actualisent depuis des années alors qu'ils ne touchent rien, jugeant la démarche peu contraignante, d'autres jugent que le travail administratif qu'implique l'accès à l'assurance chômage est chronophage voire angoissant. Ce caractère insécurisant non pas de l'assurance chômage elle-même, mais des relations avec l'institution qui la délivre est particulièrement marqué dans les cas où Pôle emploi cherche à récupérer des sommes présentées comme indûment versées, qualifiées de « trop perçus ».

Banalises au sein de Pôle emploi, les trop-perçus et leurs effets sur le rapport à l'institution et à l'assurance chômage sont au contraire un élément majeur de l'expérience de l'indemnisation du chômage. C'est, pour l'institution (ainsi que pour l'Unédic), un enjeu financier important puisqu'il représente 1,7 milliards d'euros en 2021. Son importance en interne se traduit notamment à travers l'indicateur IND4 « trop perçus constatés » qui est un indicateur stratégique qui scande le quotidien des cadres intermédiaires et qui est repris dans le suivi de la convention tripartite passée entre l'Etat, Unédic et Pôle emploi. A l'échelle des agentes et des usager·es, les interactions que suscitent les trop perçus sont structurantes pour comprendre les rapports des salarié·es à l'assurance chômage. Ce problème est d'ailleurs régulièrement évoqué dans le rapport annuel du médiateur de Pôle emploi. En 2013, le médiateur national y avait d'ailleurs consacré un rapport thématique spécifique dans lequel il écrivait déjà :

« En raison de la multiplicité des formes de l'activité réduite, du nombre d'employeurs et d'activités à déclarer d'un mois sur l'autre et des justificatifs à transmettre, les situations deviennent vite très complexes. Elles peuvent générer des cascades de régularisations et d'indus qui deviennent incompréhensibles pour le demandeur d'emploi et même pour le conseiller de Pôle emploi.

*Ainsi, les demandeurs d'emploi se retrouvent souvent dans des difficultés financières qui les placent dans une posture psychologique délicate, génératrice d'une tension qui envenime les relations avec Pôle emploi. »*²⁰⁹

Le trop-perçu constitue une expérience très largement partagée par les salarié·es à l'emploi discontinu, quel que soit leur secteur d'activité. Ils résultent d'erreurs de déclaration lors de l'inscription, lors de l'actualisation ou d'oubli de déclaration lors d'un changement de situation, en raison de la complexité de ces procédures pour les personnes qui ont des situations d'emploi complexes. Ils peuvent également résulter des pratiques déclaratives des employeurs comme on vient de le voir. Un autre cas de figure résulte des flux d'informations échangés entre institutions (Urssaf et CPAM notamment). Cela peut révéler des périodes au cours desquelles l'allocataire ne pouvait pas être en recherche active d'emploi, pour cause de maladie par exemple et que Pôle emploi avait indemnisées à tort. La transmission d'informations erronées un mois donné peut être détectée plusieurs mois plus tard, les sommes en jeu se cumulant alors pour atteindre des montants importants. La constatation d'un trop perçu est alors le plus souvent vécue comme une menace par certain·es allocataires.

Parmi ces différentes situations de trop-perçus, un cas de figure se distingue toutefois : celui que certain·es agent·es GDD qualifient de « trop-perçus volontaires ». Selon elleux, des allocataires ne déclareraient pas sciemment certaines périodes travaillées, au moment de l'actualisation, pour bénéficier de la totalité du montant de l'indemnisation. Iels nourriraient

²⁰⁹ Médiateur national de Pôle emploi, « Les indus », Juillet 2013, p. 31.

l'espoir de ne pas être pris ou, le cas échéant, pourraient bénéficier d'un « prêt à taux zéro » pour passer une période difficile, qu'ils pourront rembourser dans une période plus faste (CRI_02_Sophie). Ce cas est en réalité très rare et s'explique par la précarité économique d'une frange des allocataires, ainsi que par les pratiques des employeur·euses : seule une enquêté·e, Gladys (HCR_22), veilleuse de nuit, raconte n'avoir pas déclaré sa reprise d'activité, le 18 du mois, pour éviter d'avoir à vivre avec 12 jours de salaire – il peut par ailleurs arriver aux allocataires reprenant le travail d'oublier d'en référer à Pôle Emploi comme Alison (HCR_12), ou de se tromper dans les dates et les salaires perçus. En tout état de cause, l'expérience des trop-perçus conduit les allocataires à penser que l'argent versé par Pôle emploi n'est jamais vraiment acquis – sans qu'ils ne soient pour autant en mesure de provisionner ces sommes. En cas de montants élevés, les trop-perçus peuvent entraîner de réels bouleversements qui pourraient générer du non recours ultérieur mais le phénomène reste difficile à objectiver. Chloé (qual_06) affirme par exemple qu'une fois réglé son problème de trop-perçu, elle ne s'inscrira plus à Pôle emploi tandis que Samuel (qual_01) qui a déjà eu des trop-perçus importants aimerait pouvoir se passer de Pôle emploi pour éviter d'être à nouveau confronté à ces problèmes mais n'y est pas parvenu au moment des deux entretiens faits avec lui. Pour celles et ceux qui ont fait l'expérience des trop-perçus – particulièrement les trop-perçus d'un montant élevé – ces expériences sont structurantes de la relation à Pôle emploi et plus largement à l'assurance chômage. C'est là un des résultats frappant de notre enquête : l'éventualité d'un trop-perçu et ses conséquences structurent peut-être davantage le rapport des salarié·es à l'assurance chômage que le fait d'être indemnisé·e au titre d'une convention plutôt que d'une autre.

L'enquête des deux côtés du guichet permet en tout cas d'éclairer la façon dont s'articulent travail de l'utilisateur, travail de l'employeur·euse et travail des agent·es de Pôle emploi à la fois à l'origine des trop-perçus mais aussi dans leur résolution. Une partie de la constatation des trop-perçus et de l'envoi des notifications pour les trop-perçus constatés se fait de manière automatique. La disparition des possibilités d'accueil physique des allocataires joue un rôle important dans le sentiment d'insécurité ressenti en cas de trop perçu²¹⁰. Parallèlement à cela, la récupération des sommes versées indûment était avant 2021 une spécialisation de certain·es agent·es GDD qui consacraient une partie de leur temps à contacter les allocataires pour les prévenir, leur expliquer et organiser le remboursement des sommes en question. Depuis la mise en place contrariée du « conseiller référent indemnisation » (CRI), cette fonction a été transférée à chaque agent GDD qui doit s'acquitter de cette tâche pour les allocataires de son portefeuille. Pour une part importante des conseiller·es GDD interrogées, cette tâche n'est pas prioritaire d'autant que les courriers partent de toute façon automatiquement. Au regard de leur charge de travail, ils font assez rarement ce travail, sauf lorsqu'ils reçoivent des ordres express de la hiérarchie en ce sens. Notre enquête, croisée avec un terrain complémentaire effectué au sein des services de médiation de Pôle emploi, suggère que quitte à ne pas avoir d'échanges avec les concerné·es, les responsables d'équipe et les directeur·ices d'agence préféreraient une transmission de ces dossiers aux services du contentieux afin d'assurer un traitement judiciaire des opérations de recouvrement. De ce fait, l'information des allocataires concerné·es est assurée de manière incomplète et, le plus souvent, impersonnelle. Les sommes parfois conséquentes, particulièrement au regard des conditions de vie de nos enquêté·es peuvent paraître impossibles à rembourser et laisser craindre une banqueroute personnelle ou

²¹⁰ Voir sur ce point la monographie réalisée auprès des agent·es gestion des droits de Pôle emploi. L'accueil renseignement conseil (ARC) a été remplacé par différentes formes de gestion des contacts à distance tandis que l'accueil sans-rendez-vous a été réservé aux seules matinées, les agences étant fermées l'après-midi.

contraindre à la dépendance à l'égard des proches. Les médiateur-ices régionales de Pôle emploi s'inquiètent du fait qu'il arriverait encore, en dépit de directives données au niveau national, que les trop-perçus importants soient notifiés uniquement par courrier malgré la violence que cela peut faire craindre²¹¹. Iels soulignent la violence institutionnelle de ce type de pratique.

3. Rapport à l'assurance chômage et rapport à l'État social : deux dimensions mêlées

Bien que l'assurance chômage ne fit pas partie des ordonnances de 1945 sur la Sécurité sociale, l'indemnisation du chômage participe pour les salarié-es d'une protection sociale destinée à limiter les conséquences des aléas de la vie ainsi que l'emprise du marché du travail sur leur trajectoire²¹². Comme on vient de le voir, l'assurance chômage ne joue pas toujours cette fonction de sécurité, non pas tant du fait de modestes prestations mais plutôt du caractère très incertain des sommes perceptibles. Il nous paraît légitime de nous demander si le rapport inquiet à l'assurance chômage dont nous avons tâché de rendre compte fait tache d'huile. Le rapport de nos enquêté-es à d'autres institutions de protection sociale s'en trouve-t-il modifié ? Pour résumer notre propos sur ce point, il nous semble que le rapport à l'assurance chômage est en fait indissociable d'un cadre d'existence plus large : l'inscription dans le salariat.

3.1. Positionnement de nos enquêté-es vis-à-vis d'autres institutions de l'État social

Notre protocole d'enquête impliquait différentes interrogations des enquêté-es sur d'autres formes de droits à la protection sociale, d'autres droits sociaux, d'autres formes d'aide et de solidarité. L'enjeu était initialement de pouvoir saisir, comme nous y invitait l'appel à projet de recherche, des formes de replis ou de cumuls des allocataires de l'ARE sur d'autres prestations. Notre problématisation a progressivement glissé vers une prise en compte plus large de l'expérience de l'indemnisation chômage comme relation de guichet mais aussi comme rapport social. Cette approche nous a permis de saisir les représentations que les enquêté-es développent à l'égard des autres institutions de protection sociale et les pratiques qui en découlent.

Il apparaît que le sentiment d'avoir à faire à des institutions dont le fonctionnement est complexe ne concerne pas exclusivement l'assurance chômage. Deux droits sont couramment abordés au cours des entretiens : la retraite et la maladie. Pour ces deux volets, recourir à ses droits lorsqu'on est en emploi discontinu demande davantage de démarches et les droits perçus sont moindres que ceux des salariées stables en raison de leur caractère contributif. Ils et elles sont donc dans une position où dans la sphère professionnelle iels doivent supporter les conséquences de leurs activités discontinues (moindres rémunérations, moindres possibilités de se projeter dans l'avenir, moindres reconnaissances de l'ancienneté) alors même que la discontinuité est une conséquence de la flexibilité imposée par l'employeur-euse. A cela s'ajoute le fait que non seulement cela n'est pas compensé mais à ils et elles sont pénalisées en matière de droits sociaux – qu'il s'agisse du chômage, de la maladie ou de la retraite. Concernant la retraite, qu'iels soient indépendant-es ou salarié-es, les enquêté-es présentent le salariat comme le statut le plus avantageux. Les guides conférencières en fin de carrière

²¹¹ Observation d'un séminaire national des médiateur-ices régionales de France travail. Rouen. Octobre 2024.

²¹² CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale*, op. cit., 1995.

comptent par exemple les années qui leur restent et se maintiennent dans le salariat. Elles ont conscience de devoir pour cela se contenter de revenus moindres tandis que les agences qui les emploient les pressent de changer de statuts pour en faire des prestataires. Elles interrogent plutôt de manière abstraite leurs choix de statuts d'exercice (cf. infra), ou souligne combien le travail gratuit, les concessions faites au modèle économique des employeur·euse (sur le salaire ou les horaires) et différentes formes d'astreintes non rémunérées viennent grever leurs cotisations actuelles et donc leurs pensions futures.

Concernant la maladie, un point commun aux enquêté·es, quel que soit leur secteur d'activité, est qu'iels renoncent souvent à faire valoir leurs droits en cas de problème de santé de courte durée (moins d'une semaine). Nombreuse·ux sont ceux qui disent aller travailler malades ou préfèrent prendre un jour de congés ou de repos (indemnisé ou pas par l'assurance chômage) dans les situations les plus graves. Ce « présentéisme »²¹³ est d'autant plus marquant que leurs « employeur·euses » ne semblent pas le remarquer, si ce n'est pour déplorer sa disparition comme dans l'hôtellerie restauration où les employeur·euses regrettent le temps où les cuisinier·es venaient travailler « avec une jambe cassée ». Plusieurs raisons expliquent de telles sous-déclarations touchant au non-recours. D'abord la démarche leur paraît complexe et supposerait de toute façon un travail administratif qui leur paraît pénibles. De plus, nos enquêté·es évoluant toutes et tous dans des petits milieux d'interconnaissance, iels craignent les effets d'une telle absence sur leur réputation. Comme dans l'intérim²¹⁴, ou l'agriculture²¹⁵, la culture de l'effort peut conduire à une dévalorisation de ceux qui flanchent. Enfin, partageant des budgets très contraints, la perte de rémunération leur paraît trop importante lorsqu'iels comparent les indemnités de maladie retranchées du temps d'attente nécessaire à la consultation d'un médecin, des jours de carence avec la pénibilité d'une ou de quelques journées difficiles. Dans certains cas particuliers, notamment les chercheur·euses non titulaires ou pour les journalistes qui préparent des sujets, une absence courte conduirait à ne pas être payée mais à devoir réaliser le travail initialement prévu, sans aucune adaptation de la tâche. Pour toutes et tous, l'annulation de la production du service en cas d'absence paraît exclue pour des raisons de conscience professionnelle. Le faible recours n'est d'ailleurs pas sans favoriser le non-recours dans la mesure où le peu d'expérience en matière de déclaration rend complexe la déclaration de la maladie auprès de l'institution dédiée. Concernant les problèmes de santé de plus longues durées il arrive que les travailleur·euses exclusivement ou essentiellement salarié·es privilégient la déclaration de ces périodes comme des périodes de chômage plutôt que comme des périodes de maladie. La démarche est pour elleux plus familière et plus flexible puisqu'iels ont la main sur la durée mais aussi parce que cette démarche leur paraît moins désavantageuse financièrement, ce qui souligne là encore les moindres droits perçus dans le cadre de la maladie.

Sans être une maladie et permettant davantage de planification, la grossesse et la maternité suscitent pour autant des inquiétudes du même ordre en termes d'accès au droit et de poursuite de la carrière chez certaines de nos enquêtées. Daphné (qual_04) qui est journaliste n'est parvenue à faire valoir ses droits qu'à l'issue d'une procédure judiciaire, lors de sa première grossesse. Pour la seconde, elle avait donc anticipé les difficultés et a cherché à bricoler, via

²¹³ BERTHE Bénédicte, DEDESSUS-LE-MOUSTIER Nathalie et DUMAS Marc, « Le présentéisme du personnel soignant et son traitement par le droit », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 2021, p. 215-236.

²¹⁴ BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud, PILLON Jean-Marie et TRANCHANT Lucas, *La condition intérimaire*, op. cit., 2024.

²¹⁵ ROUX Nicolas, « Faire de nécessité soutenabilité : Tenir et vieillir comme saisonnier/ère agricole », *Revue française de sociologie*, n° 2, vol. 61, 2020, p. 177-206.

une coopérative, un contrat lui permettant de s'inscrire dans le salariat « classique » et ainsi faire valoir ses droits plus facilement tout en bénéficiant d'une indemnisation supérieure. Elle a également organisé ses revenus au moment de la reprise d'activité pour ne pas avoir à faire face au risque d'une activité insuffisante et pour ne pas avoir à accepter trop de contraintes professionnelles avec deux enfants en bas âge. Plus largement, nos enquêtées s'interrogent sur l'ampleur des conciliations qu'impliqueraient le fait d'avoir un enfant (sur les horaires et le rythme de travail notamment) dans un contexte où elles demeurent très dépendantes des moments où l'activité survient et les mobilisent²¹⁶.

Maladie, retraite, maternité, sont ainsi les protections qui ont été le plus souvent mentionnées par nos enquêté-es. Malgré nos questions explicites sur le sujet nous n'avons pas rencontré d'allocataires touchant le RSA au moment de l'entretien. En revanche le RSA fait partie des « possibles » pour certain-es enquêté-es, notamment les journalistes. Il a une dimension repoussoir parce qu'en être bénéficiaire est un marqueur du niveau faible et prolongé de l'activité professionnelle. Il est également craint en raison des effets de stigmatisation et de dépréciation qu'il induirait. Ce serait concéder que l'on n'est plus tout à fait un-e travailleur-euse, ce qui invite à s'interroger sur l'articulation entre les représentations et les stratégies pour saisir la mécanique du non-recours.

3.2. Appréhender le non recours au droit comme un continuum

Être en situation de non-recours est une situation courante pour nos enquêté-es. Dans ce cadre, les mécaniques de recours et de non-recours n'apparaissent pas de nature différente. Autrement dit, la recherche permet d'illustrer l'existence d'un continuum de situations entre ceux qui ne recourent jamais à aucun droit et ceux qui recourent toujours à tous leurs droits. Ce qui distingue les un-es des autres n'est ni directement un capital culturel ou administratif. D'une part, iels ne demeurent pas constamment à la même position du continuum et peuvent changer leur fusil d'épaule. D'autre part, iels ne se positionnent pas de la même manière vis-à-vis de toutes les institutions. Nous avons ainsi observé que le recours et le non recours renvoient à des « pratiques », plus ou moins contrôlées et élaborées, qui se situent dans un temps donné (mais qui peut varier ultérieurement) et face à une institution donnée (mais peuvent être autre face à une autre institution). Nous avons par exemple constaté des façons de panacher les pratiques de recours et de non recours comme on a pu le voir dans les cas où l'assurance chômage était préférée à l'assurance maladie. Recourant et non recourant n'apparaissent donc pas comme des « identités » mais comme des postures variables suivant les interactions. Et cette posture ne préjuge pas non plus d'un rapport constant avec le droit ou avec l'argent. Pour plusieurs enquêté-es, les revenus du travail et les revenus de la « protection sociale » (au sens large), n'ont pas le même statut au moment de « faire valoir ses droits ». Iels ont le sentiment que les revenus issus de la protection sociale leur appartiennent moins et préfèrent donc n'y recourir qu'en cas de nécessité, de peur qu'on vienne les leur reprendre.

En matière d'indemnisation chômage, le travail d'estimation quantitative de ce phénomène publié par la DARES en 2022 a permis de donner un ordre de grandeur. Entre 25 à 42 % des personnes qui remplissent les conditions d'éligibilité à l'indemnisation chômage n'y recouraient pas. Selon la DARES, cette part serait encore plus élevée pour les salarié-es à

²¹⁶ Cf. par exemple les difficultés rencontrées par les mères intermittentes du spectacle, renseignant plus généralement sur les problèmes d'accès aux droits de salariés à l'emploi discontinu : ROUX Nicolas, « «☐Maternité☐» », *Les zones grises des relations de travail et d'emploi: Un dictionnaire sociologique*, Teseo, Buenos Aires, France, 2024.

l'emploi discontinu. Notre travail qualitatif permet d'illustrer certaines composantes de ce phénomène. Le niveau de diplôme ne semble pas particulièrement déterminant et nous avons constaté du non recours au droit à l'indemnisation aussi bien chez les travailleur·euses qualifié·es, comme Lola (qual_04), que chez les non qualifié·es. Nous avons également identifié des formes « partielles » de non recours vis-à-vis de l'indemnisation chômage, certains droits étant « pris » tandis que d'autres sont ignorés : non recours au droit d'option, non recours à la neutralisation des périodes d'exclusion par exemple.

Si cette idée de non recours comme continuum est largement démontrée dans les travaux sur le non recours, un point semble spécifique en matière d'indemnisation chômage. Contrairement aux malades ou aux retraité·es, nos enquêté·es ne se retrouvent pas dans la figure du « chômeur ». Ils viennent chercher à travers l'indemnisation un lissage de leurs revenus qui leur paraît légitime de percevoir en raison de leurs contributions passées. Les difficultés rencontrées pour faire valoir leurs droits renforcent alors le primat du travail dans leurs stratégies et leur identité, ce dont témoigne tout particulièrement les salarié·es de l'hôtellerie-restauration.

3.3. Bricoler au sein du salariat à la frontière de l'indépendance

Si nous considérons « l'agent optimisateur » de la théorie néoclassique comme un idéal-type irréel, une fiction utile en économie²¹⁷ mais de peu d'intérêt pour saisir les trajectoires sociales et professionnelles des individus situés dans l'histoire²¹⁸, nous développons toutefois une sociologie compréhensive selon laquelle les acteurs et les actrices mettent en œuvre des stratégies et des tactiques, en somme, des formes de rationalités. Toute la question reste le type de ressources qu'ils cherchent à optimiser et leurs chances de réussite ainsi que le caractère individuel ou collectif (notamment familial) de leurs démarches.

Parmi les enquêtées que nous avons interrogées un certain nombre évoluent dans des secteurs où l'indépendance se diffuse, notamment le monde des guides conférencières mais aussi dans une moindre mesure parmi les journalistes qui assurent des prestations de communication ou les chercheur·euses de l'enseignement supérieur qui cherchent à bénéficier du statut de vacataire. Ceux-ci ont réfléchi stratégiquement à leur statut d'exercice, ont été successivement ou simultanément salarié·e et indépendant·e. Les enquêté·es en fin de carrière considèrent généralement que sortir du salariat après avoir été salarié·e toute sa vie active serait trop pénalisant. Les autres se montrent plus ouverts à cette éventualité, envisagent voire pratiquent des allers/retours entre les statuts en fonction des configurations ou des demandes de leurs donneurs d'ordres. En effet, leurs interrogations sur les statuts découlent notamment du fait que dans certains secteurs les employeur·euses, poussent les salarié·es à aller vers le travail indépendant. Subi, l'indépendance est toutefois perçue comme une manière d'accroître son niveau d'activité ou sa rémunération.

Lorsqu'on essaie de mettre à plat la mécanique de ces stratégies et de ces tactiques aux confins du salariat, un élément interpelle : la variété des cumuls et des arrangements statutaires. Cela suggère à la fois la diversité des situations de nos enquêté·es à l'égard de l'assurance chômage et plus largement du salariat tout en démontrant à quel point nos

²¹⁷ BOURDIEU Pierre, *Les structures sociales de l'économie*, Seuil, Paris, France, 2000. ORLEAN André, *L'empire de la valeur: refonder l'économie*, Éditions du Seuil, Paris, France, 2011.

²¹⁸ A l'exception peut-être des Quackers décrits par Max Weber. LALLEMENT Michel, « Max Weber, la théorie économique et les apories de la rationalisation économique », *Les Cahiers du Centre de Recherches Historiques. Archives*, n° 34, 2004, [<https://doi.org/10.4000/ccrh.212>].

enquêté-es les plus qualifié-es ne vivent pas dans « l'évidence du salariat », comme un statut professionnel privilégié. Pourtant, naviguer entre deux statuts voire les cumuler n'est pas une opération avantageuse en termes de droits à la protection sociale. Nos enquêté-es ne méconnaissent pas ces enjeux : iels cumulent pour multiplier les possibilités de travailler, afin de faire des activités qui les « intéressent » au triple sens d'un intérêt pécunier, professionnel ou intellectuel. Preuve des conséquences effectives des réformes de la protection sociale, certain-es présentent la sortie totale ou partielle du salariat comme de moins en moins désavantageuse. Les réformes de l'assurance chômage et des retraites réduisant les protections arrimées au contrat de travail. Cela n'en retire pas pour autant tout intérêt aux droits sociaux puisqu'en cas de transition vers le travail indépendant, l'allocation chômage constitue justement un revenu qui permet de sécuriser la transition. Les situations de travail des indépendants demeurent fortement précaires et difficilement soutenables sur le long terme²¹⁹, notamment dans les industries culturelles²²⁰. Faisant écho aux paradoxes du rapport à la protection sociale que nous avons pu constater dans le cadre de notre enquête, le choix stratégique du cumul des statuts entre indépendance et chômage va rarement de pair avec une pleine compréhension des modalités précises de cumul entre factures et activité réduite. Les personnes rencontrées ne comptent pas sur un montant précis. Ils préjugent simplement que ce cumul leur permettra d'adoucir certains mois de faible activité.

Inversement, on a pu constater chez nos enquêté-es un attachement « collectif » au salariat, comme cela peut être le cas pour des pigistes et dans une moindre mesure chez les guides. Rester salarié-e demeure le choix privilégié, comme une manière de défendre les droits associés, même si à court terme ça n'est pas la situation la plus avantageuse financièrement. Une facture peut en effet améliorer l'ordinaire. Chez les guides où le salariat a fortement perdu du terrain, cela induit une concurrence entre travailleur-euses selon leur statut. Celles qui souhaitent rester salariées seraient menacées par les indépendantes. Là encore l'attachement au salariat ne signifie pas pour autant que les personnes connaissent et font valoir leurs droits et iels se préparent malgré tout à différentes formes de prévoyance individuelles ou privées. Quels que soient leurs rapports à la protection sociale, nos enquêté-es essaient quand iels le peuvent d'épargner, de « mettre de côté » comme disent fréquemment les salarié-es de la restauration. Dans la mesure où leurs situations professionnelles sont instables et leurs revenus fluctuants, l'épargne est un des moyens pour elleux de lisser leurs revenus. Vivant avec des ressources limitées et des budgets contraints voire déficitaires, l'épargne n'est pas toujours possible et le recours aux solidarités familiales (conjoint-e, parents) est également très courant.

²¹⁹ CELERIER Sylvie, *Travail indépendant□ : santé et conditions de travail. Actes du colloque du 18 septembre 2013 (Paris)*, 2014, p. 230 pages. OMALEK Laure et RIOUX Laurence, « Emploi et revenus des indépendants », *Insee Références*, , 2015.

²²⁰ GUYON Marie, « Dossier Insee□ : les non-salariés dans les activités culturelles », *INSEE Analyse*, , 2015.

Conclusion

Nous avons interrogé les enquêté-es sur leur rapport à l'assurance chômage et à la protection sociale mais également sur leurs démarches concrètes pour faire valoir leurs droits. Le rapport à l'indemnisation (et cela peut être élargi à d'autres droits sociaux) ne dépend pas exclusivement des caractéristiques des droits mais également des conditions d'accès à ces droits. Ces éléments renforcent l'idée selon laquelle il est impossible d'évaluer isolément la réforme d'assurance chômage 2019-2021. Il est fréquent que les enquêté-es ne connaissent pas le cadre exact de la réglementation au titre de laquelle iels sont indemnisé-es. Leur rapport à Pôle emploi résulte d'une « relation » de long terme faite de multiples interactions avec l'institution.

L'indemnisation chômage joue un rôle de sécurisation financière essentiel pour les personnes en emploi discontinu. Pour autant, notre enquête a permis de mettre en évidence que cette ressource peut également être source d'insécurité pour elles. Cette insécurité est de trois ordres. D'abord, en écho aux nombreuses publications de l'Unedic, la réforme de 2019-2021 conduit à une baisse des montants d'indemnisation et à un durcissement des conditions d'éligibilité. Peu comprises et peu expliquées, ces baisses produisent de l'incompréhension et de la crainte sans pour autant constituer un stimulus précis et clair. Ensuite, la réglementation étant plus difficile à comprendre, l'assurance chômage joue un moindre rôle de sécurisation puisque les allocataires ne savent pas combien iels vont percevoir. Certaines de nos enquêtées disent avoir vraiment besoin de ces sommes pour vivre alors que d'autre – qui comptent quand même dessus – cherchent à organiser leur vie professionnelle pour ne pas en dépendre. Dans ce cas de figure, cela limite l'influence de ces baisses d'allocation sur leurs arbitrages professionnels. Il ne leur est pas possible d'imaginer l'ensemble des stratégies possibles, pas plus que d'en mesurer les conséquences respectives. Enfin, l'expérience courante des trop-perçus, difficilement compris, engendre une incertitude quant aux sommes versées, sur lesquelles les allocataires pensent ne pas vraiment pouvoir compter.

Du fait de ces expériences de trop-perçus et plus largement du fait de l'accroissement des difficultés d'accès à l'assurance chômage (notamment en raison du durcissement des conditions d'éligibilité), la sécurisation que devrait apporter l'indemnisation chômage est remise en question : l'indemnisation peut devenir insécurisante. L'insécurité dont les allocataires font l'expérience est donc non seulement psychologique mais surtout matérielle : les droits sont instables, réduits et iels doivent s'en remettre à la prévoyance personnelle et familiale. L'étendue de cette dernière est néanmoins fonction des ressources personnelles et familiales, notamment des niveaux de vie des proches ; les sécurités privées se révèlent donc inégalitaires. Elles confinent également à la dépendance personnelle. La possibilité de s'appuyer sur des parents ou un-e conjoint-e facilite la prise de distance voire le non-recours tandis que l'absence de ce type de ressources peut renforcer la dépendance à l'assurance chômage ou inciter à « prendre n'importe quel emploi ». Parmi les travailleur-euses qualifié-es, inversement, certain-es enquêté-es bénéficient d'allocation sur lesquels iels comptent ce qui tend à sécuriser leurs ressources matérielles, malgré les inquiétudes liées aux réformes.

VII - Le prix individuel de l'emploi discontinu : des trajectoires difficilement ou chèrement soutenable

Introduction

Prenant le parti d'une approche sectorielle, notre recherche fait état d'une grande diversité des trajectoires de discontinuité de l'emploi, comme l'illustrent celles présentées dans les deux monographies (salarié-es HCR et travailleur-euses très qualifié-es). La figure univoque d'une salariée ou d'un salarié optimisateur, calculateur et stratège, qui pourrait préférer le chômage à l'emploi, n'existe pas – ce qui n'exclut pas que les salarié-es fassent des arbitrages et expriment des rationalités, plus diverses que les postulats sous-jacents aux dernières réformes de l'assurance chômage. Les trajectoires de discontinuité dépendent des spécificités de chaque secteur, mais également des caractéristiques sociales des personnes (notamment leur capital culturel, fort variable en fonction des profils) ainsi que de la temporalité (de leur carrière et de leur vie en général, de l'alternance entre les périodes d'emploi et de chômage, ou encore de leur situation de demandeuse ou demandeur d'emploi qui est évolutive) dans laquelle elles se trouvent. Ces salarié-es font néanmoins face à des difficultés communes dans les secteurs choisis, présentant, sous certains rapports, des similarités.

Les trois secteurs retenus pour l'étude ont la particularité de recourir fortement aux contrats courts. Si les logiques économiques qui expliquent le recours aux contrats courts sont différentes pour le journalisme et l'enseignement supérieur et la recherche, dans le tourisme, l'HCR ou l'intérim, la logique classique du juste-à-temps prévaut. Les effectifs sont établis au plus près des fluctuations de la production, requérant la flexibilité et le morcellement des temps de travail, ce que les contrats courts permettent le mieux de pratiquer. Dans tous les secteurs que nous avons étudiés, lorsque l'emploi est discontinu, c'est pour répondre à un intérêt / une contrainte de l'employeur-euse et le salaire ne rémunère que les temps les plus visiblement productifs. La rémunération concerne essentiellement les visites des guides conférenciers et conférencières, les cours des vacataires dans l'enseignement supérieur et la recherche (ESR), les missions des intérimaires ou des journalistes ou bien encore les moments de repas dans la restauration, où se pratique la journée en coupure²²¹. Une grande partie de la production est cachée, débordant le seul moment de satisfaction du service, sans pour autant être rémunérée, comme la préparation des visites et des cours. L'adaptation et la disponibilité des salarié-es vis-à-vis de la variation de la demande ne sont pas une donnée de base et ne sont pas sans coûts pour elles et eux : elles se construisent et relèvent d'un travail continu, et non-rémunéré, d'ajustement des temps sociaux, de travail administratif, d'accès aux droits et de recherche d'emploi. L'entretien de ce volant de main-d'œuvre flexible, disponible, stable dans la précarité repose sur un travail fait par la main-d'œuvre elle-même. Il s'agit d'un travail de maintien d'une forte productivité et d'approfondissement de ses savoir-faire (formations, multiplication d'expériences professionnelles), afin de continuer à donner satisfaction aux employeur-euses et d'ainsi pouvoir accéder à des emplois souvent dans l'espoir d'une stabilisation professionnelle. Il s'accompagne d'un travail de préservation de la santé physique et mentale, afin de pouvoir tenir sur la durée et rendre soutenable la discontinuité de l'emploi.

²²¹ La coupure désigne une journée de travail morcelée, directement rythmée par la fréquentation pressentie des établissements. Le salarié ne travaille qu'au moment des repas, le midi et le soir, avec une pause non-rémunérée entre les deux.

Quelles sont ces trajectoires de discontinuité que la réforme de l'assurance chômage 2019-2021 impactent ? Cette dernière les modifient-elles ? À l'opposé du postulat structurant les réformes, les salarié-es n'expriment pas dans l'absolu de préférence pour le chômage, ni pour la discontinuité. Iels ne s'entendent pas avec leur employeur-euse sur ce point. En d'autres mots, iels ne choisissent pas les contrats courts et évoluent sur des marchés du travail jalonnés de contraintes, avec lesquelles il faut composer. Le consentement à l'instabilité relève davantage du pis-aller, pris dans des arbitrages entre conditions de travail, intérêt du travail, rémunération, lieu de travail et perspective de court et moyen terme. Ce sont pourtant ces personnes qui étaient visées par cette réforme de l'assurance chômage et qui sont les plus touchées. La ou le salarié précaire est en effet « quelqu'un qui aménage son rapport avec un temps de non-travail qu'il n'a pas choisi »²²².

Il convient dès lors de porter le regard non pas seulement sur les caractéristiques des trajectoires de discontinuité mais aussi sur la manière dont elles sont vécues. Comment les salarié-es composent-iels avec la discontinuité ? L'approche qualitative et multi-sectorielle de notre recherche permet ainsi d'accéder aux différentes composantes de l'existence (santé, logement, vie privée, vie professionnelle, etc.) et à la façon dont elles s'articulent à la discontinuité de l'emploi. Diversifiées, les expériences de la discontinuité mettent les individus face à des dilemmes communs, davantage mis en tension par les réformes récentes, comme nous allons le voir dans ce chapitre.

Dans une première partie, nous explorons le rapport à l'emploi et au travail des travailleur-euses concerné-es : pris-es dans la discontinuité, ils et elles cherchent à travailler, ont des rationalités tournées vers l'emploi et des identités sociales centrées sur la sphère professionnelle. Dans une deuxième partie, nous montrons que leurs arbitrages, plutôt que fondés sur une préférence pour le chômage, doivent articuler différents éléments et contraintes, professionnelles (les offres disponibles au moment de chercher un emploi, leurs aspirations en fonction de leur qualification ou de leurs emplois passés, les perspectives d'emplois futurs etc.), sanitaires (leur état de santé), privées (vie conjugale et familiale, lieu de vie, loisirs...), financières (salaires, prestations sociales, etc.). Enfin, nous montrons dans une troisième partie que ces salarié-es, tourné-es vers l'emploi, ne se reposent pas sur l'indemnisation chômage : si celle-ci joue un rôle indéniable dans la sécurisation financière des trajectoires, elle n'en est jamais la finalité, d'autant plus que les réformes ont rendu les procédures plus incertaines aux yeux des salarié-es (cf. Chapitre Expériences de la protection sociale) et que les montants des allocations, abaissés pour la plupart d'entre elles et eux, ne permettent guère d'assurer la viabilité de l'existence.

1. Plutôt salarié-es qu'allocataires : des rationalités tournées vers l'emploi

Les salarié-es des trois secteurs étudiés travaillent sous une diversité de contrats courts (intérim, CDD, CDDU, vacations, etc.) multipliant les emplois et les employeur-euses afin d'augmenter leurs rémunérations et de faire – au moins en partie – des activités qui leur plaisent. Ils et elles cumulent ces contrats et sont également parfois travailleur-euses indépendant-es, à titre principal ou secondaire. Ils et elles se vivent comme des travailleur-euses et soulignent que les périodes non-travaillées, bien que fréquentes et répétées, ne sont finalement pas si longues, en comparaison avec la durée de leurs périodes de

²²² CINGOLANI Patrick, *L'exil du précaire. Récits de vie en marge du travail*, Pairs, Méridiens Klincksieck, 1986.

travail. La discontinuité de l'emploi ne résulte pas d'abord d'un choix ; tou·tes seraient en mesure d'accepter un CDI, à condition qu'il corresponde à leurs qualifications, leurs expériences professionnelles, leurs aspirations et valeurs professionnelles mais aussi à leur lieu de résidence, et dans certains cas, aux horaires de leur vie familiale. Bloqué·es dans le segment flexible de la main-d'œuvre de leur secteur professionnel, elles et ils rencontrent des difficultés à accéder à des CDI. Pour les guides conférencières qui n'aspirent pas à travailler dans une institution muséale, le CDI n'existe pas. Pour les pigistes, l'aspiration à la stabilité n'est pas nécessairement synonyme de CDI mais de sécurisation du niveau d'activité. Quel que soit leur statut, les personnes enquêtées se vivent néanmoins comme de véritables professionnel·les ; les métiers pratiqués font l'objet d'un investissement identitaire, voire affectif. Le chômage n'est pas intentionnel ou volontaire : les périodes « non-travaillées », qui sont en réalité aussi des périodes de « travail » au-delà de l'emploi, peuvent être source d'un sentiment de stigmatisation et de culpabilité, doublées d'incertitudes quant à l'avenir. Elles sont aussi synonymes d'une baisse importante des ressources financières, encore accentuée par la réforme d'assurance chômage 2019-2021 (voir *infra*). Dans ces conditions, le chômage n'exerce pas d'attraction particulière auprès des salarié·es, dont les rationalités sont avant tout tournées vers l'emploi. Ces travailleur·euses se trouvent en position de devoir supporter individuellement et avec peu ou pas de protection collective les conséquences de la flexibilité présentée par leurs employeur·euses comme une nécessité économique, quel que soit leurs secteurs d'activité.

1.1. Un travail de création de continuité par-delà la discontinuité de l'emploi

Pour trouver des emplois, il faut redoubler de travail. La construction d'une trajectoire en contexte de discontinuité repose sur un travail de création de continuité²²³, de recherche de « stabilité dans la précarité »²²⁴, qui s'effectue aussi bien lors des périodes non-travaillées et donc non-rémunérées que lors des périodes travaillées, en plus des emplois effectivement occupés.

Comme l'illustrent les monographies, ce travail consiste premièrement à *constituer la trajectoire professionnelle*, en recherchant de nouveaux emplois et employeur·euses, en améliorant sa visibilité sur le marché du travail, en approfondissant son savoir-faire et ses compétences. Il peut ainsi s'agir, pour les journalistes et les universitaires, de s'investir dans des productions non-rémunérées, comme des documentaires, des publications visant à valoriser leurs travaux antérieurs et à les rendre plus identifiables auprès des employeur·euses. Il s'agit par exemple de réactualiser son CV, de consulter les offres d'emploi en ligne, d'entretenir son réseau (sonder son entourage professionnel à la recherche d'un emploi) ou de rechercher activement des opportunités (appeler un·e ancienne employeur·euse pour demander à être réembauché·e). La possibilité de durer dans la discontinuité est en effet conditionnée à l'existence d'un « noyau dur » d'employeur·euses²²⁵ qui pourra être source d'emplois répétés au fil du temps, par-delà la diversité et l'aléa des relations d'emploi. Entretenir ce noyau dur et ne pas le menacer – en répondant toujours présent·e même en cas de problème, de santé notamment (cf. *infra*) – est ainsi un enjeu de premier plan. Soulignons

²²³ ROUX Nicolas, « Créer de la continuité », *op. cit.*, 2014.

²²⁴ JOUNIN Nicolas, *Chantier interdit au public*, *op. cit.*, 2014..

²²⁵ PILMIS Olivier, « Des "employeurs multiples" au "noyau dur" d'employeurs : relations d'emploi et concurrence sur le marché des comédiens intermittents », *Sociologie du travail*, n° 3, vol. 49, 2007, p. 297-315.

au passage, comme cela a déjà été précisé²²⁶, que ce noyau dur composé de plusieurs employeur·euse bat en brèche l'idée que ces salarié·es seraient des permittent·es... puisque précisément, iels ont plusieurs employeur·euses et non un·e seul·e qui pourrait substituer un seul CDI à leurs nombreux CDI avec des employeur·euses différent·es.

Le travail de création de continuité se compose, deuxièmement, d'un travail d'*organisation du temps privé* à différentes échelles (journée, mois, année), dans un contexte d'incertitude qui altère la capacité à se projeter. Les salarié·es à l'emploi discontinu ont en effet des périodes de travail certes circonscrites dans le temps mais particulièrement intenses, où il n'est guère possible de se reposer, de prendre des congés, de s'occuper de sa vie privée, l'activité professionnelle prenant le pas sur les autres sphères de l'existence. Il s'agit ici de construire l'alternance entre emploi et non-emploi, d'organiser le temps entre les différentes sphères de vie mais aussi de mettre en place des moments de repos, nécessaires à la reconstitution de la force de travail, à la préservation de la santé physique et mentale et donc à la soutenabilité de la trajectoire.

Ce travail est, troisièmement, un travail d'*accès aux droits*, la discontinuité de l'emploi mettant les salarié·es en relation très régulière avec différentes institutions, comme France Travail. Or demander ses droits n'a rien d'anodin, impliquant une diversité de démarches énergivores et chronophages, à l'issue incertaine : constituer des dossiers, réclamer, conserver, transmettre des pièces, solliciter ou répondre à des sollicitations, préparer les entretiens téléphoniques ou de face-à-face, suivre les procédures entamées. Ce travail, lui aussi réalisé sur le temps hors-emploi, peut être source d'angoisse, notamment dans un contexte de « numérisation », « digitalisation » ou « dématérialisation » des administrations (cf. partie transversale sur les expériences de la protection sociale). Devoir répondre à un standard téléphonique, naviguer sur un site internet pas toujours intuitif, ou encore recevoir par mail ou téléphone l'information d'un trop-perçu ou une menace de radiation génère des incertitudes et constitue une activité en soi, qui demande temps et énergie. Ce travail a en outre une dimension émotionnelle²²⁷. Au guichet, il faut réfréner ses sentiments, faire bonne figure, « travailler » sur soi, travailler son apparence, son langage, son discours pour s'efforcer de s'ajuster au mieux aux attentes de l'institution. Il faut aussi dépasser la crainte d'être perçu·e comme un·e « assisté·e », image qui hante la figure du ou de la demandeur·euse d'emploi et dont il faut se démarquer, *a fortiori* pour ces salarié·es qui se vivent comme des travailleur·euses avant tout. L'expérience du guichet est aussi un apprentissage du « pouvoir discrétionnaire » des agent·es en charge de leur dossier²²⁸. Ils et elles doivent faire preuve de leur motivation à retrouver un emploi, conformément aux politiques d'« activation » en matière professionnelle et sociale, en vigueur depuis les années 1990 dans le cadre de la Stratégie européenne pour l'emploi. Les personnes en emploi discontinu effectuent un travail en soi, un « labeur invisible »²²⁹ vis-à-vis des institutions. Il a un *coût matériel, temporel et subjectif* (du ou de la « bénéficiaire » des allocations ou aides sociales) à même d'expliquer en partie le phénomène de non-recours au(x) droit(s).

²²⁶ GREGOIRE Mathieu, REMILLON Delphine, BAGUELIN Olivier, VIVES Claire, KIM Jiyoun et DULAC Julie, *Emploi discontinu et indemnisation du chômage Quels usages des contrats courts ?*, DARES, 2021.

²²⁷ Les émotions au travail ne concernent donc pas que le travail en organisation tel qu'analysé notamment par JEANTET Aurélie, *Les émotions au travail*, CNRS éditions, 2018.

²²⁸ AVENEL Cyprien et DUVOUX Nicolas, *Le travail social entre pouvoir discrétionnaire et pouvoir d'agir*, La documentation Française, 2020.

²²⁹ CLOUET Hadrien, « Les chômeurs, de gros fainéants ? », *Manuel indocile de sciences sociales*, 2019, p. 971-980.

À ce travail de continuité illustré par l'étude, il faut encore ajouter le « travail de subsistance »²³⁰ constitué de débrouilles, bricolages, travaux, entraides et services rendus à travers l'investissement de l'espace domestique mais aussi d'une économie parfois souterraine et d'une solidarité au sein du quartier de résidence. Si ce travail s'observe en particulier dans les territoires désindustrialisés et les populations paupérisées, il se retrouve également chez des personnes en emploi²³¹.

1.2. Pas de refus du CDI par principe

La réforme 2019-21 de l'assurance chômage ne tient pas compte de ce travail de création de continuité (que l'indemnisation rémunérerait auparavant) et fragilisent l'équilibre déjà précaire des salarié·es à l'emploi discontinu. L'hypothèse que nous pouvons formuler à l'aune de notre enquête empirique est que cette réforme rend encore plus urgente la perspective du CDI pour ces salarié·es, l'indemnisation chômage étant réduite et incertaine. Il n'est néanmoins pas évident pour elles et eux d'en obtenir, dans ces secteurs qui reposent sur une part flexible de main-d'œuvre. Quand ils sont proposés, les CDI ne correspondent pas toujours au profil des salarié·es, qui ont pu parfois en refuser, même si ces cas sont rares, étant en général le fait des professionnel·les du secteur très expérimenté·es (donc minoritaires). Ces refus ne sont cependant pas dictés par une volonté de ne pas travailler. Ils procèdent de résistances à la dévalorisation professionnelle ou à la relégation, quand les contrats proposés, tant sur le plan du contenu du travail que des conditions d'emploi, ne correspondent pas à leurs qualifications, expériences accumulées et compétences. Les conditions d'acceptation des CDI revêtent également des dimensions financières, géographiques ou horaires ; par exemple, la distance travail-domicile ou un niveau de salaire qui ne soit pas inférieur à celui de l'emploi précédent. Enfin, il peut à la marge exister un rejet ou un questionnement de la norme salariale stable, qui s'accompagne d'une rhétorique de valorisation du changement, du besoin de liberté, du refus de se laisser enfermer dans un emploi qui ne satisfait pas complètement. Elle peut être associée à une crainte déclarée du CDI, nourrie par les mauvaises expériences professionnelles passées, par le rejet de contrats désajustées en regard des qualifications possédées, ou encore de besoins économiques insatisfaits en raison de niveaux de salaires trop faibles. Ces discours doivent également s'analyser à la lumière du contexte de flexibilisation accrue du marché du travail, qui fait de l'expérience de la discontinuité de l'emploi un passage presque obligé, voire encouragé, dans une trajectoire (par exemple, valorisation du « nomadisme » professionnel). Quand ces discours émergent, ils mettent l'accent sur la capacité de choix des salarié·es, qui cherchent à montrer qu'ils et elles peuvent avoir une prise sur leur parcours professionnel. Ils n'effacent néanmoins pas le récit des difficultés ou de l'incertitude financière et sociale provoquées par la discontinuité de l'emploi, ni le souhait à terme d'une stabilité matérielle, tout spécialement via le CDI.

Conformément à la morale du travail et des relations professionnelles qui habite les entretiens - avec les salarié·es comme avec les employeur·euses, le CDI suppose, pour la plupart des enquêté·es, un engagement important et de long-terme, à la fois dans l'activité en elle-même mais aussi dans une entreprise. Si le CDI apporte une sécurité économique relative par rapport à la discontinuité de l'emploi, il renferme le risque de se résigner à une situation

²³⁰ BONHEUR Collectif Rosa, *La ville vue d'en bas: travail et production de l'espace populaire*, Éditions Amsterdam, 2019.

²³¹ HUGUES Fanny, « Se débrouiller chez soi en milieu rural au temps de confinement : L'espace domestique, support du travail de subsistance », *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 4, 2021, p. 119-128.

professionnelle insatisfaisante (notamment au regard de l'intérêt de l'activité et des valeurs de l'entreprise²³²) au profit de la stabilité. Dans cette configuration, répandue, surtout chez les salarié-es subalternes²³³ mais que l'on peut entendre chez certain-es journalistes pigistes, l'engagement est avant tout pragmatique, animé par la crainte de ne pas retrouver un emploi stable (ou ne pas s'en voir proposer un autre), qui incline à accepter ou conserver un CDI. Or, le rapport au travail des salarié-es ne se résume pas à la stabilité que celui-ci procure, autrement dit, à un rapport à l'emploi, plus spécifiquement, à un contrat de travail. Il comporte aussi une dimension expressive, une aspiration à la qualité du travail et à l'épanouissement personnel qu'il peut être tiré de l'activité professionnelle. Dit autrement, certaines personnes enquêtées tentent, quand c'est possible, de ne pas sacrifier (totalement) la dimension expressive du travail sur l'autel de sa dimension matérielle ou pragmatique²³⁴. Si la première dimension se retrouve plus aisément chez les plus qualifié-es²³⁵, notamment dans le cas de Lola, pigiste (Qual_03), elle n'est pas absente du discours de certain-es salarié-es moins qualifié-es, comme en témoignent les cas de Tanya (HCR_06) ou celui d'Ethan (HCR_04), entre autres.

C'est donc au titre de l'attachement au travail que les salarié-es en emploi discontinu peuvent refuser un CDI ou un autre contrat court ou les travailleur-euses une prestation, quand le travail n'est pas satisfaisant, quand la qualité du service est empêchée²³⁶ par des contraintes organisationnelles, quand les conditions de travail et d'emploi sont dégradées ou non conformes aux aspirations professionnelles et personnelles. Faute de mieux et en attendant mieux (cf. Monographie - Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié-e dans les Hôtels, cafés et restaurants), les personnes enquêtées tâchent de s'adapter à la précarité (comme cela a été dit auparavant : en créant de la continuité.) mais aussi d'aménager du mieux possible leur situation, quitte à trouver des sources de plaisir alternatives au travail²³⁷. Quoi qu'il en soit, d'un point de vue extérieur, notamment patronal, cela peut être interprété comme un moindre goût voire un désintérêt pour le travail – cf. Les discours des employeur-euses sur les salarié-es et le déclin de la "valeur travail" et le « refus du CDI ». Mais en réalité, ce n'est alors pas le travail de manière générale, qui est en cause ; mais un travail donné, dans un certain secteur d'activité et dans une entreprise précise, à un certain moment des biographies individuelles²³⁸.

Ce faisant, les discours sur le « choix » de la discontinuité est piégeux à des fins d'analyse, car cela supposerait un « choix » binaire à faire entre emploi et chômage en-dehors de toute considération liée à la socialisation professionnelle, au marché du travail et au fonctionnement du secteur considéré. Ces discours sont à relier à l'attente d'accéder à son métier de

²³² Cette préoccupation pour le positionnement de l'entreprise est exprimée par plusieurs des journalistes interrogé-es.

²³³ SIBLOT Yasmine, CARTIER Marie, COUTANT Isabelle, MASCLÉ Olivier et RENAHY Nicolas, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Armand Colin, 2015. ROUX Nicolas, « Sur le travail insoutenable: ouvrières d'un groupement d'employeurs agricole », *Économie rurale*, , 2023, p. 83-100..

²³⁴ MEDA Dominique et VENDRAMIN Patricia, *Réinventer le travail*, Puf, 2013.

²³⁵ SERRE Delphine, BAUDELOT Christian, GOLLAC Michel, BESSIERE Céline, COUTANT Isabelle, GODECHOT Olivier et VIGUIER Frédéric, « Travailler pour être heureux□? » ; GOLLAC Michel, VOLKOFF Serge et WOLFF Loup, *Les conditions de travail*, La découverte Paris, 2000.

²³⁶ CLOT Yves, *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux*, la Découverte, DL 2010, Paris, 2010.

²³⁷ CINGOLANI Patrick, *La précarité*, op. cit., 2017.

²³⁸ Il est en effet courant d'observer que les attentes évoluent notamment autour des 30 ans, la question de la stabilité matérielle et de l'engagement dans la vie conjugale et familiale se faisant souvent plus pressante à partir de ce seuil d'âge (BRESSION Maryse, « La précarité: une catégorie d'analyse pertinente des enjeux de la norme d'emploi et des situations sociales « d'entre-deux » », *SociologieS*, , 2011., <https://doi.org/10.4000/sociologies.3421>).

prédilection et/ou à la difficulté à accéder à une soutenabilité de l'emploi et du travail. L'emploi peut en effet être stable, en CDI, mais la rémunération et les conditions de travail tellement dégradée qu'elles compromettent la possibilité de le garder sur la durée²³⁹. La connaissance pratique de la réalité de la profession incite alors celles et ceux qui ne sont pas inscrit-es dans une carrière stable et évolutive à entretenir une forme de distance envers la norme du CDI à temps plein, lorsque celle-ci se situe en-deçà d'attentes minimales en fait de qualification, de rémunération ou encore de temps et de qualité du travail.

Le refus du CDI ne vaut donc pas dans l'absolu, de façon catégorique et indéterminée. Il est généralement temporaire, conjoncturel et circonstancié, pour être (très) localisé socialement et dans le temps – ce que peuvent avoir tendance à négliger des analyses centrées sur les pratiques et discours de distance ou de « refus du travail »²⁴⁰, vues comme autant de prémisses d'une émancipation collective à venir à partir du « précarité »²⁴¹.

2. Des arbitrages multi-contraints : le coût de la discontinuité

Ce dernier élément nous amène à insister sur un point fondamental. Certes, comme cela vient d'être résumé, les salarié-es et travailleur-euses tâchent au mieux de construire leurs trajectoires professionnelles. Mais ce sont la plupart du temps des tentatives qui rencontrent des obstacles, puisque tout est rejoué à chaque contrat, cela d'autant plus que la reconnaissance de l'ancienneté pour les précaires est nulle ou pour le moins relative dans les secteurs étudiés. Les trajectoires sont en effet structurées par la prédominance de la discontinuité de l'emploi et du travail non-qualifié ou déqualifié voire non rémunéré. La « précarité durable »²⁴² est une réalité commune aux intérimaires de la logistique, aux salarié-es temporaires de l'université (enchaînant les vacations et les contrats courts), celles et ceux des HCR (embauchés en CDD, en CDD d'usage/« extra », en intérim ou autoentrepreneurs) ainsi qu'aux pigistes et guides conférencières, qui sont les populations où l'on retrouve le plus l'alternance ou le cumul entre travail salarié discontinu et travail indépendant. Cette précarité durable est également le lot de « jeunes » qui, avant même 30 ans, ont pu déjà vivre une dizaine d'années avec des passages récurrents par le chômage. La multiplicité des employeur-euses est la norme, et la pluriactivité – imposant une diversité de formes de contrat et de rémunérations – fréquente. Par-delà la diversité des secteurs et des situations, pour ces salarié-es, il faut *in fine* composer entre différentes contraintes : ce que le marché du travail a à offrir concrètement au moment de chercher un emploi, leur santé qui s'use au fil de la discontinuité, les illégalismes des employeurs qui les fragilisent davantage.

Dans ce contexte, les monographies illustrent l'importance des aides financières issues de la famille pour faire face à la discontinuité de l'emploi. Elles viennent compenser dans une certaine mesure l'insuffisance des revenus complémentaires issus de la protection sociale. Ce déplacement des filets de sécurité socialisés vers des ressources privées est une composante de

²³⁹ ROUX Nicolas, « Sur le travail insoutenable », *op. cit.*, 2023, p. 83-100. ROUX Nicolas, « Sur le travail insoutenable », article cité.

²⁴⁰ FREYNE David, *Le refus du travail. Théorie et pratique de la résistance au travail*, Paris, Broché, 2018.

²⁴¹ CINGOLANI Patrick, *Révolutions précaires: essai sur l'avenir de l'émancipation*, la Découverte, Paris, France, 2014.

²⁴² ROUX Nicolas, *La précarité durable*, *op. cit.*, 2022. ROUX Nicolas, *La précarité durable. Vivre en emploi discontinu*, Paris, PUF, 2022.

la reproduction sociale, participant de la « repatrimonialisation des inégalités »²⁴³. A côté de ces aides matérielles, un certain nombre de stratégies sont ainsi nécessaires pour pallier la relative faiblesse et la variabilité des revenus. En plus de diverses modalités d'épargne, Alison (HCR_) par exemple a vécu en camion à des fins notamment financières (cf. Monographie Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié-e dans les Hôtels, cafés et restaurants). S'il n'y a donc pas de « droit d'entrée » dans la profession pour les emplois non qualifiés du secteur HCR (au sens d'un niveau de diplôme minimal exigé et d'un cursus de formation spécialisé obligatoire), l'ensemble des ressources et stratégies qui viennent d'être évoquées donnent à voir un *coût (d'entrée et de maintien) de la discontinuité*. Ce coût est soumis à des inégalités sociales dont l'enquête donne un aperçu.

Les jeunes, qui bénéficient moins souvent du soutien du ou de la conjointe, représentent une population particulièrement vulnérable face au risque du chômage. Ce risque est renforcé par l'absence de filets de sécurité alternatifs. En effet, la France se distingue d'autres pays européens par des politiques sociales encore en bonne partie « familialistes »²⁴⁴ – la grande majorité des moins de 25 ans ne pouvant prétendre bénéficier du RSA par exemple. Aussi, quand le soutien familial vient à manquer, la précarité de l'emploi peut déboucher sur des situations de pauvreté. C'est le cas de Fabien (HCR_2), 20 ans, réceptionniste, en « situation d'urgence », craignant la perspective proche de l'absence d'emploi et de logement, alors qu'il n'est pas éligible à l'assurance chômage. Car, que ce soit par nécessité ou pour faire l'expérience d'une forme – minoritaire et souvent déçue – de « bohème » saisonnière, les personnes enquêtées, y compris les plus jeunes, travaillent. Chez nos enquêté-es, quels que soient leurs secteurs ou leurs niveaux de qualification, l'attachement au travail et à l'emploi coexiste avec des discours critiques sur les mondes professionnels, sur le recours abusif aux contrats courts par les employeur-euses, sur les pratiques illégales ou jugées irrespectueuses de recrutement et de gestion de main-d'œuvre. Dans les dispositifs d'action publique l'accès ou le retour à l'emploi prime sur la qualité de celui-ci, dans un objectif de réduction des chiffres du chômage, un objectif peu ajusté à des salarié-es qui cherchent au contraire à construire une trajectoire continue en faisant reconnaître leur valeur et qui utilisent les périodes hors de l'emploi pour cela. Un autre décalage s'exprime également au sujet de la définition de « l'emploi durable ». Alors qu'au sein de Pôle emploi / France travail un emploi est considéré comme durable dès qu'il dure six mois ou plus, pour nos enquêté-es coutumier-es de la discontinuité, iels ne s'estiment pas sorti-es de la précarité au bout de six mois.

Outre cette question de l'accompagnement, la focalisation, si ce n'est l'hypertrophie, des débats sur les rapports « stratégiques » à l'allocation, concourent à négliger les impacts sur la santé qu'a le travail et tout spécialement le travail en emploi discontinu. Les périodes de non-emploi sont présentées par les salarié-es comme nécessaires pour récupérer un minimum de force de travail. Les rythmes sont plus importants, plus contraignants et désajustés par rapport aux normes d'emploi standards. Et l'intensité du travail y est souvent supérieure, car concentrée sur une période déterminée, mettant à mal les organismes. Les salarié-es déclarent qu'il faut savoir gérer la fatigue pour pouvoir durer. La santé apparaît ainsi comme une condition de soutenabilité de ces trajectoires professionnelles. Cette condition est inégalement

²⁴³ TASSET Cyprien, AMOSSE Thomas et GREGOIRE Mathieu, *Libres ou prolétariés ? Les travailleurs intellectuels précaires en Île-de-France*, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand, coll. « Rapport de recherche », 2013.

²⁴⁴ COURONNE Julie, LOISON Marie et SARFATI François, « D'une politique de défamilialisation à des pratiques de refamilialisation : les ressources des jeunes saisies par la Garantie jeunes », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 2019, p. 79-96.

répartie, selon les ressources de chacun-e mais aussi selon les contextes professionnels et les pratiques des employeur-euses, proposant un travail plus ou moins soutenable à terme. La santé est également affectée par la difficulté voire l'impossibilité à déclarer des arrêts de travail, d'où le choix de certain-es de nos enquêté-es, par exemple parmi les guides conférencières de faire valoir ses droits au chômage en cas de maladie (cf. Expériences de la protection sociale). L'usure corporelle impacte précocement les trajectoires professionnelles, contraignant certain-es à changer de métier. À rebours de certaines idées reçues suggérant que cette usure serait le fait de travailleurs et travailleuses vieillissantes ou non qualifié-es, elle concerne également de jeunes salarié-es subalternes ou des travailleur-euses qualifié-es. Maylis (qual_15), guide conférencière de 38 ans ne pense pas pouvoir tenir le même rythme de travail en prenant de l'âge et donc envisage de se reconvertir en « back office » dans une agence qui fait travailler des guides. Avant l'âge de 30 Ans, Sandy (HCR_12) a par exemple dû arrêter la restauration pour travailler dans l'hôtellerie comme réceptionniste en raison d'une souffrance continue et croissante due à des tendinites et un syndrome du canal carpien (cf. Monographie Le « prix à payer » pour travailler et durer comme salarié-e dans les Hôtels, cafés et restaurants). Comme le sien, les récits sont nombreux relatant les expériences de travail avec des douleurs importantes, une blessure ou une maladie. Le non-recours aux arrêts maladie y est ainsi monnaie courante, par conscience professionnelle, par loyauté aussi vis-à-vis des employeur-euses et des collectifs de travail qu'il s'agit de ne pas abandonner. Ainsi, quand Alison s'est résignée à « accepter » un arrêt de travail (c'est son terme), son employeur l'a "mal pris", l'interprétant comme un défaut d'intégrité et d'engagement, réactivant dans le même mouvement la norme d'engagement extensif au travail dans le secteur, au prix de la santé.

Les personnes parvenant à obtenir un ou des CDI ne sont pas protégées des risques de licenciement ou d'insoutenabilité du travail. Le « prix à payer » (selon une expression de Michaël, (HCR_01), garçon de café ayant connu une première partie de carrière stable et évolutive, peut aussi se manifester à rebours, dans un temps plus long, mettant en jeu tout à la fois la santé et la vie de famille. Michaël explique ainsi avoir été « lessivé » par ses dernières expériences professionnelles de manager et de responsable et s'être séparé de sa conjointe notamment en raison des rythmes effrénés imposés par son travail. Plusieurs personnes enquêtées font également part d'une même usure physique et mentale qui peut les conduire à – envisager de – rompre ou de refuser des CDI.

Les critères que mobilisent les salarié-es pour opter pour tel ou tel emploi ou secteur d'activité ne doivent ainsi pas occulter les renoncements auxquels il faut consentir pour pouvoir travailler : renoncement à une bonne santé, à pouvoir physiquement exercer n'importe quel emploi, à s'établir socialement (par l'accès à la propriété immobilière par exemple) et familialement (par la parentalité notamment) ou encore à pouvoir prendre des vacances avec son/sa conjointe. Mais ce sont aussi des renoncements sur des critères propres aux emplois disponibles sur le marché du travail. Se prêter à des arbitrages multi-contraints, c'est aussi savoir lâcher sur un plan pour gagner sur un autre, comme Gladys (HCR_22), réceptionniste saisonnière de nuit dans un hôtel des Pyrénées, qui accepte une baisse de salaire (au minimum) à condition que ses 35 heures soient respectées, elle qui sort d'une saison en Corse éprouvante où elle a travaillé six nuits sur sept. Elle pense également de cette manière se rapprocher de la côte Basque, où elle aimerait à terme s'installer. Le salaire n'occupe pas toujours une place centrale dans ces arbitrages, ou plutôt, les salarié-es envisagent de le sacrifier, à condition d'obtenir une activité plus plaisante ou plus en phase avec leurs souhaits d'évolution professionnelle. En emploi discontinu, l'incertitude domine. Chaque fin de contrat fait potentiellement table rase de ce qui a pu être acquis mais ouvre aussi la possibilité d'une

amélioration ou en tout cas d'un équilibre différent entre avantages et inconvénients des différentes positions. Au-delà des aspects matériels, sans cesse remis en question, c'est aussi la valeur professionnelle qui est en cause et que les salarié·es doivent défendre dans chaque nouvelle relation d'emploi, acceptant de la dégrader sous certains rapports pour pouvoir travailler dans les meilleures conditions possibles.

Le « totem » de l'emploi quoiqu'il en coûte²⁴⁵ ferait ainsi presque oublier que la diminution du temps de travail et les congés payés sont deux conquies historiques de la mobilisation des travailleuses et travailleurs, contribuant à réduire l'exposition aux pénibilités du travail et à faire une place aux autres sphères de la vie sociale. Or, ces deux conquies ne sont pas des acquis pour les salarié·es en emploi discontinu. Leur opposer de ne pas vouloir – suffisamment – travailler, vouloir les « inciter » à travailler plus pour pouvoir prétendre à l'allocation chômage, c'est d'une part méconnaître l'emprise temporelle et psychologique du travail sur leurs vies et d'autre part, limiter davantage encore les possibilités d'avoir un temps déconnecté de l'emploi et de toute forme de travail, au même titre que les salarié·es permanent·es. Prosaïquement, c'est risquer de remettre en cause l'idée même d'avoir des « congés », des « loisirs » ou des « vacances ». Ces derniers termes sont effectivement à mettre entre guillemets tant la discontinuité vient brouiller les frontières du « travail » et du « hors-travail », le premier ayant tendance à coloniser le second. Ce brouillage peut prendre des formes différentes pour les emplois qualifiés et non qualifiés mais il est commun. Si des salarié·es disent ainsi apprécier la possibilité d'avoir plus de « temps libre » entre deux contrats, cette perspective reste bien souvent théorique. Plusieurs d'entre elles et eux disent ne « pas vraiment profiter » (Bastien, skiman saisonnier) du chômage et du temps potentiellement « libre » qu'ils et elles dégagent par peur de l'éternisation du non-emploi, par culpabilité, par crainte de sombrer dans l'oisiveté ou le désœuvrement, par souci de rester dans une forme d'activité et de veille professionnelle, d'entretenir son réseau de relations, etc. Le temps de chômage devient « temps de l'astreinte »²⁴⁶ : temps où l'on attend un coup de téléphone synonyme de proposition d'emploi, temps où l'on ne prévoit pas de vacances ou de loisirs de crainte de passer à côté de cette possibilité, de faillir à la norme de « convocabilité »²⁴⁷ qui veut que refuser une proposition, c'est courir le risque de ne plus être contacté·e à nouveau, ou encore de ne pas réunir le nombre d'heures de travail suffisant pour avoir droit à l'allocation chômage. Les pratiques et les discours recueillis rendent compte de « fils tendus » sur la discontinuité, c'est-à-dire de pratiques, stratégies, attentes et préoccupations orientées vers l'emploi à venir et espéré²⁴⁸.

3. Le chômage joue un rôle secondaire

Nous avons donc affaire auprès de la plupart des personnes enquêtées à un *attachement* au travail. Pour ces personnes, le calcul entre emploi et chômage n'a pas de sens : c'est l'emploi qui « paie » le mieux en théorie, que ce soit financièrement, professionnellement (en termes de construction de carrière) et socialement (en termes de statut et d'intégration), en espérant

²⁴⁵ DUPUY Camille et SARFATI François, *Gouverner par l'emploi: une histoire de l'école 42*, PUF, Paris, France, 2022.

²⁴⁶ BUREAU Marie-Christine, GIRAUD Olivier, CORSANI Antonella, DRIGUEZ Laetitia et CRASSET Olivier, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi: Un dictionnaire sociologique*, Teseo, Buenos Aires, France, 2024.

²⁴⁷ CHAUVIN Sébastien, *Les agences de la précarité: journaliers à Chicago*, Seuil, Paris, France, 2010.

²⁴⁸ ROUX Nicolas, « Les « fils tendus » sur la discontinuité des temps », dans BUREAU Marie-Christine, GIRAUD Olivier, CORSANI Antonella, DRIGUEZ Laetitia et CRASSET Olivier, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi*, op. cit., 2024., p. 92-112.

que cet emploi s'accompagne d'un travail épanouissant ou à tout le moins satisfaisant. Les aspirations initiales peuvent alors profondément être révisées au profit de la recherche de la stabilité de l'emploi. Ainsi d'Emmanuel (HCR_21), gérant employé d'un petit site hôtelier en CDD qui, constatant la faiblesse de sa rémunération (1500 euros nets mensuels) déclare : « *Si je pouvais prendre un CDI, je prendrais un CDI* ». On comprend dès lors qu'Emmanuel, comme beaucoup d'autres salarié-es en emploi discontinu, peinent à s'employer de façon stable et seraient prêt-es à renoncer à tout critère pour y parvenir.

3.1. Pas de valorisation du chômage dans la population d'enquête

L'allocation joue, pour certain-es de nos enquêté-es en emploi discontinu, un rôle partiel de sécurisation financière. Partiel à plusieurs égards : toutes et tous n'y recourent pas ; pour les allocataires, le montant des indemnités est jugé insuffisant au regard de leurs salaires qu'ils et elles trouvent souvent faibles, particulièrement au regard des pénibilités du travail et de la discontinuité. Les usages stratégiques de l'allocation n'apparaissent que dans des cas précis où l'expérience prolongée de la discontinuité (entre des périodes d'emploi et de chômage) débouche sur un minimum d'expérience et de connaissance pratique de l'assurance chômage.

De plus, même s'il est impossible d'isoler les effets de la réforme de 2021 dans l'analyse, cette dernière, cumulée à celle de 2023, contribue à un *appauvrissement de nombre de salarié-es en emploi discontinu*. D'une part, une partie d'entre elles et eux n'y ont plus accès du fait du durcissement des conditions d'éligibilité, via notamment l'augmentation du nombre d'heures de travail nécessaires pour ouvrir des droits ou les recharger. D'autre part, le niveau des indemnités a également baissé en raison de la prise en compte des jours non-travaillés. Les réformes de l'assurance chômage impactent ainsi des allocations qui n'étaient déjà pas élevées. L'Unédic a pointé l'augmentation avec la réglementation de 2019-2021 de la part des allocataires qui perçoivent une AJ inférieure à l'allocation minimale, c'est-à-dire inférieure au seuil de pauvreté²⁴⁹.

Enfin, le calcul du montant des indemnités est rendu encore moins prévisible à cause de cette dernière mesure, s'ajoutant à la confusion entre les périodes de référence mobilisables pour le calcul des droits ou encore à celle entourant l'activité réduite. C'est d'ailleurs un des facteurs explicatifs de l'importance que revêtent les sécurités matérielles et financières extraprofessionnelles, ainsi que du non-recours à l'allocation et à d'autres droits sociaux. Cela participe aussi à rendre moins désirable aux yeux de certains travailleurs et travailleuses (comme observé chez les qualifié-es) le statut de salarié-e qui, à l'université, dans le journalisme ou le tourisme, est très éloigné de l'imaginaire de la norme d'emploi « fordiste ». À cet effet, des travaux sociologiques ont montré que les orientations vers l'indépendance conservaient généralement un lien avec le salariat classique, notamment via la conjointe ou le conjoint²⁵⁰. Il se pourrait que ce soit l'inverse chez les qualifié-es enquêté-es, où la tentation est grande de cumuler les deux statuts (salarié et indépendant) pour diversifier et donc sécuriser *a minima* les revenus.

²⁴⁹ « Près de 45 % des allocataires entrant à l'assurance chômage en réglementation 2021 ont des allocations inférieures à l'« allocation minimale » ». Unédic, 2024, *Synthèse. Suivi et effets de la réglementation d'assurance chômage*, février 2024 :

https://www.unedic.org/storage/uploads/2024/02/23/Synthese-suivi-et-effets-de-la-reglementation-dassurance-chomage---Fevrier-2024_uid_65d8ab9580d4d.pdf (Consulté le 14 novembre 2024).

²⁵⁰ ABDELNOUR Sarah, *Moi, petite entreprise: Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*, P.U.F., Paris (6, avenue Reille 75685), France, 2020. LANDOUR Julie, *Sociologie des Momprenneurs: entreprendre pour concilier travail et famille ?*, Presses universitaires du Septentrion, Villeneuve-d'Ascq, France, 2019.

Conclusion

Les études d'impact de l'Unédic l'annonçaient²⁵¹ : la réforme de l'assurance chômage 2019-2021 aurait pour effet de fragiliser les fragiles (allocataires dont les droits ont les montants et / ou les durées les plus faibles). Notre étude qualitative le confirme et éclaire cette fragilisation. Elle montre comment elle s'opère, ses processus et ses effets, ainsi que ses variations entre trajectoires. Elle donne à voir les conséquences de l'instabilité de l'emploi sur l'ensemble des sphères de la vie : conjugale, familiale, résidentielle, sanitaire, économique, sociale... Elle met également en lumière le « travail en soi »²⁵² que représente la création de continuité par-delà la discontinuité, pour construire sa trajectoire professionnelle, articuler les temps sociaux, obtenir et renouveler ses droits, ménager sa santé... Ce travail est rarement pris en compte dans la conception de « l'accès aux droits » – une terminologie qu'il serait pertinent de réviser à la lumière de nos résultats et à la suite d'autres recherches²⁵³.

L'évolution des législations de l'assurance chômage est même fondée sur un postulat inverse : un trop grand nombre d'allocataires auraient un rapport stratégique à l'allocation alors qu'on attendrait d'elles et d'eux que leurs comportements soient exclusivement orientés vers l'objectif de la percevoir le moins longtemps possible. Le non-emploi est ainsi interprété comme une complaisance dans le chômage, synonyme d'oisiveté ou de désœuvrement, en tous cas d'absence de « travail » reconnu. Une double peine, en somme : ils et elles sont suspecté-es d'abord de « préférer » la discontinuité au CDI (inversant la relation causale, faisant des individus les responsables de la prédominance des contrats courts), puis l'allocation au salaire. Pourtant, et c'est le dernier résultat qu'il importe de relever au terme de cette partie transversale sur les trajectoires de discontinuité, tout montre que les salarié-es se définissent avant tout comme des travailleuses et travailleurs. Iels se distancient de l'assurance chômage et reprennent parfois à leur compte les étiquettes stigmatisantes associées à l'idée de « profiter » de l'allocation. Le non-recours aux droits a été régulièrement observé, avec quelques fois une préférence, pour les personnes qui le peuvent, pour les ressources financières issues de la famille plutôt que l'allocation – alors même, comme le rappellent certaines, qu'elles ont cotisé pour cela en travaillant.

Nous refaisons ainsi le même constat, désormais ancien, que celui établi par de nombreux travaux de sciences économiques et sociales portant sur le marché du travail et les politiques d'emploi et d'insertion : on demande plus à celles et ceux qui ont moins²⁵⁴. En rendant plus difficile l'obtention et le renouvellement de l'allocation, l'assurance chômage suit une même tendance historique, similaire à la plupart des pays occidentaux, visant à faire coïncider de plus en plus étroitement emploi et droits sociaux. La présente étude illustre qualitativement certains effets de cette idéologie de la contributivité²⁵⁵, associée à celle de l'activation des dépenses sociales. Ils sont de plusieurs ordres. D'abord, l'évolution de la réglementation qui se

²⁵¹ Unédic, 2019, « Impact de la réforme de l'assurance chômage 2019 », *Références*, Septembre 2019 ; Unédic, 2021, « Réforme de l'assurance chômage. Effets au 1er juillet 2021 du décret du 30 mars 2021 portant diverses mesures relatives au régime d'assurance chômage », avril 2021. https://www.unedic.org/storage/uploads/2023/07/26/Impact20evolution20regles20assurance20chomage201er20juillet202021_3_uid_64c10004a3f15.pdf

²⁵² ROUX Nicolas, « Créer de la continuité », *op. cit.*, 2014.

²⁵³ DEVILLE Clara, « Politique de l'absurde », *La Vie des idées*, 2023.

²⁵⁴ CASTEL Robert, *La montée des incertitudes: travail, protections, statut de l'individu*, Éditions Points, Paris, France, 2013.

²⁵⁵ GREGOIRE Mathieu et JOIN-LAMBERT Odile, « Marges de l'emploi et protection sociale : Une analyse sociohistorique », *Travail et emploi*, n° 1, vol. 149, 2017, p. 5-16.

traduit pour les salarié·es à l'emploi discontinu par une baisse du montant des droits et un calcul plus complexe conduit à un appauvrissement et à une insécurisation. Cette insécurisation est alimentée par des évolutions indépendantes de la réglementation : la dématérialisation des dossiers et de l'accueil couplée à de très rares possibilités d'être reçu·e pour exposer ses difficultés. Ensuite, l'évolution des droits conduit à diminuer les possibilités de repos et d'investissement du temps de chômage à d'autres fins que la nécessité de l'emploi à tout prix (comme la formation par exemple) et plus largement elle entraîne une colonisation du temps de travail sur le temps hors-travail... Elle favorise également la stigmatisation des personnes « bénéficiant » de l'allocation et des aides sociales, alimentant par là-même l'idéologie du travail et du mérite. Enfin, elle produit du non-recours aux droits sociaux, pas seulement les allocations et prestations mais aussi les arrêts maladie. Un premier intérêt de l'étude réside dans la mise en lumière de la permanence des problèmes que soulève la question de l'assurance chômage en lien avec les contrats courts.

Pour finir, nous avons tenté de contribuer à l'analyse des passages du salariat à l'auto-entrepreneuriat (et vice versa) ainsi que des formes multiples de cumuls de revenu et de statuts. Ces cumuls ne sont pas l'apanage des salarié·es à l'emploi discontinu mais nous avons constaté qu'ils étaient nombreux et multiformes pour nos enquêté·es, particulièrement les plus qualifié·es. Ils et elles cherchent ainsi à augmenter leurs ressources mais également à développer des activités professionnelles qui suscitent l'intérêt mais ne peuvent être réalisées dans le cadre de leur statut principal²⁵⁶. Ces cumuls entre deux statuts montrent que les frontières sont poreuses parce que les travailleur·euses se situent en même temps dans les deux catégories. Cette porosité se manifeste également à travers le cas de plusieurs enquêtées dont le statut principal alterne dans le temps²⁵⁷. Plusieurs enquêté·es, particulièrement parmi les qualifié·es, ont fait état de comportements d'« (ex) employeur·euses » qui les poussent à travailler sous le régime de l'auto-entrepreneuriat. Indirectement au moins, la restriction des droits à l'assurance chômage pourrait contribuer, notamment pour les salarié·es les plus qualifié·es, à les détourner de l'horizon désirable du salariat. S'il ne s'agit pas de faire du salariat l'alpha et l'oméga de l'intégration sociale, les données existantes sur le travail indépendant montrent que celui-ci est encore moins protecteur et loin de confirmer les espoirs de réalisation de soi, de réussite et d'autonomie qu'on lui prête.

²⁵⁶ Il peut s'agir d'une guide conférencière auto-entrepreneure qui accepte un CDDU pour une mission qui l'intéresse particulièrement ou pour ne pas dépasser le niveau maximum chiffre d'affaires en-deça duquel il est possible de ne pas payer la TVA (Lina, qual_20). Il peut s'agir d'un journaliste qui facture une conférence ou une formation (Thomas, qual_05).

²⁵⁷ Séverine (qual_18) est une guide qui après avoir lancé son activité avec le statut de salariée est devenue auto-entrepreneuse mais envisage de redevenir salariée. Léo (qual_10) qui est guide également a suivi une trajectoire statutaire identique.

VIII - A la recherche des salarié·es perdu·es ? Une demande de travail rigide face aux mécanismes de marché

La demande de travail (au sens de recherche de force de travail) est un objet de controverses dans les sciences sociales. Suivant l'échelle retenue, la discipline, la méthode utilisée et la place accordée à la variable temporelle, les déterminants de la quantité et de la qualité de travail sont divers. Dans l'économie néo-classique la plus traditionnelle, la demande est mécaniquement égale à l'offre de travail, au point où le salaire et le nombre d'embauché·es égalisent la productivité marginale du facteur travail. Différents modèles sont venus raffiner ce schéma en levant les hypothèses du marché pur et parfait, en prenant en compte les enjeux spatiaux de l'appariement, divers degrés de productivité chez les salarié·es à travers les approches en termes de segmentation²⁵⁸, la question de la formation à travers la notion de capital humain²⁵⁹ ou encore la question de l'information dans les modèles de *job search*²⁶⁰. Les modèles keynésiens et post-keynésiens prennent la question sous un autre angle en recherchant d'abord les déterminants du niveau de l'activité, leur éventuelle rigidité dans le temps et les cadres institutionnels des échanges pour identifier *in fine* la demande de travail²⁶¹. Dans un cas comme dans l'autre, l'employeur·euse demeure un agent économique maximisateur, sans épaisseur sociale ni préférence, dont les choix sont pré-contraints. Les réformes de l'assurance chômage se sont largement inspirées de ces approches sans toutefois les décliner terme à terme. L'évolution de la réglementation avait pour motif de modifier les paramètres du marché du travail pour orienter les conduites des employeur·euses et des candidat·es à des fins de limitation du recours jugé excessif à l'assurance chômage. Depuis 2017, la cible essentielle de ces transformations de la réglementation était de réduire le recours aux contrats à durée limitée jugés responsables de dépenses excessives pour l'assurance chômage.

Alors que cette littérature économique tend à postuler une rationalité unique/ un mode de réflexion unique respectivement pour les employeur·euses et pour les salarié·es, notre démarche vise à développer une approche plus complexe. Sans proposer une discussion de l'ensemble de la littérature hypothético-déductive en économie du travail sur les déterminants de l'offre de travail, nous étudions empiriquement les démarches, les raisonnements et les calculs que développent les employeur·euses à l'heure de proposer du travail. Elle permet d'exposer le champ de contraintes auxquels les employeur·euses se confrontent et les différentes « satisfactions » auxquelles iels tâchent de parvenir²⁶². Ce travail s'enracine de ce fait dans des travaux d'économie du travail plus inductifs notamment les différentes études qui ont cherché à déterminer les effets du contexte macro-économique sur le recours aux CDD. Petit et Duhautois ont par exemple rappelé le rôle « tampon » des CDD pour accompagner à la

²⁵⁸ DOERINGER Peter B. et PIORE Michael J., *Internal labor markets and manpower analysis*, ME Sharpe Inc, New York, 1971.

²⁵⁹ BLANCHARD Olivier J. et SUMMERS Lawrence H., « Hysteresis and the European unemployment problem », *NBER Macroeconomics Annual 1986, Volume 1*, Mit Press, Boston, 1986, p. 15□90.

²⁶⁰ MORTENSEN Dale T., « Job search and labor market analysis », *Handbook of labor economics*, Elsevier, Amsterdam, 1987, p. 849□919. MORTENSEN Dale T. et PISSARIDES Christopher A., « Job reallocation, employment fluctuations and unemployment », *Handbook of macroeconomics*, Elsevier, Amsterdam, 1999, p. 1171□1228.

²⁶¹ MALINVAUD Edmond, « Les causes de la montée du chômage en France », *Revue française d'économie*, n° 1, vol. 1, 1986, p. 50□83.

²⁶² MARCH James Gardner, SIMON Herbert Alexander et GUETZKOW Harold Steere, *Organizations*, John Wiley and sons, New York etc., Etats-Unis d'Amérique, 1958.

hausse ou à la baisse les variations même limitées des effectifs plus stables²⁶³. Les travaux de Mauchaussée et Poulard sur le cas particulier des établissements muséaux publics corroborent cette analyse en soulignant comment les perspectives ouvertes, à la hausse comme à la baisse, par la dérégulation de l'emploi favorisent le recours au CDD²⁶⁴. Mauchaussée, Petit et Rouzade ont souligné l'accélération des mouvements de main-d'œuvre post-covid et les réactions des employeur-euses « contraints » de proposer des contrats plus stables pour retenir la main-d'œuvre²⁶⁵. De telles approches ont l'intérêt de ne pas postuler la primauté du gain monétaire dans les tentatives d'optimisation des agent-es économiques pour identifier d'autres ressources cruciales notamment la stabilité à moyen et long terme de la structure productive.

En nous inspirant de ces démarches intellectuelles que nous prolongeons au moyen de méthodes qualitatives, notre enquête se concentre sur des secteurs où le recours aux contrats courts est présenté comme une contrainte de production. La variabilité (saisonnière, mensuelle, journalière) de la production limiterait les possibilités d'allongement de la mobilisation de la main-d'œuvre au risque sinon de fragiliser des modèles économiques serrés. Nous nous interrogeons donc dans ce chapitre transversal sur ce qui détermine les choix des employeur-euses en matière contractuelle. Répondre à cette question nous paraît nécessaire pour évaluer la réforme d'assurance chômage 2019-2021 car son objectif final était de réduire les dépenses d'indemnisation en limitant le recours aux contrats courts. Pour cela, les règles d'indemnisation devaient évoluer pour développer deux incitations. La première à destination des salarié-es : diminuer les droits pour les salarié-es à l'emploi discontinu devait les conduire à refuser des emplois discontinus pour accepter prioritairement des CDI ou, a minima, des contrats plus longs. Outre que ce comportement de « migration » vers les contrats plus longs devait inciter les employeur-euses à proposer des contrats plus longs, un mécanisme incitatif était spécialement destiné à certaines d'entre elles : la modulation des cotisations à l'assurance chômage en fonction de leurs recours aux contrats courts (« bonus-malus »). En étudiant comment les employeur-euses déterminent le contrat qu'ils proposent et comment ces contrats ont évolué sur la période récente, une telle démarche nous permet d'étudier les effets de la réforme de l'assurance chômage de 2019-2021 puisqu'elle permet d'interroger les principales personnes concernées quant aux effets de la réforme sur la durée et la nature (CDD / CDI / intérim) des contrats qu'ils proposent. Pour rappel, dans une approche qui se distingue des catégories statistiques en vigueur, nous désignons comme « employeur-euses » les personnes en situation de sélectionner les futur-es salarié-es et de relayer les caractéristiques des contrats et des conditions de travail au moment du recrutement (à défaut de toujours les établir elles et eux-mêmes).

Dans une approche qui se distingue des catégories statistiques en vigueur, nous désignons comme « employeur-euses » les personnes en situation de sélectionner les futur-es salarié-es et de relayer les caractéristiques des contrats et des conditions de travail au moment du recrutement (à défaut de toujours les établir elles-mêmes). Cette dénomination s'applique autant à des gérant-es-salarié-es, des propriétaires-gérant-es d'établissement qu'à de simples propriétaires d'entreprise. Nous nous appuyons dans cette partie sur nos travaux sur les secteurs de l'hôtellerie restauration et de l'intérim (principalement en logistique). Ces résultats

²⁶³ DUHAUTOIS Richard et PETIT Héloïse, « Comment les entreprises françaises font-elles varier leur niveau d'emploi ? », *Connaissance de l'emploi*, , 2022.

²⁶⁴ MAUCHAUSSEE Marion et POULARD Frederic, « Les établissements publics administratifs aux avant-postes de la transformation des politiques d'emploi ».

²⁶⁵ MAUCHAUSSEE Marion, ROUZADE Hugo et PETIT Héloïse, « Les entreprises ont-elles modifié leurs pratiques de recours aux CDD après la pandémie ? » Il est intéressant d'ailleurs de noter que

sont contextualisés et élargis grâce aux travaux des chercheur·euses que nous avons réunis lors de deux journées d'étude organisées sur les pratiques contractuelles des employeur·euses²⁶⁶.

Nous avançons dans un premier temps que le recours aux contrats courts n'est pas un paramètre ponctuel élastique qui pourrait varier à coup d'incitations monétaires. La détermination du contrat (durable ou non), la « pratique » / l'application du contrat (contrat mené à son terme ou pas) et les pratiques de recrutement (toujours sélectives) s'enracinent en fait dans des modèles d'organisations du travail stables et rationnelles dont les inconvénients – en termes de ressources humaines – demeurent moindres que les avantages productifs. Nous plaçons la focale dans un second temps sur certaines configurations où cette rationalité se trouve mise à l'épreuve par une présence de candidat·es jugée insuffisante par les employeur·euses, suscitant des discours en matière de « pénurie de main-d'œuvre » sans effet toutefois sur les modèles de sélectivité qui se maintiennent. Pour rendre raison de ces configurations apparemment irrationnelles, nous proposons dans un dernier temps de souligner le caractère tronqué de l'approche comparative des conditions de travail et d'emploi (entre situation d'emploi et situation de chômage) que mobilisent la plupart des employeur·euses rencontrés. S'ils élaborent leurs anticipations en prenant en compte l'intérêt supposé pour le ou la salarié·e de l'emploi ou du chômage, nombre d'entre eux ont, d'une part, une image caricaturale des prestations sociales et du confort social à être au chômage et, d'autre part, peinent en fait à replacer les caractéristiques des emplois qu'ils proposent au regard des autres situations de travail disponibles.

1. Des pratiques contractuelles qui s'enracinent dans les modèles productifs

La mobilisation de la main-d'œuvre et le recrutement ne sont pas des opérations préalables à la production. A l'exception des rares cas d'ouverture, où les enjeux de fiabilité et de docilité sont exacerbés²⁶⁷, les pratiques contractuelles et les opérations de recrutement font pleinement partie de l'activité d'encadrement et d'organisation du travail des employeur·euses. Ces choix s'enracinent dans les orientations de la production et, réciproquement, la production demeure dépendante des forces vives disponibles.

1.1. A l'origine était la commande ?

Le recours aux contrats courts est régulièrement justifié par la nécessité de s'adapter à des demandes / commandes qui seraient de plus en plus fluctuantes. Le primat d'un·e client·e ou d'un·e donneur·euse d'ordre à l'origine de l'activité des structures que nos enquêté·es dirigent semble structurant dans les secteurs que nous avons étudiés. S'intéresser aux démarches visant à ajuster la main-d'œuvre aux fluctuations de l'activité permet dès lors de souligner comment fonctionnent les recrutements et le caractère limité de la négociation contractuelle dans les secteurs étudiés. La commande ne détermine par tout pour autant, tout dépend en fait de la façon dont elle est interprétée par le ou la gérante. Les signaux qui permettent de se figurer les contours et le volume de la commande ne prennent pas toujours des chemins identiques.

Les différents secteurs étudiés dans le cadre de cette enquête divergent assez largement quant aux modalités de division du travail entre les étapes de la chaîne de valeur et la

²⁶⁶ Journées d'étude « Choix du contrat et des candidat·es. Les pratiques des employeurs et leurs effets sur les statuts d'emploi », 13 et 14 juin 2024, Ceet, Cnam Paris.

²⁶⁷ PILLON Jean-Marie, *Le traitement actif du chômage*, op. cit., 2014.

répartition du pouvoir entre ces différents chaînons. La sociologie économique souligne en effet combien le pouvoir n'est pas toujours du côté des donneur-euses d'ordre et rappelle suivant les types de produits le rapport de force peut se trouver à proximité du client final ou au contraire à proximité des matières premières²⁶⁸. La sociologie du droit rappelle également que dans les rapports de production sous-traitants-fournisseurs les formes contractuelles de la mobilisation de la main-d'œuvre ne sont pas secondaires et influencent jusqu'aux modèles productifs²⁶⁹. La restauration intervient en remise directe de produits élaborés et transformés par un nombre important d'autres acteurs, l'hôtellerie permet à des particulier-es de loger hors de chez elleux autorisant ainsi la valorisation de lieu plus ou moins attractifs, tandis que les agences d'intérim fournissent de la main-d'œuvre flexible à d'autres employeur-euses. Ces différentes formes de production conduisent à des temporalités différentes, des modèles économiques et des niveaux d'intégration variables.

Malgré leurs différences, les secteurs étudiés demeurent comparables en ce que les client-es déclenchent presque immédiatement la production et déterminent de ce fait le niveau de l'activité de chacun-e des employeur-euses rencontrés-es. Engagé-es dans des formes diverses de services, iels produisent en fait toutes et tous des prestations qui peuvent difficilement être stockées ce qui implique donc différentes formes d'ajustement aux variations de la commande. Comme nous l'avons montré dans la monographie sur le secteur HCR, les salarié-es de la restauration produisent pour l'essentiel un service inscrit dans un régime de la domesticité en vertu duquel iels servent, au sens propre, des client-es au moment où ces dernier-es cherchent à se restaurer. C'est également le cas de l'hôtellerie, à ceci près que le nettoyage des chambres est organisé pour éviter au contraire la co-présence du client, induisant une organisation du travail à contre-temps. Dans l'intérim, nos enquêté-es suggèrent un relâchement de la contrainte temporelle sur la période récente. Si jusqu'à la fin des années 2010 les commandes dans la logistique pouvaient être passées pour le jour même, cela semble de moins en moins courant, les entreprises utilisatrices formulant leurs besoins la veille voire plus tôt. Les délais de mise au planning, c'est-à-dire de délégation chez un client-e, demeurent donc relativement serrés allant de quelques heures à quelques semaines. Dans aucun des cas rencontrés il n'existe de démarchage de client-es pour écouler un service déjà produit. De ce fait, les forces vives disponibles constituent un enjeu puisqu'il faut pouvoir répondre rapidement aux commandes quand elles surviennent.

L'incertitude sur le volume de la commande n'est toutefois pas radicale et n'empêche pas toute forme de prévisibilité. Au contraire, l'organisation de la production telle que nous avons pu en prendre connaissance à travers nos entretiens semble au contraire se structurer autour d'une tentative pour contrôler l'incertitude. Dans la restauration, les notions de saison, de coup de feu, de shift, ou encore de coupure sont autant de termes qui témoignent d'une routinisation de la variation de l'activité. Dans l'intérim ce sont plutôt les congés (d'été et de fin d'année notamment) qui vont déterminer la haute saison bien que les différents secteurs consommateurs de travail temporaire soient touchés par une certaine saisonnalité (le printemps pour le bâtiment, les fêtes de fin d'année pour le transport-logistique, différentes périodes de l'année propres à chaque produit pour l'agro-alimentaire). Dans un cas comme

²⁶⁸ MIROUDOT Sébastien, « 2. La mondialisation s'est-elle arrêtée après la crise financière ? Chaînes de valeur mondiales et ralentissement du commerce international », *Regards croisés sur l'économie*, n° 2, vol. 21, 2017, p. 27-34, [<https://doi.org/10.3917/rce.021.0027>].

²⁶⁹ CROESE Magali, *Candidats à la migration et employeurs de travailleurs migrants. Contribution à une sociologie du recrutement au prisme du devoir de vigilance des entreprises.*, thèse de doctorat, Paris, HESAM, Thèse en cours ; WEILL Pierre-Edouard et PRIGENT Pierre-Guillaume, « Choisir le travail détaché. Diversité des logiques entrepreneuriales et contraintes juridiques ».

dans l'autre, les organisateur·ices du travail font des prévisions en s'appuyant sur leur vécu ou sur des données plus objectives (en fonction du degré de bureaucratisation de leur structure), les commandes de l'année précédente ou de la veille. L'enjeu n'est pas de répondre à toutes les commandes mais au contraire de ne pas s'organiser à perte. Avec des implications économiques différentes toutefois. Les restaurateur·ices ou les hôtelier·es vont mobiliser une équipe rémunérée tandis que les permanent·es de l'intérim vont constituer un vivier qui ne sera rémunéré que s'il est délégué. Pour chronophage qu'elle soit, cette dernière activité n'implique pas de perte directe. Dans la restauration au contraire, il ne faut pas surestimer les commandes à venir, quitte à jouer sur l'intensité du travail le cas échéant. Cas minoritaires, nos entretiens avec des salarié·es comme avec des employeur·euses témoignent malgré tout de l'existence de situations où une personne mobilisé·e est renvoyée chez elle faute d'activité suffisante.

Bien que fondatrice de l'activité, la commande n'est donc pas directement à l'origine de la mobilisation de la main-d'œuvre et les employeur·euses disposent d'une certaine expérience plus ou moins équipée statistiquement pour prévoir la main-d'œuvre nécessaire aux commandes à venir et à leurs variations. Comment articulent-ils dès lors la variabilité de la production et la mobilisation de leurs salarié·es ?

1.2. Une recherche de stabilité opérationnelle

Les secteurs étudiés se distinguent par leur recours à des contrats de courte durée. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils reposent tout entier sur la variabilité. Au contraire, le maître mot de nos enquêté·es employeur·euse est la stabilité, l'assise de la production et la limitation des risques. Il apparaît dans ce cadre que le choix de la précarité et de la stabilité de leurs salarié·es découlent en fait d'un même raisonnement. Les employeur·euses des secteurs étudiés ne refusent pas par principe la stabilité de l'activité. Bien qu'ils valorisent dans le discours une capacité certaine à l'adaptation (notamment aux urgences des client·es) ils recherchent aussi des organisations pérennes qui leur offrent des routines de travail et une sérénité financière. Cette stratégie structure leur mobilisation de la main-d'œuvre. Les notions de « noyaux durs » dans la restauration ou de « matelas » dans l'intérim portent la trace de cette recherche de stabilité, selon des mécaniques variables d'un secteur à l'autre.

Dans l'intérim, le matelas est réalisé à travers la délégation d'un grand nombre de salarié·es peu qualifié·es pour un coefficient faible. Rapportés à chaque intérimaire délégué, l'investissement temporel des permanent·es tout comme la marge opérationnelle sont faibles. C'est le volume qui permet de générer un début de profit. Néanmoins, le matelas ne se suffit pas à lui-même et ce sont des commandes dites « diffuses » pour des postes souvent plus qualifiés, des volumes restreints et des entreprises utilisatrices souvent petites ou moyennes qui permettent de générer une marge suffisante aux yeux des cadres intermédiaires de la société (qui veillent sur les objectifs). Ces stratégies segmentées ne disent toutefois pas grand-chose de la récurrence et de l'amplitude des embauches en contrats courts du point de vue des salarié·es. Mis à part les CDI intérimaires (CDII) et les placements réalisés par les agences de travail temporaire, résiduels dans leur activité, les missions d'intérim sont par construction des contrats à durée limitée. Mais les salarié·es délégué·es dans le cadre du matelas ou du « diffus » peuvent être plus ou moins fréquemment délégué·es. Les entretiens avec les permanent·es laissent en effet entrevoir un découplage presque total entre la durée du besoin de l'entreprise utilisatrice et la durée de la mission. Ce sont les candidat·es qui viennent à leur rappeler que la mission ne dure que six jours par exemple, ce qui la rend faiblement intéressante, même si les permanent·es « promettent » trois mois de travail « derrière » une

telle mission. Dans l'intérim, la stabilité des besoins, qui s'exprime parfois en années, n'est pas directement corrélée à la durée des contrats. Ce sont les stratégies plurielles des entreprises utilisatrices, notamment la délégation de la sélection comme on l'a longuement exposé, qui expliquent la brièveté des contrats. La lutte contre l'instabilité consiste alors et surtout à « élargir son vivier », sur différents profils, pour être en mesure de répondre aux commandes en basse ou en haute saison.

La situation est différente dans la restauration où les choix contractuels sont plus directement corrélés à la variation de l'activité. Toutefois, le besoin de stabilité y est à la fois explicite, dans les discours, et objectif dans les données sur le secteur. Bien que les contrats courts y soient particulièrement nombreux, le norme d'emploi demeure le CDI (quitte à ce qu'il ne dure régulièrement que peu de temps). Cela s'explique par la stratégie du noyau dur qui consiste non à partager le temps de travail mais au contraire – comme dans la grande distribution²⁷⁰ – à disposer de différents volants de main-d'œuvre disposés en cercles concentriques plus ou moins fréquemment mobilisés selon des statuts variables. Si la démarche ne va pas jusqu'à la « tripostalisation » d'une même forme d'emploi observé dans le tri postal²⁷¹, la démarche joue ici sur la superposition de deux variables : le volume horaire de la mobilisation et le nombre de postes à pourvoir. Du côté de l'amplitude on trouve au cœur, des personnes stables et stabilisées dont la gestion est presque « domestique » c'est-à-dire familiale et personnelle et à qui on demande de faire varier leur quotité de travail au gré des besoins, avec un délai de prévenance hebdomadaire voire quotidien. Cela ne signifie pas pour autant que les anciennes font l'objet d'une bienveillance à toute épreuve et un-e employeur-euse peut s'agacer du non-départ en retraite d'un-e salarié-e stable dont le poste permettrait de stabiliser un-e précaire qui a fait ses preuves. Plus on s'éloigne du centre, plus on trouve du personnel ponctuel, aux conditions contractuelles brèves voire informelles, à l'image des extras qui notent leurs horaires sur papier libre en fin de service. L'« économie de la promesse » propre à ces modalités de gestion de la main-d'œuvre conduisent le plus clairement du temps à voir les salarié-es s'investir au-delà de leur temps et de leur salaire pour espérer se rapprocher du centre. Mais il peut aussi les conduire à quitter prestement le cercle concentrique d'un-e employeur-euse pour recommencer plus au large chez un autre, de fait de déceptions ou de tensions inter-personnelles. Dans les entreprises classiques, les conditions de travail sont corrélées à la situation économique des établissements²⁷². On peut faire l'hypothèse que ce phénomène est renforcé dans le secteur de la restauration où les relations professionnelles se caractérisent par une faible formalisation²⁷³. Mais ces gradients de volume horaire doivent aussi être pensés en vertu de l'organisation de la production et donc de la variété des postes à pourvoir. Valorisée et recherchée, la polyvalence et l'adaptation au flux ont en effet des limites. D'une part, certains postes sont difficilement contournables comme ceux de cuisinier-es ou de réceptionnistes. Il faut de toute façon quelqu'un en cuisine et quelqu'un au service, même en cas de faible commande. D'autre part, quelques postes stratégiques, en plus petit nombre dans l'organisation du travail, sont plus difficiles à ajuster à la commande. Il n'est pas possible de mettre n'importe qui en cuisine ou à l'accueil même pour faire le nombre. Quelles que soient leurs anticipations sur la variation de la commande, les

²⁷⁰ BERNARD Sophie, *Travail et automatisation des services*, op. cit., 2012.

²⁷¹ Dans le cas du tri postal étudié par Léo Reynes, les recrutements se font selon trois « statuts », les permanents, les intérimaires et les prestataires. REYNES Léo, « *L'automatisation du tri postal* », thèse de doctorat, Université Paris Ouest Nanterre, Thèse en cours.

²⁷² COUTROT Thomas, « Risques psychosociaux et situation économique des entreprises », *Dares analyses*, vol. 44, 2015.

²⁷³ BOURELLY Martine, « Cheffe de cuisine », op. cit., 2010, p. 127-148.

employeur·euses de l'hôtellerie restauration doivent donc s'assurer de remplir tous les postes avant de faire varier le volume. Iels peuvent parfois dépanner elleux mêmes mais il n'est pas possible de se passer de certains postes et de trouver des renforts pour ces postes. Les rapports de subordination et de dépendance peuvent donc s'en trouver momentanément bousculés et les attentes en matière de réciprocité devenir un enjeu crucial sans toutefois aller jusqu'au niveau de « dé-subordination » que l'on peut constater chez les médecins salarié·es des centres de santé²⁷⁴. Dans l'intérim et dans d'autres secteurs, il ressort qu'il est parfois difficile d'identifier qui au sein du donneur d'ordre détermine la nature et la durée des contrats. Les agences de travail temporaire prennent acte des demandes des entreprises utilisatrices sans les discuter. Si les choix faits ont à voir avec les logiques productives, il semble qu'ils relèvent en partir de l'usage voire de la tradition.

Dans l'intérim comme dans la restauration, les modèles productifs influencent grandement les choix contractuels sans pour autant complètement s'y résumer. L'intérim semble plus contraint par les demandes des client·es, qui ont directement la main sur les durées de contrat et les tarifs tandis que les employeur·euses de la restauration paraissent davantage arbitrer, visant la fidélisation d'une équipe pérenne et rentable (ajustée aux périodes de creux) avant de chercher à profiter des opportunités économiques autorisées par les moments (de la journée, de la semaine ou de la saison) plus fastes. Variable mais prévisible, l'activité repose par ailleurs dans un cas comme dans l'autre sur une division du travail, reconnue par des qualifications, ce qui limite la complète substituabilité des candidat·es et des salarié·es. En découlent des choix contractuels qui ne sont pas uniquement tirés par les profits à court terme mais par la stabilité de la soutenabilité financière de l'activité à moyen et long terme.

1.3. Absorber les fluctuations : un rapport de force qui ne se joue que très peu sur la durée des contrats

Dans les secteurs étudiés, le volume de main-d'œuvre mobilisé est calculé pour maximiser les gains ou pour limiter les risques liés aux variations de la demande. Dans ce contexte, l'ampleur de la délégation de l'incertitude par les employeur·euses sur leurs salarié·es demeure ouverte à certaines formes de négociations, bien souvent limitées. Toutefois ces négociations bénéficient le plus souvent aux salarié·es en contrat de longue durée et dans les cas contraires ne portent que très rarement sur la durée des contrats.

La recherche de stabilité envisagée précédemment contribue à une différenciation de la gestion de la main-d'œuvre suivant sa fréquence de mobilisation. Les stables de l'hôtellerie restauration comme les quelques fidèles des agences d'intérim semblent faire l'objet d'attentions marquées. Qu'il s'agisse de leurs conditions de travail comme de leurs conditions d'emploi, ces profils semblent – d'après nos entretiens – bénéficier d'un pouvoir de négociation certain. Salaire, horaires, pénibilité des postes occupés, il semble pour elleux possible de s'élever au-dessus des « conditions planchers » et de limiter les pénibilités qui fragilise l'inscription pérenne dans des métiers physiquement exigeants. Ces enrichissements peuvent se faire indépendamment ou au détriment des conditions d'exercice des moins stables. Dans le cas de l'intérim, ce phénomène se conjugue aux capacités de négociations des salarié·es embauché·es qui peuvent obtenir des améliorations qui se traduisent par la délégation des

²⁷⁴ JOUBERT Lucas, « Les médecins en centre de santé□ : des salarié·es non-subordonné·es ? », *Salariat*, n° 1, 2023, p. 95□120.

tâches les plus pénibles aux intérimaires²⁷⁵. Les enjeux de négociation, qu'elle soit individuelle ou collective, ne sont donc pas complètement absents des secteurs étudiés. En témoigne d'ailleurs les revalorisations de la convention collective de l'hôtellerie restauration survenues en 2022, 2023 et 2024. Nos entretiens laissent toutefois penser que l'ampleur de ce qui peut être négocié est à relativiser et que les possibilités de négociation s'érodent à mesure que l'on s'éloigne du noyau dur de stables. Surtout, il semblerait que la durée des contrats ne constitue pas un objet de négociation.

En ce qui concerne les seul-es salarié-es à l'emploi discontinu, et non leurs collègues en emploi stable, nos enquêté-es évoquent bel et bien des situations de négociations. La négociation peut avoir lieu au moment du recrutement ou après avoir fait leurs preuves. Il peut s'agir d'une revalorisation salariale, de discussions sur la coupure, l'amplitude horaire ou les week-ends. En revanche, jamais les employeur-euses comme les salarié-es ne font mention de discussion sur la durée des contrats. Il s'agit bien d'un critère mentionné dans l'intérim, pour prendre ou refuser une mission, mais sans que cette durée ne puisse être modifiée. Dans la restauration, sans négociation sur ce point, c'est davantage la question du renouvellement du contrat qui constitue un enjeu. Mais il s'agit là d'un sujet périlleux et épineux tant les salarié-es peuvent se montrer insatisfait-es de ne pas se voir offrir davantage de stabilité et partir dès lors sous d'autres cieux.

2. Mobiliser une main-d'œuvre identique quel que soit son statut ? Les inconvénients de la sélectivité

Les critères de recrutement dans les secteurs étudié-es sont peu sensibles aux conditions d'emploi proposées. Dans un contexte où la norme semble être de proposer des contrats courts en guise de périodes d'essai successives, les employeur-euses cherchent « à ne pas se planter » lorsqu'ils recrutent de la main-d'œuvre d'appoint, voire à faire la « bonne pioche » et se montrent particulièrement exigeant-es. Cette exigence est même parfois supérieure tant iels craignent l'opportunisme des « embauché-es » qui lèveraient le pied.

2.1. Des difficultés de recrutement récurrentes...

Les employeur-euses rencontré-es ont parfois du mal à recruter au point de s'interroger sur la motivation des candidat-es et leurs rapports au travail. Iels peuvent également se poser des questions sur les canaux de recrutement. L'existence de pénuries de main-d'œuvre a en tout cas été un passage obligé de l'essentiel de nos entretiens, souvent à l'initiative des enquêté-es.

Les pénuries de main-d'œuvre ne sont pourtant pas l'objet de notre enquête. Si l'on se replace dans le contexte politique et les sous-jacents théoriques propres à l'appel à projet de recherche lancé en 2022, le cadre intellectuel majeur était surtout les liens éventuels entre précarisation des salarié-es et augmentation des CDI. L'enjeu n'était pas directement, pour nous, de proposer des données relatives aux pénuries de main-d'œuvre ni pour la réforme d'y palier. Toutefois, ce cadrage en termes d'effets de la précarisation sur la durée des contrats, s'est trouvé absent des raisonnements des enquêté-es. Les réflexions portaient en revanche et de manière récurrente sur les causes des « pénuries de main-d'œuvre ». Cela s'explique sans doute par la force de cette croyance économique parmi les enquêté-es, mais aussi par un traitement médiatique qui a rendu cette thématique omniprésente à partir de l'automne 2020.

²⁷⁵ BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud, PILLON Jean-Marie et TRANCHANT Lucas, *La condition intérimaire*, op. cit., 2024.

De plus, les deux lois relatives à l'emploi (décembre 2022²⁷⁶ et décembre 2023²⁷⁷) ont pris comme postulat que l'existence de pénuries de main-d'œuvre serait la manifestation de la nécessité de nouvelles réformes de l'indemnisation (décembre 2022) puis du RSA (décembre 2023). Du point de vue des enquêtés la distinction entre les dispositifs n'est pas toujours très claire (entre les réformes et dans le contenu des réformes qui est peu maîtrisé quand il n'est pas complètement erroné).

Quelles que soient les raisons pour lesquelles nos enquêtés ont évoqué les pénuries de main-d'œuvre auxquelles ils étaient confrontés, nous avons effectivement constaté qu'ils éprouvaient des difficultés à recruter comme ils le souhaiteraient. Cela peut conduire à rallonger les délais de recrutement, à multiplier les canaux de recrutement, ou à embaucher quelqu'un qui ne colle pas complètement avec le profil. Toutefois cette dernière alternative est souvent présentée comme un repoussoir, un pis-aller auquel on ne les reprendra plus. Les risques productifs et réputationnelles associés à une mésalliance sont perçus comme des erreurs majeurs qui ont forgé leur professionnalité. Non sans lien, quelques enquêtés ont à ce titre attiré notre attention sur le fait que les salarié-es elleux-mêmes, longtemps vu-es comme une source de candidat-es via le bouche-à-oreille, rechignaient de plus en plus à transmettre des noms de connaissances. Ils craindraient de voir leur image égratignée si leur contact ne faisait pas l'affaire.

D'avantage que l'absence de candidat-es, le discours sur les difficultés ressenties semblent s'enraciner dans des cas de démissions imprévisibles. Dans l'hôtellerie-restauration les employeur-euses se retrouvent alors contraint-es de relancer un processus de recrutement qui peut les éloigner du cœur de leur métier alors même qu'ils pensaient avoir fait le plus dur. Dans l'interim, le renouvellement constant du recrutement est une conséquence du recours structurel au travail temporaire par les entreprises utilisatrices : puisqu'il s'agit de pourvoir, au moyen de contrats à la semaine, un grand nombre de postes une grande partie de l'année, les agences traitent des commandes en permanence. Ce sont donc bien les inconvénients de l'absence des embauché-es et l'obligation de renouveler continuellement des opérations de recrutement incertaines qui compliquent le quotidien de nos enquêtés. En revanche, les personnes qui manquent effectivement à l'appel ou refusent une proposition d'embauche sont en fait relativement rares voire inexistantes dans les expériences relatées. Si notre grille d'entretien prévoyait pourtant différentes relances sur les difficultés de recrutement au cas où le sujet serait évoqué, l'approfondissement du sujet n'a jamais conduit à identifier des moments où des affaires étaient perdues faute de candidat-es.

Cette analyse recoupe un constat déjà fait par d'autres travaux de recherche²⁷⁸ : les employeur-euses recourant aux contrats courts font l'objet de difficultés pour conserver leur salarié-es, davantage que de difficultés pour recruter. Pourtant le *turnover* des salarié-es est lié aux conditions de travail dégradées : pénibilité physique liée au port de charges et aux logiques de productivité dans la logistique, pénibilité liée au travail sous pression commerciale et aux horaires étendus dans la restauration. Évoquer les difficultés de recrutement revient à ne pas regarder le problème au bon endroit, puisqu'un recrutement difficile est souvent la

²⁷⁶ LOI n° 2022-1598 du 21 décembre 2022 portant mesures d'urgence relatives au fonctionnement du marché du travail en vue du plein emploi.

²⁷⁷ LOI n° 2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi.

²⁷⁸ ZUNE Marc, « Éditorial : De quoi les pénuries de main-d'œuvre sont-elles le nom ? », *Revue Française de Socio-Économie*, vol. 14, 2014, p. 5-14, [<https://doi.org/10.3917/rfse.014.0005>] ; TRANCHANT Lucas, *Les ouvriers du déplacement: travail en entrepôt et recompositions du salariat populaire en France (1980-2018)*, thèse de doctorat, Paris Sciences et Lettres (ComUE), 2019.

conséquence du départ d'un·e salarié·e que l'entreprise n'a pas pu conserver, chose d'autant plus fréquente que la courte durée des contrats incite les salarié·es à la mobilité.

2.2. ... sans pénurie de main-d'œuvre.

Notre enquête nous a de ce point de vue permis d'approfondir une tension entre pénurie de main-d'œuvre et difficultés de recrutement. Si les difficultés de recrutement ressenties ou avérées fluctuent et touchent certains secteurs en particulier, labélisés dès lors comme « secteurs en tension », enquêtes qualitatives comme enquêtes quantitatives échouent à dévoiler l'existence de pénuries significatives de candidat·es. Comme l'a montré la sociologie du travail, ce phénomène ne s'explique pas directement par les préférences des candidat·es mais trouve sa source dans les pratiques de gestion internes des entreprises²⁷⁹ et dans les opérations de sélection des recruteur·euses. Notre enquête corrobore ces résultats tout en identifiant malgré tout, notamment grâce à l'enquête auprès des allocataires, des situations rares mais intéressantes sociologiquement où peu voire pas de candidats se présentent malgré un semblant d'emploi stable.

La question de la pénurie de main-d'œuvre invite d'abord à objectiver le phénomène au niveau général. D'un côté, les représentants des employeur·euses et leurs relais médiatiques formulent fréquemment des discours qui déplorent que les chômeur·euses et les « jeunes » voire les « gens » ne veulent plus travailler. D'un autre, 1 % des offres ne trouverait pas preneur·euses²⁸⁰ et selon les statistiques publiées par Pôle emploi, il n'y aurait qu'une part infime des offres d'emploi pour lesquelles aucune candidature ne serait reçue (moins de 6 %²⁸¹). Ainsi, dans la publication de France Travail sur les recrutements en 2023, à partir d'une étude déclarative interrogeant les employeur·euses, seules « 6,9 % des offres sont abandonnées fautes de candidats » ce qui ne signifie pas que les offres n'ont reçu aucune candidature mais qu'il y a eu moins de 5 candidatures²⁸². Par ailleurs, les travaux de la DARES sur les difficultés de recrutement ont là aussi permis de raffiner l'analyse en soulignant combien le manque de candidat·es était en fait une cause résiduelle. La question des « pénuries de main-d'œuvre » fait finalement figure de problème public. Ce qui marque une fois le problème public constitué c'est le glissement sémantique non questionné de « difficultés de recrutement » à « pénuries de main-d'œuvre » et le faible nombre de personnes et d'institutions qui discutent le diagnostic sous-jacent à ce problème. Alors que les travaux de la DARES pointent la nécessité de distinguer pour chaque secteur une pluralité d'explications aux difficultés de recrutement (formation, conditions de travail, défaut de mobilité, etc.), une explication unique prévaut : « les gens ne veulent pas travailler ».

Quand les employeur·euses déclarent dans l'enquête BMO qu'ils peinent à trouver les profils recherchés ce n'est donc qu'exceptionnellement faute de candidatures. Comprendre ce paradoxe requiert donc une analyse des pratiques de recrutement et plus particulièrement de sélection des candidat·es par les employeur·euses. Notre enquête permet alors de documenter le fait qu'une forte sélectivité se maintient sur le marché du travail y compris dans les secteurs qui affichent les taux de difficulté de recrutement les plus importants. Cherchant à limiter les

²⁷⁹ FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration », *op. cit.*, 2013, p. 127.

²⁸⁰ CLOUET Hadrien, *Emplois non pourvus* : une offensive contre le salariat, Editions du Croquant., 2022.

²⁸¹ <https://www.aefinfo.fr/depeche/667546-seules-6-des-offres-deposees-a-pole-emploi-conduisent-a-un-abandon-du-recrutement-faute-de-candidats>

²⁸² France Travail, 2024, « Offres pourvues et abandons de recrutement en 2023, *Eclairages et Synthèse*, n° 82, avril 2024, p. 7.

risques productifs, iels ne sont justement pas prêts à « prendre n'importe qui », même pour les emplois les moins qualifiés. Les contrats courts étant par ailleurs le mode privilégié pour éprouver des salarié·es de renforts qui seront ensuite recruté·es sur des contrats de plus en plus stables, il est jugé rationnel de recruter – même pour peu de temps – avec les mêmes critères que ceux exigés des employé·es stables.

En matière de sélectivité, des critères de différentes nature sont identifiés comme des caractéristiques rédhibitoires ou dissuasives. On peut distinguer trois ordres de critères éliminatoires qui peuvent se recouper, ceux qui interrogent sur la productivité, ceux qui interrogent sur la disponibilité, ceux qui interrogent sur la civilité. Du côté de la productivité la qualification professionnelle, les références mentionnées dans le CV et leur contrôle constituent des critères discriminants et légitimes. Mais différents événements comme des démissions ou des périodes sans emploi instillent le doute quant à l'investissement du ou de la candidat·e dans son travail. Les métiers en tension présentent de ce point de vue là un certain paradoxe : la conjonction de certaines qualifications très recherchées et de la privation d'emploi est jugée suspecte. Du point de vue de la disponibilité le critère majeur est celui de la mobilité approchée par la possession du permis de conduire dans les zones peu denses ou le simple fait d'habiter à proximité de l'établissement pour les zones urbaines. Du point de vue de la civilité, la notion de « savoir être » ou de « compétence transversale » est moins tangible mais elle renvoie à différentes dispositions sociales qui favorisent les relations de travail et notamment les relations de subordination. Il s'agit là de critères pour lesquels l'absence ou le soupçon d'absence justifient quasi-automatiquement l'éviction. Dispersées et délocalisées, la discrétion de ces décisions limite toute réflexion collective de fond sur les pertes de chance (d'un côté) ni les pertes de candidat·es (de l'autre) que cela induit. La question de la formation voire de la socialisation des salarié·es en poste – outre les formations au CACES proposées dans l'intérim²⁸³ – n'est jamais identifiée comme un enjeu interne aux entreprises, les employeur·euses déléguant ainsi aux autres institutions du marché du travail le soin de fournir une main-d'œuvre ajustée.

Par ailleurs la question de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle ne fait l'objet d'aucune réflexion d'ensemble de la part des employeur·euses rencontré·es. Pourtant la disponibilité temporelle, la distance géographique et le mode de transport sont des critères de sélection des salarié·es dans l'intérim logistique comme dans la restauration. Les difficultés de recrutement sont parfois rapportées au manque de disponibilité des candidat·es aux horaires atypiques (tôt le matin ou tard le soir), ou au trop grand éloignement du lieu de travail avec le lieu de résidence. Mais ces décalages sont lus comme un défaut des candidat·es et non d'une particularité du poste et encore moins d'une particularité qui doit être financièrement compensée. De même, le refus par des candidat·es de certains horaires pour des raisons familiales (garde d'enfants notamment) est perçu comme un manque de motivation ou comme un arbitrage entre « profiter des allocations » qui rapporterait plus que travailler, surtout s'il faut payer pour faire garder ses enfants. Cela révèle un rapport des employeur·euses à leurs équipes qui fait primer la sphère professionnelle sur la sphère privée, deux dimensions vues comme concurrentes et inconciliables. Il s'agit bien sûr d'un effet lié à leur position (cela les arrangerait que les salarié·es aient moins de contraintes et soient plus facilement mobilisables), mais nous avançons que cela reflète également leur propre rapport au travail. Chez les responsables d'agence d'intérim comme chez les gérant·es de l'HCR, l'investissement

²⁸³ Favorisées par l'existence d'un Fond d'assurance formation du travail temporaire (FAFTT), un organisme paritaire qui collecte les cotisations obligatoires des entreprises du secteur et accompagne les intérimaires dans leur formation.

intense dans le travail est une condition de la réussite professionnelle et une valeur revendiquée. Tout se passe alors comme si ces employeur·euses projetaient leur propre rapport au travail sur les salarié·es qu’iels souhaitent recruter, à des salaires néanmoins bien inférieurs à ceux qu’iels perçoivent et à des positions davantage subalternes.

La question de la sélectivité nous invite enfin à traiter frontalement des pratiques discriminatoires. De manière structurelle, l’accent mis sur la disponibilité attendue des salarié·es peut conduire à évincer les personnes vivant dans des zones géographiques peu desservies par les transports en commun ou les candidat·es les plus contraint·es par leur vie privée, notamment les femmes en charge du soin de leurs enfants ou de leurs proches. Celles-ci se voient alors privées de ces emplois peu qualifiés mais à temps plein dans les entrepôts ou les restaurants, et reléguées aux emplois à temps partiel du secteur du commerce. Une ségrégation sexuée qui prive donc les employeur·euses rencontrées d’une part (en majorité féminine) de la population active. Plusieurs salarié·es donnent des exemples des refus de les recruter sur certains postes et argumentent pour démontrer que seul le fait d’être racisé·es expliquent ces refus. Il ne s’agit pas tant d’accéder à l’emploi – la typification raciale des emplois ajustant certaines catégories à des emplois comme les Indiens à la vaisselle – que de pouvoir être jugé·es légitime à grimper les échelons. Dans l’interim, il ne semble pas y avoir non plus de barrière franche à l’entrée sur le marché du travail pour les candidat·es racisé·es. Ce sont certains emplois ou certains types d’emploi qui sont fermés à certains types de personnes. Par contre, devant composer avec les segments les plus disqualifiés du marché du travail pour les emplois les plus dégradés, les agences d’interim et les employeur·euses de l’HCR sont fréquemment confronté·es à des travailleur·euse étranger·es en situation irrégulières. S’iels louent l’investissement dans le travail de ces populations, car n’ayant d’autre moyen de subsistance dans le travail, iels évoquent souvent à regret devoir faire des contrôles de papiers et évincer une partie de ces travailleur·euses de leur main-d’œuvre.

Le travail réalisé auprès des employeur·euses, particulièrement pour le secteur de l’hôtellerie restauration mais également dans l’interim, permet de mettre en évidence le fait que les salarié·es sont confrontées à une politique de plein-emploi à tout prix. On attend d’eux qu’iels acceptent n’importe quel emploi, quitte à les y contraindre par des discours de stigmatisation de responsabilisation ou de culpabilisation, justifiant la réduction de leurs droits aux prestations sociales. En regard, les employeur·euses n’adoptent pas de comportement de « recrutement à tout prix ». Iels ne sont pas prêtes à prendre ou à garder n’importe qui. On constate dès lors une certaine asymétrie dans les plans d’action institutionnels. Ces derniers visent en effet directement l’activation, l’employabilité et l’opérationnalité des candidat·es, comme en témoigne le « plan vivier » de l’automne 2021 mis en œuvre par Pôle emploi ou le ciblage des contrôles de la recherche d’emploi sur les métiers en tension. Inversement, à l’exception de l’incitation à l’alternance, peu d’initiatives sont destinées à activer les employeurs et à favoriser leur « employeurabilité »²⁸⁴. Mis à part les dispositions discriminatoires, dont notre enquête a souligné la prégnance, la légitimité des recruteur·euses à sélectionner est indiscutée, quand bien même elles seraient illégales et inefficace, quand le droit des salarié·es à choisir leur emploi et leurs conditions de travail est dénié.

Ainsi l’enquête met en lumière le décalage entre des conditions d’emploi et de travail dégradées et un niveau de sélectivité qui reste élevé chez les employeur·euses. Il y a donc un

²⁸⁴ DUCLOS Laurent, « L’employeurabilité », *op. cit.*, 2018.

hiatus entre le salariat désiré par ces employeur·euses et le salariat réellement disponible dans les présentes conditions de marché.

2.3. Une inversion du rapport de force ? Pourtant peu de leviers de négociation

Les difficultés de recrutement, dans les secteurs étudiés ne conduisent pas à des transformations de fond des pratiques contractuelles. Sans même discuter la pertinence des diagnostics sur les pénuries ou les difficultés de recrutement, les relations les plus ordinaires laissent entrevoir des rapports sociaux où les attentes des employeur·euses et des salarié·es ainsi que leurs caractéristiques réciproques sont décalées. Le recrutement constitue dans ce cadre un moment de rappel à l'ordre social (trop d'exigences sur le salaire, les horaires ou les conditions de travail pour des métiers peu qualifiés). La question qui reste entière est celle de la possibilité d'un retournement ou tout au moins d'un rééquilibrage du rapport de force. Nos entretiens sont parcourus par cette question de ce qui est négociable, de ce qui ne l'est pas et des éventuelles évolutions au gré des difficultés rencontrées par les employeur·euses. Certain·es employeur·euses, au cours des entretiens ou dans des articles de presse s'alarment d'une « inversion du rapport de force ». Pourtant, lorsqu'on les questionne sur leurs pratiques de recrutement et sur les conditions d'emploi et de travail, rares sont les cas où il nous est apparu que les salarié·es étaient à présent en position de force et il s'avère difficile de voir ce qui a objectivement changé. Les enquêté·es qui sont le fait de ces discours, refusent par exemple dans le même temps d'augmenter les salaires, modifier la durée ou la nature des contrats et persistent à exiger un « engagement au travail » égal quel que soit « le prix des pâtes ». Iels se montrent prêt·es à pousser vers la sortie ou licencier les personnes ne paraissent pas suffisamment engagées. Ce qui interroge finalement quant à ce qui pourrait faire l'objet de négociations et rééquilibrer le rapport de force. Les durées de contrat ne semblent pas être un levier. Les salaires dans l'intérim paraissent verrouillés et les permanent·es préfèrent élargir leur vivier. Les marges de manœuvre sont un peu plus grandes dans certains établissements de l'hôtellerie restauration. Ce qui ne veut pas dire qu'ils n'obtiennent rien non plus. Si on croise notre enquête et l'étude des négociations salariales dans le secteur, il apparaît que pour les bas niveaux de qualification, l'augmentation passe par la négociation collective (mais elle consiste en grande partie à remonter les minima qui se situeraient, si non en dessous du SMIC qui a, ces dernières années, augmenté plus vite pour suivre l'inflation). Les marges de négociation semblent plus importantes pour les profils plus expérimentés qui savent pouvoir faire jouer la concurrence. Finalement, cela donne l'impression, dans l'intérim comme dans la restauration que ce sont les salariées qui « choisissent » / se déplacent vers les emplois où les conditions de travail sont les moins mauvaises et / ou les salaires les plus élevés (même si la variation n'est pas énorme). On vote avec ses pieds.

Que les pénuries de main-d'œuvre soient réelles ou supposées, elles ont été vécues par un certain nombre d'employeur·euses comme telles. La pénurie – vécue – aurait pu être un événement déclencheur, une cause conduisant à faire changer les comportements des employeur·euses²⁸⁵. L'hypothèse qui a servi de fondement à la réforme d'assurance chômage 2019-2021, ne s'est en fait pas réalisée. En situation de pénuries, iels ne jouent pas sur le levier de la durée des contrats. Certes, la pénurie est largement surévaluée et mal comprise (plus un « grand *turnover* » qu'une « grande démission ») mais quoi qu'il en soit, d'après les enquêtes, dans aucun des secteurs étudiés la durée des contrats n'est un levier (notamment parce que

²⁸⁵ Muriel Pénicaut avait à l'époque évoqué la possibilité de voir les salarié·es faire pression sur les employeur·euses.

dans certains secteurs, comme on l'a mentionné plus haut, c'est un levier impossible ou secondaire). Alors que la réforme d'assurance chômage promettait qu'en cas de refus des salarié·es de postuler sur des emplois courts, les employeur·euses reverraient la durée des emplois proposés, l'enquête que nous avons réalisée montre que cette variable de la durée paraît verrouillée pour les employeur·euses.

Face aux rigidités de la demande de travail, qui se fait à conditions d'emploi et de travail inchangées, les employeur·euses font face à un problème de *matching* asymétrique : comment trouver des salarié·es de « qualité » et qui correspondent aux emplois proposés ? Face à cela les deux secteurs étudiés proposent des réponses très différentes. Du côté de l'hôtellerie-restauration on observe un recrutement qui reste assez personnalisé, directement pris en charge par les dirigeant·es de l'entreprise, et qui demande une certaine loyauté aux salarié·es. Dans le secteur logistique, les entreprises ont recours à l'intermédiation des agences d'intérim, qui font un recrutement externalisé, standardisé et dépersonnalisé. Mais alors que les conventions domestiques qui régissent l'HCR ne semblent pas en mesure de continuer à assurer la fourniture de main-d'œuvre dans des conditions d'emploi dégradées (hors des quelques cas de succès du recrutement par réseau de saisonniers), l'intérim est toujours largement plébiscité par les entreprises de logistique. En témoigne le recours croissant à des agences en implant dans les établissements utilisateurs, témoignant d'une intégration encore plus poussée de l'intérim dans les modes de gestion de la main-d'œuvre. A partir des entretiens menés avec des employeur·euses de la restauration qui disent se tourner de façon croissante vers l'intérim (ou des plateformes d'auto-entrepreneuriat), on peut supposer que le recours à des formes intermédiées de recrutement risque de s'accroître à mesure que les difficultés de recrutement deviennent prégnantes aux yeux des employeur·euses. Avec le risque de mener à des contrats de travail encore plus courts, à l'image de ce qu'on observe dans l'intérim.

3. Une approche relationnelle tronquée du marché du travail

Interroger les employeurs sur l'assurance chômage est l'occasion d'enregistrer une vision plus large du marché du travail. La plupart des enquêté·es développent une vision certes relationnelle mais binaire : emploi *vs* chômage. Dans ce cadre, iels font porter la responsabilité de leurs difficultés « d'attractivité » sur les prestations de solidarités dont les montants seraient trop élevés par rapport à ce qu'ils sont en mesure de proposer. D'autres de nos enquêté·es en position d'employeur·euses, souvent ceux qui ont connu une première vie comme « subalternes » avant d'occuper des positions d'encadrement (souvent dans le salariat), développent une approche qui met au centre la hiérarchie des emplois dans le secteur pour expliquer les difficultés de recrutement (non plus par le défaut de motivation des candidat·es mais par leur sélection des moins mauvaises positions).

3.1. L'assurance chômage : une aide abstraite et « attractive » qui limite leur accès à des candidat·es

Comme nous l'avons développé le chapitre transversal consacrée aux rapports des salarié·es aux institutions, les employeur·euses ne vivent pas dans l'ignorance complète de l'Etat social et de son fonctionnement. Iels lui attribuent différentes influences positives ou négatives sur leur activité et ont des attentes souvent très grandes. Les « aides » sont le plus souvent perçues comme une des causes de leurs difficultés de recrutement.

La réforme d'assurance chômage 2019-2021 faisait l'hypothèse que les employeur·euses proposeraient des contrats en fonction des règles d'indemnisation. Nos travaux de terrain n'ont pas validé cette hypothèse. L'enquête montre que non seulement le choix des contrats est relativement verrouillé mais qu'il serait illusoire d'attendre une modulation de ces contrats en fonction de la réglementation d'assurance chômage dans la mesure où leurs connaissances dans ce domaine sont parcellaires et même que leurs propos sur le sujet sont très souvent ponctués d'affirmation erronées. Le plus souvent, les employeur·euses ne connaissent pas la situation d'indemnisation de leurs salarié·es. L'idée d'une « optimisation concertée » entre employeur·euses et salarié·es paraît particulièrement éloignée de ce que nous avons observé. Un résultat marquant de nos travaux concerne l'absence du bonus-malus dans les arbitrages de nos enquêtés alors que les deux secteurs dans lesquels nous avons principalement enquêté sont concernés (HCR et transport et entreposage). Certes, l'application de la mesure a été reportée dans le secteur HCR mais aucune employeur·euse n'en connaît le mécanisme, ce qui pour une mesure incitative n'augure pas d'un grand effet. Quand nous l'évoquions en cours d'entretien, outre des propos généraux sur le « coût du travail », les échanges ne se poursuivaient pas sur les durées de contrats et encore moins sur leurs modulations à venir. Dans l'interim le dispositif est mieux connu et compris mais les enquêté·es jugent l'effet minime si ce n'est nul et n'en ont en tout cas pas vu les conséquences alors mêmes que ces dispositions ont pu les inquiéter de prime abord.

Dans certaines arènes médiatiques et politiques, les discours autour des pénuries de main-d'œuvre, sont devenus des discours sur l'assurance chômage. Parmi nos enquêté·es la variété des arguments est plus large. Avancer des arguments en termes de pénuries est souvent articulées à des enjeux de protection sociale (Cf. Expériences de la protection sociale). La coexistence d'un nombre important de chômeur·euses (environ 3 millions en catégorie A) et de difficultés de recrutement reçoit une explication unique : « les chômeur·euses ne voudraient pas travailler » ou en tout cas, s'ils étaient davantage « incitées » à travailler, les pénuries de main-d'œuvre se résorberaient. La possibilité de refuser de travailler tiendrait dans le niveau des prestations sociales qui leur permettrait de vivre sans travailler. Pour remédier à cette situation, il faudrait donc réduire les montants versés dans le cadre de l'assurance chômage comme des minima sociaux. Selon certain·es employeur·euses que nous avons interrogé·es, il serait souhaitable de supprimer totalement les aides sociales pour que les emplois qu'ils proposent aux conditions qu'ils proposent soient pourvus.

Ces discours stigmatisant les effets de la protection sociale sur les comportements des salarié·es témoignent d'une vision très libérale du marché du travail, où les filets de protection sont vus comme des entraves à son bon fonctionnement. On peut rapporter ces discours à la position de ces employeur·euses (ils et elles sont du côté dominant du marché du travail) et à leur socialisation familiale et professionnelle (du côté droit de l'espace social, avec des valeurs individualistes et valorisant la concurrence). Mais on peut également les rapprocher des jugements sur le manque de « motivation » des salarié·es et la supposée « perte de la valeur travail » (à travers l'idée que « les gens ne veulent plus travailler ») : critique des aides sociales et critique des salarié·es ont comme même conséquence de disqualifier les candidat·es dans leur ensemble et jeter un « discrédit préalable »²⁸⁶ qui leur dénie toute raison légitime à refuser une proposition d'emploi. Dans les discours des employeur·euses, tout·e candidat·e est un·e chômeur·euse en puissance car iel peut potentiellement refuser un emploi proposé (et ce en

²⁸⁶ JOUNIN Nicolas, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, op. cit., 2006.

dépôt du durcissement des conditions d'éligibilité qui réduit le nombre de personnes ayant droit à cette protection). L'assurance-chômage est donc bien une réalité abstraite dans ces discours, qui agit comme un repoussoir. Ainsi les candidat-es sont supposé-es indignes des emplois qui leurs sont proposés, et trouver un-e salarié-e qui convienne est présenté comme une exception justifiant par contraste l'éviction de tou-ttes les autres.

Ces "aides", et ce de manière très floue, sont perçues comme un point de comparaison pour les salarié-es qui les éloigneraient des métiers ici étudiés. Dans les discours et les analyses, la notion d'attractivité est le plus souvent mobilisée pour qualifier les caractéristiques "en soi", intrinsèques, tangibles et objectives, d'un secteur et des emplois qui y sont proposés. En l'absence de changement de ces caractéristiques, le secteur ne pourrait « attirer » plus de monde. Cette approche occulte le fait qu'un secteur n'est pas attractif en soi mais doit au contraire être appréhendé dans une approche relationnelle ou interactionnelle : un secteur est attractif par rapport aux autres. Positionner les candidat-es dans une alternative entre le chômage et un emploi peu qualifié dans l'intérim ou l'HCR revient à occulter les autres options possibles pour ces salarié-es, dans les secteurs proposant des offres plus attractives. De ce fait, les initiatives en termes d'attractivité ou, dans une veine apparemment contraire mais cohérente, les discours déclinistes, se focalisent sur des traits spécifiques du métier, sans prendre en compte les comparaisons (que font les salarié-es exposé-es à tel ou tel segment du marché du travail).

3.2. Des hiérarchies symboliques pourtant très présentes

Alors que les discours sur le « refus du travail » fleurissent, on ne peut objectiver statistiquement ni « grande démission », ni grand repli sur la sphère domestique. Ce ne sont pas seulement des discours patronaux mais il est en fait difficile d'en trouver trace dans les enquêtes empiriques auprès des salarié-es. Certes, ces derniers classent les emplois mais cela ne semble rien avoir de nouveau. Employeur-euses comme salarié-es développent en fait, une image assez précise, et le plus souvent convergente, de la hiérarchie des emplois dans leurs secteurs.

Les permanent-es de l'intérim qui ont délégué du personnel dans différents secteurs mesurent également les difficultés de recrutement que certains métiers provoquent, du fait de conditions de travail trop difficiles au regard d'autres opportunités. Un permanent d'une agence d'intérim tout secteur souligne par exemple à quel point l'abattoir de son territoire peut se féliciter de la présence sur les lieux d'un « bataillon de Tunisiens » qui n'ont de toutes façons à aucune autre possibilité de travailler tandis qu'une permanente œuvrant dans un implant proche d'un entrepôt Amazon explique profiter des conditions de travail dégradées du mastodonte, lui amenant des candidat-es expérimenté-es et formé-es. Inversement, différents types de candidat-es sont dévalorisés et peu recherchés par les employeur-euses. Un permanent passé d'un implant dans la logistique à du placement d'informaticien-ne nous fait remarquer que son public actuel pourrait presque se passer de lui quand les candidat-es non qualifié-es de la logistique comptaient sur l'agence pour travailler.

Ces enjeux de hiérarchie symbolique ne jouent toutefois pas de manière homogène sur l'ensemble du territoire. Il n'y a pas qu'une seule hiérarchie et les critères de valorisation et de dévalorisation ne sont pas identiques suivant les bassins d'emploi. Comme dans le cadre des professionnel-les de la culture, les équilibres et les déséquilibres sont spécifiques à chaque

bassin d'emploi²⁸⁷. Certains territoires uniquement touristiques, hérités du plan neige de la DATAR, n'abritent par exemple aucune alternative stable, gonflant l'intérêt des contrats courts, alors même que ce type de contrats peut être déprécié sur des territoires plus diversifiés du point de vue économique comme l'Ile-de-France.

3.3. Des pratiques de recrutement qui renforcent la hiérarchie des métiers et des emplois ?

La division technique du travail et la division symbolique des tâches jouent un rôle important dans les choix des contrats et dans les difficultés de recrutement. De ce fait, si la sélectivité s'opère de manière indistincte en fonction des types de contrats, les pratiques de recrutement tendent à renforcer les hiérarchies professionnelles et symbolique plutôt que de lutter contre.

Nombre d'entretiens portent la trace d'un refus des employeur·euses de reconnaître la valeur des postes qu'ils pourvoient, qu'il s'agisse d'augmenter le salaire ou, plus communément, de leur accorder une qualification. Une partie des arguments témoigne d'un rapport de force salarial classique. Plus couramment les ambitions des candidat·es ou des salarié·es sont jugées illégitimes, considérant qu'ils ne méritent pas de gagner davantage ou d'être reconnus comme du personnel qualifié. Les cuisiniers ne doivent pas se prendre pour des chefs. Les caristes doivent descendre de leurs chariots. Ce faisant, les tentatives de stabilisation et de promotion des salarié·es discontinu·es se trouvent contre-carrées par ces continuelles négociations à la baisse de leur valeur de marché.

La représentation des employeurs, dans l'hôtellerie restauration comme dans l'intérim, consiste à accepter l'existence de hiérarchies symboliques des emplois et à défendre le fait qu'il est légitime que des personnes soient en bas ou du moins partent d'en bas, le mérite offrant – notamment dans la restauration – une chance de se rapprocher des places d'honneurs. Il ressort régulièrement des entretiens avec les employeur·euses combien ces derniers ont une idée précise de la façon dont les salarié·es devraient se comporter (comme elle et eux dans le travail sans disposer d'autant de latitudes dans leurs rapports aux autres). Leur demande est rigide et la manière dont ils envisagent leur fonction, consiste souvent à sélectionner voire évincer. De ce fait, ils essaient de sélectionner la personne qui correspond au profil recherché et excluent de recruter des candidat·es qui s'en écartent et de le « transformer » (que ce soit par la formation ou par la transmission de règles sur le fonctionnement de l'entreprise). Si la personne ne correspond pas, ils l'évincent. De ce fait, non seulement leur demande est rigide mais la palette de leurs leviers demeure limitée. Ils aiment alors (se) raconter des « *success stories* » mais au fond, les professions restent d'autant plus hiérarchisées que les ascensions sont rares.

On pourrait ainsi conclure au fait que les employeur·euses cherchent à lutter contre les revalorisation individuelles et collectives des métiers par différentes formes d'invisibilisation de la qualification.

²⁸⁷ DEMONTEIL Marion, POULARD Frederic et MAUCHAUSSEE Marion, *Les territoires du choix. Les contextes territoriaux différenciés de la contractualisation des guides-conférencières*, HAL, 2024.

Conclusion

A l'origine de la réforme d'assurance chômage de 2019-2021 se trouvait la croyance qu'une diminution des droits à indemnisation couplée à une mesure un bonus-malus très restrictif allaient produire deux choses. D'une part un départ des salarié-es vers le CDI (notre enquête montre que de départs en masse il n'y a pas eus). D'autre part, un changement de pratiques contractuelles des employeur-euses qui en viendraient à proposer davantage de CDI - ou en tout cas des contrats plus longs -, sous l'effet du « bonus-malus » et de la « disparition » des salariées parties vers des CDI qu'ils refusaient jusqu'à présent. Outre que ces CDI n'existaient pas, notre enquête sur l'intérim suggère que, même lorsqu'ils ont des difficultés à recruter, la durée des contrats n'est pas un levier. Dans l'hôtellerie restauration, iels ménagent un volant de contrats temporaires pour s'adapter au flux et au reflux de l'activité (notamment à la saisonnalité : il n'y aura pas de CDI dans un restaurant d'altitude), pour compresser les coûts, pour faire de très longues périodes d'essai. Quand le noyau ou l'étiage de l'activité paraît stable, iels essaient de faire du CDI, moins coûteux pour elleux, mais n'y parviennent pas toujours quand les conditions de travail, d'emploi et de rémunération sont peut valorisantes au regard des normes du métier. Pour les journalistes, les guides et les chercheurs, cette question de proposer autre chose que du contrat temporaire (avec des caractéristiques réglementaires variables selon les secteurs) ne se pose même pas.

Concernant le « bonus-malus », les employeur-euses semblent mal le connaître ou, le cas échéant, ne pas l'avoir jugé suffisamment menaçant sur leur modèle économique pour l'intégrer dans leurs arbitrages. Ces éléments nous conduisent dans une perspective évaluative et en attente de données de plus longs termes et sur davantage de secteur, à douter des effets de cette mesure incitative. Il semble qu'il faudrait un malus beaucoup plus pénalisant pour dissuader les employeur-euses de recourir à des contrats courts qui sont au cœur de leur modèle de rentabilité. De plus, dans la mesure où cette disposition a été conçue pour être neutre budgétairement, il n'y a mécaniquement rien à attendre de la sur-cotisation du point de vue des finances publiques. Aussi, au regard des connaissances que n'ont pas les employeurs en matière d'assurance chômage, y compris sur le bonus-malus et considérant de plus que, même en période de pénuries, la durée des contrats n'est pas un levier de négociation, prendre l'assurance chômage comme un outil de régulation du marché du travail semble une gageure.

Par contre l'enquête montre des effets indirects des réformes successives de l'assurance-chômage. Le durcissement des critères d'éligibilité, des conditions d'indemnisation, du contrôle des chômeurs, et les justifications qui accompagnent ces politiques, nourrissent des discours de remise en cause de la protection sociale dans son ensemble. Alors que l'existence de ces filets de protection représentent une condition indispensable de la survie de nombreuse-eux salarié-es en emploi discontinu dans des secteurs peu qualifiés (cf. Chapitre « Des trajectoires d'emploi discontinues difficilement soutenables »), les employeur-euses rencontré-es ne sont pas rares à y voir la cause de leurs difficultés de recrutement. L'enquête, à la suite de multiples autres travaux de recherche, montre pourtant que le recours structurel à des contrats courts, la smicardisation des emplois peu qualifiés et les conditions de travail pénibles dans ces secteurs sont à l'origine des difficultés à retenir la main-d'œuvre.

Conclusion générale

La réforme d'assurance chômage 2019-2021 visait à remodeler les marchés du travail, prioritairement sur les secteurs à fort recours aux contrats courts. L'objectif était d'inciter les salarié·es à occuper des CDI en dégradant leurs droits à indemnisation en cas de discontinuité de l'emploi et d'inciter les employeur·euses à proposer des CDI en tarissant le vivier de candidat·es susceptibles d'accepter des CDD et en renchérissant le coût du travail pour les entreprises recourant aux contrats courts davantage que leurs concurrentes du secteur (« bonus-malus ») mais ce sur 7 secteurs uniquement.

Au cours des investigations menées de décembre 2022 à décembre 2024, ce qui était initialement une hypothèse est devenu un constat qui a structuré notre démarche : chercher à isoler qualitativement les effets de la réforme 2019-2021 n'aurait pas de sens. Approchant les phénomènes dans leur totalité et complexité, la démarche qualitative ne se prête déjà pas à l'identification d'effets univoques sur le social. D'autant moins que l'entrée en vigueur de la réforme s'est faite en plusieurs étapes espacées dans le temps, et au sein d'un enchaînement extrêmement rapide des réformes d'assurance chômage avant et après 2019 (2017/2018/2019-2021/2023), qui ont accru la complexité des règles, techniques et changeantes. S'ajoutent, dans le cas de cette réforme, les effets du Covid-19. Or les bouleversements du marché des peu qualifié·es sont beaucoup plus influents sur le quotidien de ces travailleur·euses que la réforme d'assurance chômage. Les allocataires ne savent ainsi pas de quelle convention iels relèvent et ne saisissent pas les transformations qui ont touché le contenu et l'organisation du travail d'indemnisation. *In fine*, il est impossible de distinguer des effets propres de la réforme d'assurance chômage d'autres événements marquants, telle que la crise sanitaire. Nous avons donc cherché à étudier le rapport travail / emploi / protection sociale pour les salarié·es et leurs employeur·euses dans une nouvelle configuration. Cette configuration est marquée à la fois par de nouvelles règles d'indemnisation, de nouvelles façons d'effectuer le calcul des allocations, mais également une nouvelle conjoncture économique post-Covid-19.

Dans le cadre de notre travail sociologique d'évaluation de la réforme d'assurance chômage 2019-2021, nous avons analysé les contextes et les conditions dans lesquelles les employeur·euses et les travailleur·euses prennent leurs décisions. D'un côté, nous nous sommes intéressé·es aux processus par lesquels les employeur·euses recrutent et choisissent les types de contrats à pourvoir. De l'autre, nous avons exploré la manière dont les travailleur·euses étudient les offres d'emploi et les conditions dans lesquelles iels les acceptent. Dans les deux cas, nous avons interrogé la place occupée par l'assurance chômage dans ces arbitrages, en évaluant les niveaux de connaissance et de compréhension de la réglementation et de ces récentes modifications.

Les synthèses de chaque monographie ainsi que la synthèse générale rendent compte des principaux résultats des enquêtes sectorielles et des parties transversales qui portent sur trois grandes questions : les expériences de la protection sociale des travailleur·euses enquêté·es ; leurs pratiques et leurs vécus de la discontinuité ; les pratiques contractuelles et de sélection des employeur·euses. Dans cette conclusion, nous souhaitons tirer plusieurs fils d'analyse généraux.

Les conséquences de la flexibilité sont essentiellement supportées par les travailleur·euses

Les postulats qui ont irrigué l'élaboration de la réforme comme les représentations communes de certain·es enquêté·es sont habités par l'idée d'une préférence possible pour le

chômage de la part des acteur·rices : ceux-ci pourraient ainsi être incité·es à « profiter » du chômage plutôt que de retourner à l'emploi. L'expression, souvent utilisée sans précision ni preuves empiriques, reflète l'idée selon laquelle les allocataires – et particulièrement ceux à l'emploi discontinu – bénéficieraient de longues pauses financées par l'assurance chômage, qu'ils mettraient à profit pour travailler moins que les autres. À l'inverse, notre enquête montre l'emprise très importante du travail dans la vie des personnes interrogées, qui déborde largement les temps qu'ils parviennent à se faire rémunérer. Les temps hors de l'emploi, parfois indemnisés (mais pas toujours), sont employés à du travail gratuit destiné à augmenter leur employabilité, cas de figure particulièrement fréquent chez nos enquêté·es très qualifié·es. Dans ces métiers, tout comme dans l'hôtellerie restauration, l'engagement extensif dans le travail est présenté comme une nécessité pour convaincre de sa valeur professionnelle, et ainsi maintenir son employabilité. En outre, le surinvestissement professionnel conduit à l'enchaînement des contrats courts, se cumulant sans congés ; les périodes sans emploi sont aussi dans cette configuration des temps de récupération. L'assurance chômage constitue alors un filet de sécurité indispensable pour tenir face à la pénibilité du travail. Condition nécessaire aux logiques de sur-travail et de récupération physique, l'indemnisation apparaît dans notre enquête davantage comme un soutien à des secteurs économiques menacés par le *turnover* et la fuite possible des salarié·es que comme un frein à leur fonctionnement.

Au regard de nos enquêtes réalisées auprès des employeur·euses et des travailleur·euses, il ressort que les effets de la réforme de 2019-2021 tendent à se concentrer sur les salarié·es en emploi discontinu (et non sur les employeur·euses), en les fragilisant sur le marché du travail. Ils se trouvent également en position de devoir supporter individuellement et ce de manière croissante les conséquences de la flexibilité présentée par les employeur·euses comme économiquement indispensable. Et la réforme entrée en vigueur en février 2023 ajoute encore à ce déséquilibre en réduisant de 25 % la durée des droits des allocataires.

La place ambiguë de l'assurance chômage dans le quotidien des citoyen·nes

D'après notre enquête, les employeur·euses ont une connaissance très parcellaire et souvent erronée de la réglementation d'assurance chômage. La réforme de 2019-2021 postulait pourtant qu'il y avait, dans les secteurs fortement utilisateurs de contrats courts, une forme d'entente entre employeur·euses et salarié·es, l'assurance chômage supportant en partie le coût de la discontinuité. L'évolution des règles ainsi que le bonus-malus devaient alors entraîner une modification des contrats proposés. Il s'avère que les employeur·euses ne connaissent ni la situation indemnitaire de leurs salarié·es, ni la réglementation. À cela s'ajoute qu'ils peinent déjà, volontairement ou pas, à produire les pièces nécessaires à l'accès au droit de leurs salarié·es ponctuel·les. L'idée d'une « optimisation concertée » entre employeur·euses et salarié·es paraît ainsi particulièrement éloignée de ce que nous avons observé.

La recherche inspire trois réflexions – économique, sociologique et politique – sur la place de l'assurance chômage dans les relations professionnelles et plus largement au sein de la société. D'un point de vue économique, la fonction attribuée aux employeur·euses dans l'accès concret à la protection sociale nous paraît aussi théoriquement indiscutable (si l'on assoit la solidarité sur la production de richesse dont une partie est consacrée aux cotisations) qu'elle est peu évidente empiriquement. Les employeur·euses et leurs services RH sont enjoint·es de faire les déclarations sur lesquelles se fondent ensuite les droits mais ils ne maîtrisent pas les rouages de cette démarche et peuvent la gripper, délibérément ou inconsciemment. La déclaration sociale nominative (DSN) est supposée faciliter leur travail et augmenter la fiabilité des données transmises pour les salarié·es mais des difficultés perdurent.

D'un point de vue sociologique, l'accès au chômage ne constitue pas un acte anodin car il fragilise l'identité sociale des individus, fondée elle-même en grande partie sur leur participation à la production et leur place dans la division du travail. Dans les entretiens, assumer que l'on bénéficie d'un revenu de secours est régulièrement évoqué comme quelque chose de difficile qui éloigne les personnes de l'image qu'ils souhaitent présenter d'eux-mêmes, à l'unisson de différents travaux sur l'expérience du chômage²⁸⁸. Les exigences et le sur-travail qu'implique l'accès au droit est, dans ce contexte, vécu comme une vexation de plus dont il est difficile de se targuer. De ce fait, les enquêté-es mettent à distance la figure de l'assisté-e en chômage total en mobilisant – parfois – une rhétorique de rejet de « l'assistanat » et du refus du travail, tout en regrettant l'ensemble des contraintes qui leur sont imposées pour prouver qu'ils en sont pas des « assisté-es » ou des « profiteur-euses ». Ces procédés de distinction constituent un motif discursif récurrent dans la sociologie des bénéficiaires d'aide sociale qui permet, par ailleurs, de mieux comprendre comment se maintiennent les dispositions conditionnelles des dispositifs d'aide^{289,290}.

D'un point de vue politique enfin, on comprend ainsi mieux pourquoi le statut indemnitaire ne fait pas partie des informations échangées entre travailleur-euses et employeur-euses avant, pendant ou après un contrat. Engagé-es dans des trajectoires de professionnalisation et de stabilisation malgré la brièveté de leurs contrats, les salarié-es à l'emploi discontinu tâchent de limiter toute circulation d'information qui pourraient fragiliser leur valeur sur le marché de l'emploi. Ils évitent donc d'invoquer le recours à l'assurance chômage pour justifier de leurs conditions d'existence, ce qui pourrait leur nuire. Cette omission est d'autant moins coûteuse que, d'une part, ils sont et se vivent comme des salarié-es à temps plein mais fragmenté. D'autre part, les employeur-euses ne s'intéressent pas à ces questions et ne possèdent pas le niveau de connaissances suffisant pour faire usage de ces informations.

Un non recours décorrélaté de la compréhension de la réglementation

Le travail réalisé auprès des agent-es de Pôle emploi documente la réalité du non-recours sous un angle original. Un premier travail ayant permis d'en estimer l'ampleur²⁹¹, notre contribution permet d'en comprendre les ressorts. Les évolutions dans l'organisation du travail des agent-es se traduisent pour les usager-es par un travail administratif accru à réaliser en raison de la dématérialisation²⁹² des procédures. Les contacts sont en théorie plus nombreux et plus directs entre les conseiller-es et les allocataires – et ces échanges se préparent.

Il apparaît néanmoins que les interactions ne sont pas aussi fréquentes et que les rendez-vous physiques, préférés par certain-es allocataires, deviennent très rares. L'enquête auprès des salarié-es nous apprend que la complexité de la réglementation et les difficultés liées à l'actualisation sont des motifs de non recours. Il existe également des situations plus complexes

²⁸⁸ DEMAZIERE Didier, GUIMARÃES Nadya Araujo, HIRATA Helena et SUGITA Kurumi, *Être chômeur à Paris, São Paulo, Tokyo. Une méthode de comparaison internationale*, Presses de Sciences Po, 2013, [https://doi.org/10.3917/scpo.demaz.2013.01].

²⁸⁹ DEVILLE Clara, *L'État social à distance*, op. cit., 2023.

²⁹⁰ Voir aussi Nicolas Roux et Julie Couronné, « Refuser le stigmate de l'« assisté ». Carrière sociale et divisions dans le prolétariat », journée d'études « Produire le prolétariat », Université Paris Dauphine, 29 novembre 2019

²⁹¹ HENTZGEN Carole, PARISSET Chloé, SAVARY Kevin et LIMON Emeline, *Quantifier le non-recours à l'assurance chômage*, DARES-Ministère de travail, 2022, p. 68. https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/e76c85540cc6f2a0108f4a619f17c7ce/Document-detudes_Nonrecours-a-l-assurance-chomage.pdf

²⁹² Tendance qui pourrait être contrecarrée par la montée en puissance de la transmission automatique des documents par les employeur-euses. Le travail des allocataires serait donc un travail de vérification voire de sollicitation qui est également source de difficultés et d'inégalités.

où les frontières entre recours et non-recours sont plus poreuses, quand, par exemple, faire valoir son droit fait craindre un délai conséquent avant de récupérer la somme jugée due. À ce titre, notre matériau suggère que la connaissance d'un droit (ou plutôt l'expérience de ce droit) ne conduit pas forcément à en bénéficier à chaque fois que cela est possible. Connaître un droit ainsi que la procédure pour y accéder peut en fait conduire à différentes formes de panachage (entre les droits de différentes institutions) ou de non-recours partiel.

Bibliographie :

ABDELNOUR Sarah, *Moi, petite entreprise: Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*, Paris (6, avenue Reille 75685), France, P.U.F., 2020.

ABDELNOUR Sarah et BERNARD Sophie, « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations. Présentation du Corpus », *La nouvelle revue du travail*, n° 13, 2018.

ALBEROLA Elodie, KORNIG Cathel et RECOTILLET Isabelle, « Axe 1-L'usage des contrats courts au sein des entreprises françaises ».

ALLOUCH Annabelle, *Mérite*, Paris, France, Anamosa, 2021.

AVENEL Cyprien et DUVOUX Nicolas, *Le travail social entre pouvoir discrétionnaire et pouvoir d'agir*, La documentation Française, 2020.

BAJOIT Guy, « Exit, Voice, Loyalty... and Apathy: Les réactions individuelles au mécontentement », *Revue Française de Sociologie*, n° 2, vol. 29, 1988, p. 325.

BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud, PILLON Jean-Marie et TRANCHANT Lucas, *La condition intérimaire*, La dispute., 2024.

BARLET Blandine, BARNIER Louis-Marie, MASCOVA Elena, MIAS Arnaud et PILLON Jean-Marie, « Intérim : troubles dans la prévention. Responsabilités limitées dans la prise en charge de la santé-sécurité des intérimaires », *Travail et emploi*, , 2024.

BARRAULT-STELLA Lorenzo et SPIRE Alexis, « Introduction:Quand les classes supérieures s'arrangent avec le droit », *Sociétés contemporaines*, n° 4, vol. 108, 2017, p. 5-14, [<https://doi.org/10.3917/soco.108.0005>].

BEGHI Amal et BOUVIER Anthony, « L'emploi intérimaire baisse légèrement au 2e trimestre 2018 », *Dares Indicateurs*, n° 41, 2018.

BELORGEY Nicolas, « « Réduire le temps d'attente et de passage aux urgences » », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 4, n° 189, 2011, p. 16-33.

BERAUD Mathieu et EYDOUX Anne, « Activation des chômeurs et modernisation du service public de l'emploi », *Travail et emploi*, n° 3, vol. 119, 2009, p. 9-21.

BERNARD Sophie, *Travail et automatisation des services : la fin des caissières ?*, Toulouse, France, Octarès Editions, 2012.

BERTHE Bénédicte, DEDESSUS-LE-MOUSTIER Nathalie et DUMAS Marc, « Le présentisme du personnel soignant et son traitement par le droit », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 2021, p. 215-236.

BLANCHARD Olivier J. et SUMMERS Lawrence H., « Hysteresis and the European unemployment problem », *NBER Macroeconomics Annual 1986, Volume 1*, Boston, Mit Press, 1986, p. 15-90.

BONHEUR Collectif Rosa, *La ville vue d'en bas: travail et production de l'espace populaire*, Éditions Amsterdam, 2019.

BOUFFARTIGUE Paul et PENDARIES Jean-René, « Formes particulières d'emploi et gestion d'une main-d'oeuvre féminine peu qualifiée : le cas des caissières d'un hypermarché », *Sociologie du travail*, , 1994, p. 337-359.

BOURDIEU Pierre, *Les structures sociales de l'économie*, Paris, France, Seuil, 2000.

BOURDIEU Pierre, *La distinction : critique sociale du jugement*, Paris, France, Les éditions de minuit, 1979.

BOURELLY Martine, « Cheffe de cuisine : le coût de la transgression », *Cahiers du Genre*, n° 1, vol. 48, 2010, p. 127-148.

BRESSON Maryse, « La précarité: une catégorie d'analyse pertinente des enjeux de la norme d'emploi et des situations sociales «d'entre-deux» », *SociologieS*, , 2011.

BRUYERE Mireille, SACCOMANNO Benjamin, BEDUWE Catherine, REYNES Brigitte et SAINT-MARTIN Corinne, *À quels besoins correspond l'usage intensif de CDD courts ? Approche comparée de l'hôtellerie-restauration et du secteur médico-social*, DARES - Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques.

BRUYERE Mireille, SACCOMANNO Benjamin, BEDUWE Catherine, REYNES Brigitte et SAINT-MARTIN Corinne, *À quels besoins correspond l'usage intensif de CDD courts? Approche comparée de l'hôtellerie-restauration et du secteur médico-social*, thèse de doctorat, DARES-Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques, 2021.

BUREAU Marie-Christine, GIRAUD Olivier, CORSANI Antonella, DRIGUEZ Laetitia et CRASSET Olivier, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi: Un dictionnaire sociologique*, Buenos Aires, France, Teseo, 2024.

CAHUZAC Éric et DETANG-DESSENDRE Cécile, « Le salariat agricole. Une part croissante dans l'emploi des exploitations mais une précarité des statuts », *Économie rurale. Agricultures, alimentations, territoires*, n° 323, 2011, p. 82-92.

CARTIER Marie, COUTANT Isabelle, MASCLÉ Olivier et SIBLOT Yasmine, « La France des "petits-moyens". Enquêtes sur la banlieue pavillonnaire », *Lectures, Les livres*, , 2008.

CASELLA COLOMBEAU Sara, FLECHER Claire, PILLON Jean-Marie, VERON Daniel et VIVES Claire, « Le détachement comme planche de salut ? Le recours à la main-d'œuvre étrangère dans la construction navale », *Migrations Société*, n° 4, vol. 190, 2022, p. 29-46, [<https://doi.org/10.3917/migra.190.0029>].

CASTEL Robert, *La montée des incertitudes: travail, protections, statut de l'individu*, Paris, France, Éditions Points, 2013.

CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Fayard, coll. « L'Espace du politique », 1995.

CELERIER Sylvie, *Travail indépendant : santé et conditions de travail. Actes du colloque du 18 septembre 2013 (Paris)*, 2014.

CERTEAU Michel de, *L'invention du quotidien. Tome 1 : L'art de faire*, Paris, Gallimard, coll. « Folio. Essais », 1990.

CHAUVIN Sébastien, *Les agences de la précarité: journaliers à Chicago*, Paris, France, Seuil, 2010.

CHELLE Élisabeth, *Gouverner les pauvres: Politiques sociales et administration du mérite*, Presses universitaires de Rennes, 2019.

CINGOLANI Patrick, *La précarité*, Que sais-je, 2017.

CINGOLANI Patrick, *Révolutions précaires: essai sur l'avenir de l'émancipation*, Paris, France, la Découverte, 2014.

CLOT Yves, *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, la Découverte, DL 2010, 2010.

CLOUET Hadrien, « On ne trouve plus à recruter. », *Idées reçues sur le travail*, Le Cavalier Bleu, 2023, p. 87-92.

CLOUET Hadrien, *Emplois non pourvus : une offensive contre le salariat*, Editions du Croquant., 2022.

CLOUET Hadrien, « Les chômeurs, de gros fainéants ? », *Manuel indocile de sciences sociales*, , 2019, p. 971-980.

CORDONNIER Laurent, *Pas de pitié pour les gueux : sur les théories économiques du chômage*, Paris, France, Raisons d'agir, 2000.

COUR DES COMPTES, *La gestion de Pôle emploi, dix ans après sa création: entités et politiques publiques*, Paris, France, Cour des comptes : La documentation française, 2020.

COURONNE Julie, LOISON Marie et SARFATI François, « D'une politique de défamilialisation à des pratiques de refamilialisation : les ressources des jeunes saisies par la Garantie jeunes », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 2019, p. 79-96.

COUTROT Thomas, « Risques psychosociaux et situation économique des entreprises », *Dares analyses*, vol. 44, 2015.

COUTROT Thomas et LEONARD Martine, « Les ouvriers intérimaires sont-ils plus exposés aux risques professionnels ? », *Dares Analyses*, n° 45, 2018.

CROESE Magali, *Candidats à la migration et employeurs de travailleurs migrants. Contribution à une sociologie du recrutement au prisme du devoir de vigilance des entreprises.*, thèse de doctorat, Paris, HESAM, Thèse en cours.

DARPEIX Aurélie, *La demande de travail salarié permanent et saisonnier dans l'agriculture familiale : mutations, déterminants et implications. Le cas du secteur des fruits et légumes français*, thèse de doctorat, Montpellier, SupAgro, 2010.

DEMAZIERE Didier et DUBAR Claude, *Analyser les entretiens biographiques: l'exemple des récits d'insertion*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2004.

DEMAZIERE Didier, GUIMARÃES Nadya Araujo, HIRATA Helena et SUGITA Kurumi, *Être chômeur à Paris, São Paulo, Tokyo. Une méthode de comparaison internationale*, Presses de Sciences Po, 2013, [<https://doi.org/10.3917/scpo.demaz.2013.01>].

DEMONTEIL Marion, POULARD Frederic et MAUCHAUSSEE Marion, *Les territoires du choix. Les contextes territoriaux différenciés de la contractualisation des guides-conférencières*, HAL.

DESROSIERES Alain, « Décrire l'État ou explorer la société : les deux sources de la statistique publique », *Genèses*, n° 1, vol. 58, 2005, p. 4-27.

DEVILLE Clara, « Politique de l'absurde », *La Vie des idées*, , 2023.

DEVILLE Clara, *L'État social à distance : dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales*, Vulaines-sur-Seine, France, Editions du Croquant, 2023.

DOERINGER Peter B. et PIORE Michael J., *Internal labor markets and manpower analysis*, New York, ME Sharpe Inc, 1971.

DUBOIS Vincent, *Contrôler les assistés - Genèses et usages d'un mot d'ordre*, Raisons d'agir, 2021.

DUBOIS Vincent, « Politiques au guichet, politiques du guichet », *Politiques publiques. 2. Changer la société*, Presse de Science po, 2010, p. 366.

DUCLOS Laurent, « L'employeurabilité : définition(s), enjeux et perspectives ».

DUHAUTOIS Richard et PETIT Héloïse, « Comment les entreprises françaises font-elles varier leur niveau d'emploi ? », *Connaissance de l'emploi*, , 2022.

DUPUY Camille et SARFATI François, *Gouverner par l'emploi: une histoire de l'école 42*, Paris, France, PUF, 2022.

EWICK Patricia et SILBEY Susan S., « Subversive stories and hegemonic tales: Toward a sociology of narrative », *Law & society review*, n° 2, vol. 29, 1995, p. 197-226.

EYMARD-DUVERNAY François et MARCHAL Emmanuelle, *Façons de recruter : le jugement des compétences sur le marché du travail*, Paris, Métailié, coll. « Collection Leçons de choses », 1997.

FAURE-GUICHARD Catherine et FOURNIER Pierre, « L'intérim, creuset de main-d'œuvre permanente ? », *Genèses*, n° 1, 2001, p. 26-46.

FONDEUR Yannick, FRETTEL Anne, PILLON Jean-Marie, REMILLON Delphine, TUCHSZIRER Carole et VIVES Claire, *Diversité et dynamiques des intermédiaires du marché du travail*, Pôle Emploi - CNAM.

FORTE Michèle et MONCHATRE Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ? », *La Revue de l'Ires*, n° 1, vol. 76, 2013, p. 127.

FRETTEL Anne, VIVES Claire, TUCHSZIRER Carole, REMILLON Delphine et PILLON Jean-Marie, *Dynamique et diversité des intermédiaires du marché du travail. Une approche territoriale.*, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi.

GAZIER Bernard, *Tous « sublimes »: vers un nouveau plein-emploi*, Paris, France, Flammarion, 2003.

GOLLAC Michel, VOLKOFF Serge et WOLFF Loup, *Les conditions de travail*, La découverte Paris, 2000.

GONNET Aurélie, « Des motivations au travail. Fabrique et usages du bilan de compétences comme dispositif de revalorisation individuelle », *Sociologie du travail*, n° 4, vol. 61, 2019.

GOUYON Marie, « Dossier Insee : les non-salariés dans les activités culturelles », *INSEE Analyse*, 2015.

GREGOIRE Mathieu et JOIN-LAMBERT Odile, « Marges de l'emploi et protection sociale : Une analyse sociohistorique », *Travail et emploi*, n° 1, vol. 149, 2017, p. 5-16.

GREGOIRE Mathieu, REMILLON Delphine, BAGUELIN Olivier, VIVES Claire, KIM Ji Young et DULAC Julie, *Emploi discontinu et indemnisation du chômage : quels usages des contrats courts ?*, DARES-Ministère de travail.

GREGOIRE Mathieu, REMILLON Delphine, BAGUELIN Olivier, VIVES Claire, KIM Jiyoun et DULAC Julie, *Emploi discontinu et indemnisation du chômage Quels usages des contrats courts ?*, DARES.

HENKY Mathilde, *(Dé)matérialiser l'Etat social. Les conseillères à l'emploi, les travailleuses sociales et les chômeur.ses face à la dématérialisation des services publics de l'emploi.*, thèse de doctorat, Thèse de sociologie de l'université Paris sciences et lettres, 2024.

HENTZGEN Carole, PARISSET Chloé, SAVARY Kevin et LIMON Emeline, *Quantifier le non-recours à l'assurance chômage*, DARES-Ministère de travail.

HIGELE Jean-Pascal et VIVES Claire, « Moduler les cotisations d'assurance chômage?-Les revendications syndicales face à l'emploi discontinu », *Socio-économie du travail*, n° 3, vol. 2018, 2018, p. 69-102.

HUGUES Fanny, « Se débrouiller chez soi en milieu rural au temps de confinement : L'espace domestique, support du travail de subsistance », *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 4, 2021, p. 119-128.

JAN Arthur, « Livrer à vélo... en attendant mieux », *La nouvelle revue du travail*, n° 13, 2018.

JEANTET Aurélie, *Les émotions au travail*, CNRS editions, 2018.

JEANTET Aurélie, « La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, n° 45, vol. 2, 2003, p. 191-209.

JOUBERT Lucas, « Les médecins en centre de santé : des salarié·es non-subordonné·es? », *Salariat*, n° 1, 2023, p. 95-120.

JOUNIN Nicolas, *Chantier interdit au public : Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, La Découverte, 2014.

JOUNIN Nicolas, « Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment ».

JOUNIN Nicolas, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, thèse de doctorat, Université Paris-Diderot, 2006.

KERGOAT Danièle, « Le rapport social de sexe de la reproduction des rapports sociaux à leur subversion », *Les rapports sociaux de sexe*, Presses Universitaires de France, 2010, p. 60-75.

LAINE F., RODRIGUEZ O. et WARDE L., « Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration », *Éclairages et synthèses, Statistiques, Études et Évaluations, Pôle Emploi*, vol. 39, 2017, p. 1-16.

LALLEMENT Michel, « Max Weber, la théorie économique et les apories de la rationalisation économique », *Les Cahiers du Centre de Recherches Historiques. Archives*, n° 34, 2004, [<https://doi.org/10.4000/ccrh.212>].

LAMANTHE Annie, MEHAUT Philippe, PEYRIN Aurélie, SIGNORETTO Camille, BAGHIONI Liza et LOUIT-MARTINOD Nathalie, *Employeurs et salariés au coeur de l'usage croissant des contrats courts Une enquête dans trois secteurs sur trois territoires en région Provence-Alpes-Côte d'azur*, thèse de doctorat, LEST-Dares, 2021.

LANDOUR Julie, *Sociologie des Momprenneurs: entreprendre pour concilier travail et famille ?*, Villeneuve-d'Ascq, France, Presses universitaires du Septentrion, 2019.

LHUILIER Dominique, « Le « sale boulot » », *Travailler*, vol. 14, 2005, p. 73-98.

MALINVAUD Edmond, « Les causes de la montée du chômage en France », *Revue française d'économie*, n° 1, vol. 1, 1986, p. 50-83.

MARCH James Gardner, SIMON Herbert Alexander et GUETZKOW Harold Steere, *Organizations*, New York etc., Etats-Unis d'Amérique, John Wiley and sons, 1958.

MAUCHAUSSEE Marion et POULARD Frederic, « Les établissements publics administratifs aux avant-postes de la transformation des politiques d'emploi ».

MAUCHAUSSEE Marion, ROUZADE Hugo et PETIT Héloïse, « Les entreprises ont-elles modifié leurs pratiques de recours aux CDD après la pandémie ? »

MAYER Nonna, « La Boutique contre la gauche ».

MEDA Dominique et VENDRAMIN Patricia, *Réinventer le travail*, Puf, 2013.

MIAS Arnaud et ET AL., *Précarité d'emploi et conditions de travail, Expériences de l'emploi et expositions aux risques professionnels des travailleurs intérimaires, des auto-entrepreneur-es et des contractuel-les de la fonction publique. Post-enquête DARES*, DARES.

MIROUDOT Sébastien, « 2. La mondialisation s'est-elle arrêtée après la crise financière ? Chaînes de valeur mondiales et ralentissement du commerce international », *Regards croisés sur l'économie*, n° 2, vol. 21, 2017, p. 27-34, [<https://doi.org/10.3917/rce.021.0027>].

MOQUAY Léo et OBSER Justine, « Effectifs et difficultés de recrutement dans l'hébergement-restauration à l'été 2022 | DARES », *DARES Focus*, n° 61, 2023.

MORTENSEN Dale T., « Job search and labor market analysis », *Handbook of labor economics*, Amsterdam, Elsevier, 1987, p. 849-919.

MORTENSEN Dale T. et PISSARIDES Christopher A., « Job reallocation, employment fluctuations and unemployment », *Handbook of macroeconomics*, Amsterdam, Elsevier, 1999, p. 1171-1228.

OMALEK Laure et RIOUX Laurence, « Emploi et revenus des indépendants », *Insee Références*, , 2015.

ORLEAN André, *L'empire de la valeur: refonder l'économie*, Paris, France, Éditions du Seuil, 2011.

PASCUAL Alexandre et VALLEE Boris, « Le « test par CDD » comme frein au fonctionnement des entreprises », *Psychologie du Travail et des Organisations*, n° 3, vol. 18, 2012, p. 291-303.

PAUGAM Serge, *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, France, Presses universitaires de France, 1991.

PEGOURDIE Adrien, « À l'école des chefs : Formations professionnelles en lycée hôtelier et pénurie de main-d'œuvre dans l'hôtellerie-restauration », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 2, vol. 242, 2022, p. 68-87.

PILLON Jean-Marie, *Pôle emploi : gérer le chômage de masse*, Presses universitaires de Rennes., France, coll. « Res-Publica », 2017.

PILLON Jean-Marie, « Conseiller à Pôle emploi : de l'échec du métier unique aux interstices de la polyvalence », *Sociétés contemporaines*, n° 4, vol. 104, 2016, p. 121-143.

PILLON Jean-Marie, *Les rendements du chômage. Mesures du travail et travail de mesure à Pôle emploi*, thèse de doctorat, Paris Ouest Nanterre, 2014.

PILLON Jean-Marie et VIVES Claire, « La fusion de l'ANPE et des Assédic. Créer un nouveau métier sans penser le travail », *Politix*, n° 4, vol. 124, 2018, p. 33-58.

PILMIS Olivier, « Des "employeurs multiples" au "noyau dur" d'employeurs : relations d'emploi et concurrence sur le marché des comédiens intermittents », *Sociologie du travail*, n° 3, vol. 49, 2007, p. 297-315.

PINTO Vanessa, *À l'école du salariat. Les étudiants et leurs « petits boulots »*, PUF, 2014.

PRUNIER-POULMAIRE Sophie, « Flexibilité assistée par ordinateur », , 2000.

PUECH Isabelle, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, n° 2, vol. 46, 2004, p. 150-167.

REMY Véronique et SIMONNET Véronique, « Quels sont les usages des contrats courts ? | DARES », *Dares Analyses*, vol. 18.

REYNES Leo, « *L'automatisation du tri postal* », thèse de doctorat, Université Paris Ouest Nanterre, Thèse en cours.

ROBIN M. et PICARD T., « Le secteur de la restauration : de la tradition à la rapidité », *Insee focus*, n° 34, 2015, p. 1-4.

ROUX Nicolas, « « Maternités » », *Les zones grises des relations de travail et d'emploi: Un dictionnaire sociologique*, Buenos Aires, France, Teseo, 2024, .

ROUX Nicolas, « Sur le travail insoutenable: ouvrières d'un groupement d'employeurs agricole », *Économie rurale*, , 2023, p. 83-100.

ROUX Nicolas, *La précarité durable : vivre en emploi discontinu*, Paris, France, PUF, 2022.

ROUX Nicolas, « Faire de nécessité soutenabilité : Tenir et vieillir comme saisonnier/ère agricole », *Revue française de sociologie*, n° 2, vol. 61, 2020, p. 177-206.

ROUX Nicolas, « Saisonniers agricoles », *Les zones grises des relations de travail et d'emploi: un dictionnaire sociologique*, Teseo, 2019, .

ROUX Nicolas, « Créer de la continuité : un travail en soi. Artistes intermittents du spectacle et saisonniers agricoles », *La nouvelle revue du travail*, n° 5, 2014.

SARFATI François, « L’alternance au risque de la sur-sélectivité », *Revue Française de Socio-Économie*, n° 2, vol. 14, 2014, p. 71-92.

SARFATI François et VIVES Claire, « De l’intérim au CDI intérimaire: Se stabiliser dans le salariat pour limiter la subordination », *Sociétés contemporaines*, vol. 110, 2018, p. 119-141, [<https://doi.org/10.3917/soco.110.0119>].

SARFATI François et VIVES Claire, « Sécuriser les intérimaires sans toucher au CDI ? La création négociée du CDI intérimaire », *La Revue de l’Ires*, vol. 88, 2016, p. 3-31, [<https://doi.org/10.3917/rdli.o88.0003>].

SCALVINONI Benoît, MONTCHARMONT Laurence et BELKACEM Rachid, « Les intérimaires, des travailleurs surexposés aux accidents du travail », *La Revue de l’Ires*, n° 1, vol. 109, 2023, p. 61-88, [<https://doi.org/10.3917/rdli.109.0061>].

SCHÜTZ Gabrielle, *Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesse d’accueil*, Paris, France, la Dispute, 2018.

SERRE Delphine, BAUDELLOT Christian, GOLLAC Michel, BESSIERE Céline, COUTANT Isabelle, GODECHOT Olivier et VIGUIER Frédéric, « Travailler pour être heureux ? »

SIBLOT Yasmine, « Faire valoir ses droits au quotidien : les services publics dans les quartiers populaires ».

SIBLOT Yasmine, CARTIER Marie, COUTANT Isabelle, MASCLET Olivier et RENAHY Nicolas, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Armand Colin, 2015.

SORIGNET Pierre-Emmanuel, « Danser au-delà de la douleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 3, vol. 163, 2006, p. 46-61.

SPIRE Alexis, « L’asile au guichet », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 4, vol. 169, 2007, p. 4-21.

TASSET Cyprien, « Se catégoriser comme “intello précaire”. Les appropriations d’une proposition d’identité collective », *Politiques de communication*, n° 1, vol. 10, 2018, p. 95-124.

TASSET Cyprien, AMOSSE Thomas et GREGOIRE Mathieu, *Libres ou prolétariés ? Les travailleurs intellectuels précaires en Île-de-France*, Noisy-le-Grand, Centre d’études de l’emploi, coll. « Rapport de recherche », 2013.

TRANCHANT Lucas, *Les ouvriers du déplacement: travail en entrepôt et recompositions du salariat populaire en France (1980-2018)*, thèse de doctorat, Paris Sciences et Lettres (ComUE), 2019.

TRANCHANT Lucas, « L’intérim de masse comme vecteur de disqualification professionnelle. Le cas des emplois ouvriers de la logistique », *Travail et Emploi*, n° 155-156, 2018, p. 115-140.

UNEDIC, *Suivi de la réglementation 2021 d’assurance chômage*.

VATIN François, *La Fluidité industrielle. Essai sur la théorie de la production et le devenir du travail*, Paris, Méridiens Klincksieck, 1987.

VERON Daniel, « Le travail détaché entre mise au travail intensive et nouvelles formes de la mobilité internationale », *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines*, n° 31-32, 2020, [<https://doi.org/10.4000/temporalites.7802>].

VERRET Michel et CREUSEN Joseph, *La culture ouvrière*, Saint-Sébastien, France, ACL-Crocus, 1988.

VIVES Claire, « Justifications et règles d'indemnisation de « l'activité réduite » : le sens de l'assurance chômage en question (1983-2014) », *Revue Française de Socio-Economie*, n° 1, n° 20, 2018, p. 61-81.

VIVES Claire et GREGOIRE Mathieu, « Les salariés en contrats courts: chômeurs optimisateurs ou travailleurs avant tout? », *Connaissance de l'emploi*, n° 168, 2021.

VIVES Claire et GREGOIRE Mathieu, « Les salariés en contrats courts: chômeurs optimisateurs ou travailleurs avant tout ? | CEET | Cnam », *Connaissance de l'emploi*, n° 168, 2021, p. 1-4.

VIVES Claire, SIGALO SANTOS Luc, PILLON Jean-Marie, CLOUET Hadrien et DUBOIS Vincent, *Chômeurs, vos papiers !: contrôler les chômeurs pour réduire le chômage ?*, Paris, France, Raisons d'agir éditions, 2023.

WEILL Pierre-Edouard et PRIGENT Pierre-Guillaume, « Choisir le travail détaché. Diversité des logiques entrepreneuriales et contraintes juridiques ».

ZUNE Marc, « Éditorial : De quoi les pénuries de main-d'œuvre sont-elles le nom ? », *Revue Française de Socio-Économie*, n° 2, vol. 14, 2014, p. 5-14.

ZUNE Marc, « Éditorial : De quoi les pénuries de main-d'œuvre sont-elles le nom ? », *Revue Française de Socio-Économie*, vol. 14, 2014, p. 5-14, [<https://doi.org/10.3917/rfse.014.0005>].

ZUNE Marc, « De la pénurie à la mobilité: le marché du travail des informaticiens », *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, n° 95, 2006, p. 5-24.

« Hébergement restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise ? | DARES », *DARES Focus*, n° 52, 2021.

« Inégalités sociales dans l'enseignement scolaire – France, portrait social | Insee ».

Ressources en ligne :

https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/e76c85540cc6f2a0108f4a619f17c7ce/Document-detudes_Nonrecours-a-lassurance-chomage_.pdf

https://www.unedic.org/storage/uploads/2023/07/26/Impact20evolution20regles20assurance20chomage201er20juillet202021_3_uid_64c10004a3f15.pdf

https://www.unedic.org/storage/uploads/2024/02/23/Synthese-suivi-et-effets-de-la-reglementation-dassurance-chomage--Fevrier-2024_uid_65d8ab9580d4d.pdf

https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Publications/Le_rapport_2022_du_M%C3%A9diateur_national_de_P%C3%B4le_emploi.pdf

<https://aoc.media/analyse/2019/12/04/retraites-ce-que-les-mobilisations-des-independant%C2%B7es-nous-disent-et-ceux-que-elles-laissent-de-cote/>

<https://chiffres-cles.observatoire-interim-recrutement.fr/national>

https://www.unedic.org/storage/uploads/2023/10/19/Suivi-de-la-reglementation-2021-dassurance-chmage_uid_6530e06c8adae.pdf

<https://www.alternatives-economiques.fr/grands-perdants-reformes-de-lassurance-chomage/00109965>

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/5432431?sommaire=5435421>

https://open.urssaf.fr/explore/dataset/auto-entrepreneurs-par-secteur-dactivite/information/?disjunctive.secteur_d_activite_me&refine.secteur_d_activite_me=IZ2++Restauration+et+d%C3%A9bits+de+boissons&sort=-economiquement_actifs

<https://pigiste.org/ressources/abecedaire-de-la-pige/>

<https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/la-transition/pourquoi-pole-emploi-renforce-la-securite-de-ses-agences-5535451>

<https://www.unedic.org/l-assurance-chomage-et-vous/demandeur-d-emploi-ou-salarie/mon-indemnisation/quelles-sont-les-conditions-pour-avoir-droit-aux-allocations-chomage>

<https://www.conseil-etat.fr/actualites/assurance-chomage-les-nouvelles-regles-de-calcul-de-l-allocation-sont-suspendues>

<https://www.unedic.org/actualites/assurance-chomage-refait-le-point-quelles-evolutions-au-1er-novembre>

https://www.lemonde.fr/emploi/article/2013/06/17/le-monde-depose-un-recours-pour-obtenir-des-chiffres-de-pole-emploi_5993513_1698637.html

<https://www.aefinfo.fr/assets/medias/documents/4/1/411386.pdf>

<https://www.unedic.org/publications/suivi-de-la-modulation-des-contributions>

<https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/sites/default/files/2022-01/bilan-social-2019-2020-16241.pdf>

https://www.ancovart.fr/images/PDF/000_2020_05_12_-_fngic_donnees_sur_lenquete_nationale_sur_les_guides-conferenciers_avril_2020_etat_18_mai_.pdf

<https://www.campusmatin.com/metiers-carrieres/personnels-statuts/pratiques/enseignants-chercheurs-50-nuances-de-precarite.html>

<https://data.metiers-presse.org/>

<https://chiffres-cles.observatoire-interim-recrutement.fr/national/salaries-interimaires/caracteristiques>

<http://observatoire-interim-recrutement.fr/files/2021-03/rapport-de-branche-oir-2020-.pdf>

https://www.unedic.org/storage/uploads/2023/10/19/Suivi-de-la-reglementation-2021-dassurance-chmage_uid_6530e06c8adae.pdf

<https://dares.travail-emploi.gouv.fr/appele-projets-de-recherche/suivi-des-effets-de-la-reforme-de-lassurance-chomage>

<https://www.urssaf.fr/portail/portail/home/employeur/calculer-les-cotisations/les-taux-de-cotisations/assurance-chomage-et-lags/modulation-de-la-contribution-pa.html>

Liste et caractéristiques principales des enquêtées

Monographie - Conseiller·es Gestion des droits de Pôle emploi :

Code entretien	Pseudonyme	Age	Situation familiale	Diplôme	Trajectoire professionnelle et fonction actuelle	Date des entretiens (durée)
CRI_01	Béatrice	55 environ	2 enfants	Bac+4 Droit	Licenciement économique en 2000, puis CDD dans une Assedic, GDD à partir de 2006. Conseillère	07/12/22
CRI_02	Sophie	50 environ		Bac+4 Droit	Entrée aux Assedic en 1998. Conseillère.	02/02/23 (1h10)
CRI_03	Stéphane	59	Marié, 3 enfants	Sans diplôme	Cadre commercial dans le privé (grande distribution, immobilier), entré à Pôle emploi en 2009 suite à un incident de parcours. GDD puis Double compétent puis GDD. Conseiller (devenu responsable d'équipe ensuite)	10/03/23, (4h30)
CRI_04	Amara	46		Bac + 4 gestion d'entreprise	10 ans dans la banque, Rentré en 2010 au 39 49, GDD depuis 2013	17/03/23, (3h)
CRI_05	Ludovic	45	Célibataire	DEA de Math	CDI dans l'informatique. Licenciement économique. Entre à PE (GDD) en 2011.	17/02/23
CRI_06	Patricia	54			Entrée aux Assedic en 2004 comme secrétaire. Conseillère GDD depuis 2011	20/02/23 (1h14)
CRI_07	Marie-Claude	/	Un fils de 20 ans		Entrée en 1997 aux Assedic. Conseiller GDD après une formation de 2 ans	14/04/23
CRI_08	Camélia	>60 ans			Entrée en 1993, GDD en 1997, double compétence en 2008. Conseillère GDD uniquement depuis 2013	27/04/23
CRI_09	Philippe	/				16/05/23
CRI_10	Gérard	60 ans	Marié, 2 enfants		Entre aux Assedic en 1995 après avoir été commercial et comptable. Conseiller GDD. A été un temps formateur en interne.	16/06/2023 (1h15) et 23/09/24 – (1h30)

CRI_11	Halima	53 ans	Divorcée, 2 enfants	Licence RH	Divers expériences dans le privé (mutuelles, RH), entre à l'ANPE en 2005 pour faire du placement (DE et entreprises). Conseillère GDD depuis 2019	20/06/23 – (2h)
CRI_12	Ludivine				Travaille dans l'associatif puis entre à l'ANPE en 2006. 10 ans de placement, puis service entreprise. Responsable d'équipe GDD depuis 2022.	21/06/2023 (1h15)
CRI_13	Laure	53	Mariée, 3 enfants		A travaillé dans le privé, entre à PE en 2001. Placement (+ entreprise). Pas double compétente. Conseillère AIJ puis CEJ.	22/06/23 – (1h23)
CRI_14	Hélène	47	Séparée.		Entrée à l'ANPE en 1999. Double compétente. Conseillère GDD depuis 2016	27/06/2023
CRI_15	Agnès	48	Seule avec 3 enfants	Bac + 4 Psycho	Secrétaire médicale puis entrée aux Assedic en 2008. Conseillère GDD.	28/06/2023
CRI_16	Danièle	52			Travaille dans l'intérim jusqu'à 40 ans, entre aux Assedic en 2006, avant de devenir responsable d'équipe en 2010.	30/06/23 – (1h30)
CRI_17	Christiane	54		Ecole de commerce	Carrière dans la banque puis entre aux Assedic en 2006 (Recouvrement) avant de devenir GDD en 2008.	12/07/23 – (1H20)
CRI_18	Patrick	51	Marié, trois enfants	Bac +2 électromécanique	Carrière dans la banque. Entre en 2012 à PE comme conseiller GDD puis référent métier	12/07/23 – (1H20)
CR_19	Christine	Environ 55			Premier poste stable quand elle entre à l'Assedic en 2001. Conseillère GDD depuis.	13/09/24 (2 heures) - 01/11/24 (1h30)

Monographie Qualifié·es :

Code entretien	Pseudonyme	Age (au moment du 1er entretien)	Origine sociale	Situation familiale	Diplôme	Trajectoire professionnelle	Inscrit à Pôle emploi ? Indemnisable ?	Date des entretiens
Qual_01	Samuel	38		En couple	Master d'une école de journalisme reconnue	Journaliste pour plusieurs TV (parfois pigiste, parfois CDD, parfois CDDU). Longtemps dans une seule chaîne.	Inscrit en continu. Indemnisable (régulièrement indemnisé)	12/04/23 - 10/07/24
Qual_02	Isabelle	58		En couple. 3 enfants		Journaliste pigiste en presse écrite professionnelle depuis 33 ans. Toujours multi-employeurs.	Non (jamais)	17/04/23
Qual_03	Lola	25	P: médecin. M : ingénieure de formation		Master d'une école de journalisme reconnue	Journaliste pigiste essentiellement radio. Plusieurs mois dans une seule radio. Depuis 09/24 dans 2 radios	Inscrite de 09/21 à 09/24. Indemnisable non indemnisée	17/05/23 - 03/09/24
Qual_04	Daphné	31	M : aide-soignante P: représentant de commerce. Parents séparés. Pas de pension alimentaire. Boursière	En couple, 1 enfant (puis 2 lors du rappel)	Science-Po Lyon puis Master Celsa.	Journaliste non titulaire : à l'étranger pour médias français (mais contrat non français), piges en presse écrite puis piges en audiovisuel et éducation aux médias (paiement en salaire via une coopérative)	Inscrite en continu. Indemnisable. Parfois indemnisée.	17/04/23 - 18/08/24
Qual_05	Thomas	Environ 45				Journaliste non titulaire (piges et CDD), formateur,	Inscrit. Indemnisable (parfois	11/05/23

						conférencier (auto-entreprise)	indemnisé). Par le passé au RSA	
Qual_o6	Chloé	28	P : cheminot. M : commerçante	En couple	Master d'une école de journalisme reconnue	Journaliste non titulaire (CDD, piges) depuis sortie d'école. Puis CDD mi-temps éducation aux médias + piges (radio)	Non. A été inscrite précédemment mais ne s'actualise plus depuis un trop-perçu	22/05/23
Qual_o7	Rosa	35	P : agent Pôle emploi. M:	Célibataire	Master d'une école de journalisme reconnue	Journaliste non titulaire. CDD de remplacement l'été ou quand difficultés financières. Pigiste en presse écrite. Activité annexe : théâtre	Inscrite. Indemnisable. Régulièrement indemnisée (AJ = 34€)	31/03/23 - 25/09/24
Qual_o8	Salomé	28	M : psychologue (libérale). P: haut fonctionnaire. Parents divorcés. Boursière pendant ses études.	Célibataire	Master d'une école de journalisme reconnue	CDDs et CDI dans la presse. Démissionne pour devenir aidante de sa mère. Reprend des études. Nouveau master + piges. CDI hors journalisme (attachée de presse) en 09/24.	Oui. Oui. Régulièrement indemnisée	31/05/2023 - 12/09/24
Qual_o9	Diana	36	P : artisan ; M : conjointe collaboratrice puis secrétaire de mairie	En couple	BTS puis Doctorat en archéologie	Après son doctorat, postdoc en Suisse puis plusieurs CDD discontinus. Soit en recherche, soit pour une entreprise de fouille.	Oui. Oui. Parfois indemnisée.	19/07/23 - 25/09/24

Qual_10	Léo	35		En couple	Master 1 en histoire. Licence professionnelle de guide conférencier	CDD dans une collectivité territoriale. Guide conférencier salarié (CAE) puis dirigeant salarié d'une entreprise en parallèle de son activité de guide. Vend l'entreprise et poursuit sa carrière de guide en auto-entrepreneur.	Oui. Indemnisable et indemnisé quand il lance son entreprise. Également indemnisé quand il lance l'auto-entrepreneariat.	21/07/23
Qual_11	Laetitia	29	M : prof de SVT puis proviseure. P : consultant en création d'entreprises (auto-entrepreneur)	En couple	Doctorat en géographie	Thèse en CIFRE. Vacances d'enseignement pendant et après la thèse. CDD de recherche interrompu quand elle prend un CDD de MCF contractuelle.	Oui. Indemnisable. Indemnisée en activité réduite.	26/07/23 - 30/09/24
Qual_12	Marco	28		En couple	Master 2 en informatique. Doctorat en cours	Colombien. Travaille en parallèle de ses études (négoce à Rungis, CDI à McDo) jusqu'à l'obtention d'une bourse d'excellence en Master puis d'un contrat doctoral.	Non	21/09/23
Qual_13	Béatrice	36	Mère : métreuse. Père : horticulteur (plutôt salarié)	En couple non cohabitant (va s'expatrier pour se rapprocher de son conjoint)	BTS Tourisme. Doctorat de biologie	Commence à travailler dans le tourisme. Reprend des études. Thèse puis contrats de recherche après la thèse en parallèle de rares activités de conseil dans son domaine de recherche. Envisage de créer une	Oui. Oui. A été indemnisée par le passé mais pas au moment de l'entretien. Prévoit d'être indemnisée au moment du lancement de l'entreprise.	03/10/23 - 1h

						auto-entreprise pour ses activités de conseil.		
Qual_14	Barbara	58		Séparée, deux enfants	Master 2 en droit social, Licence FLE, Licence guide	D'abord profession libérale puis cumule avec son activité de guide en libéral depuis 2017.	Non	21/12/23 - 1h10
Qual_15	Maylis	38	Parents militaires. Famille de fonctionnaires.	En couple, sans enfant	Licence LLCE. Ecole de communication. Reprise d'étude : Licence pro guide	6 ans dans la communication dans l'armée. CDI communication dans une agence de presse. Rupture conventionnelle à sa demande. Reconversion. Guide en portage salarial depuis 2016.	Oui. Oui (et indemnisée dans les périodes creuses)	20/02/24 - 2h
Qual_16	Maeva	36 (2024)	Parents enseignants	En couple	Master 2 recherche en histoire et Licence Pro guide conférencière	Hôtesse salariée pendant ses études. Auto-entrepreneure pour son activité de guide. Cumule à partir de 2022 avec une activité de Community manager. Vacations d'enseignement.	Oui. Oui (indemnisée au moment du covid puis plus ensuite)	11/06/20 - 2h et 23/02/24 (1h)
Qual_17	Marthe	37	.	En couple, sans enfant	Ecole du Louvre. Master 2 à l'EPHE. Commence une thèse qu'elle abandonne.	Guide de 2010 à 2018. Cumule avec des activités éditoriales puis quitte pour l'édition. Donne quelques conférences en auto-entrepreneure.	Non	29/01/24 - 2h

Qual_18	Séverine	?	.	En couple, un enfant	BTS animation et gestion de patrimoine.	CDD dans des offices du tourisme pendant plusieurs années. Débute le guidage en 2016 avec un statut de salariée (CAE). Quitte la CAE au moment du covid. CDD dans une agence de transport. Guide en auto-entreprise après le covid	Oui. Oui (mais n'est pas indemnisée).	15/01/24
Qual_19	Mireille	63	Père : notaire. Mère : clerc de notaire.	Célibataire	.	Guide depuis quasiment le début de sa carrière. Toujours salariée. Signe son premier CDI (à temps partiel en 2021)	Oui. Oui.	12//04/22 (1h) / 22/01/24 (1h15)
Qual_20	Lina	47 (2024)	.	En couple, 1 enfant	Bac+5 Développement de projet culturel territorial / Bac+ 5 LLCE Italien. A débuté une thèse en histoire de l'art en 2022.	Différents CDD dans la valorisation du patrimoine. Crée son auto-entreprise en 2013. Depuis auto-entrepreneuse et salariée (CDDU)	Non	12/06/20 - 11/05/22
Qual_21	Souad	61	.	Mariée, 1 enfant	Diplôme d'ingénieure. Diplôme pour être guide ensuite	Toute sa carrière dans le tourisme avec des contrats courts	Oui. Oui.	18/06/20 - 13/10/21

Monographie Hôtel café restaurant :

Salarié-es :

Numéro enquête	Pseudo	Âge	Origine sociale	Situation familiale	Diplôme	Trajectoire professionnelle et situation professionnelle actuelle	Inscrit-e à PE ? Indemnisé-e ?	Date et durée du 1er entretien
----------------	--------	-----	-----------------	---------------------	---------	---	--------------------------------	--------------------------------

HCR_01	Michaël	43	M : programmatrice artistique. P : avocat	Séparé. Une fille (8 ans)	CAP cuisine obtenu tardivement	Débute sa carrière pro dans l'HCR. 23 ans avec des CDI différents. A rapidement des postes d'encadrement et d'assistant manager de site. Rupture conventionnelle. Extras	Non	19/07/2023. 1h01
HCR_02	Fabien	20	M : institutrice (fonctionnaire). P : infirmier (CDI).	Célibataire	Bac pro. BTS Tourisme dans un CFA : abandon	Travaille depuis quelques mois. CDDU pendant 3 mois les week-ends. En CDD à temps partiel. CDD à temps complet promis	Oui. Non	19/07/2023. 1h08
HCR_03	Julia	21	P : agent de nettoyage	Vit chez son père et sa belle-mère	Bac à Haïti. CAP en France. Inscrite en formation d'aide soignante	Intérim dans la restauration	Oui. Non	20/07/2023. 30 min
HCR_04	Ethan	25	M : agente de mannequins (CDI). P : réceptionniste (CDI).	En couple	Bac. A commencé non 2 formations supérieures. Aucune validée.	CDI dans un bar + "extra" en autoentrepreneur (Extracadrabra)	Non	21/07/2023. 2h23
HCR_05	Soren	34	P : maquettiste (ouvrier). M : employée de bureau	Célibataire	Licence de philosophie. Master "Genre"	Divers petits boulots. Récemment CDD saisonnier de 6 mois. Actuellement extra	Oui. Non	22/07/2023. 2h39
HCR_06	Tanya	29	P : fonctionnaire territorial (comptable). M : secrétaire de direction (Ursaff)	En couple.	BTS esthétique	Voyages et travaillent sur place. Vient de finir un CDD saisonnier de 6 mois et actuellement extra	Non	24/07/2023. 1h55
HCR_07	Clémence	23	Parents fonctionnaires territoriaux (M : bibliothécaire. P : directeur de la communication)	En couple.	Licence d'histoire	Principalement comédienne mais doit travailler à côté. Différents métiers (restauration, commerce, agriculture). Actuellement : comédienne, serveuse et baby-sitter.	Non	25/07/2023. 2h59
HCR_08	Christophe	23	P : gendarme. M : employée administrative (CDI)	En couple.	Master Sciences sociales puis CAP cuisine	Différents emplois courts dans la culture ou la restauration. Actuellement cuisinier en CDD.	Oui. Non	27/07/2023. 2h58
HCR_09	Samantha	35	P : restaurateur puis infirmier. M : hôtesse de caisse.	En couple. Conjoint chef de cuisine	CQP restauration	Serveuse pendant plusieurs saisons. A travaillé dans la restauration à l'étranger. Actuellement manager événementiel dans un grand hôtel.	Plus	25/09/23 par visio
HCR_10	Sebastian	32	Père avocat, mère psychothérapeute	En couple non cohabitant	Bac Pro juridique	Réceptionniste-concierge en CDI depuis juillet 2023 mais toujours en période d'essai (a été renouvelée : 2 x 2 mois)		26/09/2023. 1h07
HCR_12	Sandy	34	Parents dans le commerce	Célibataire sans enfants	Bac technologique marketing	Au chômage au moment de l'entretien mais sinon réceptionniste saisonnière		3/10//23. 44 min
HCR19	Thomas	30	- Père chirurgien. - Mère institutrice	Célibataire sans enfants	Bac + Math	Au chômage mais prend un poste de skiman en contrat saisonnier à partir de début décembre 2023		13/11 1h30 + 2 autres petits bouts
HCR21	Laurent	54	- Père cardiologue - Mère au foyer	Concubinage (deuxième union). 3 enfants d'une première union, tou-tes en études supérieures sauf une fille au lycée.	BTS action Co - Bac +5 Essec	30 ans de carrière - Gérant d'un petit hôtel en CDD		18/12 - 1h45
HCR22	Gladys	49	Père employé à la SNCF et mère « dans le médical, mais dans l'armée en tant que civile »	Célibataire, une fille adulte qui travaille dans l'animation	BEP Agroforestier	Saisonnière en CDD depuis 4 ans après 30 ans dans l'agroforesterie.		20/12/23 14h Durée : 1h32

HCR23	Émilie	34	Mère assistante de direction (retraîtée) / Père agent de formation dans la propriété industrielle (après avoir été propriétaire d'un bar)	En couple avec un homme travaillant comme barman Deux jeunes enfants	Bac Techno Hôtellerie restauration	CDI dans un hôtel 4* après 7 années de saisons.		20/12/23 25min
HCR24	Agathe	39	Père menuisier Mère chef d'un service à l'hôpital	- En couple avec un homme qui fait aussi des saisons, en tant que responsable dans la restauration - Sans enfants	BTS Hôtellerie Restauration	Réceptionniste depuis 2004, CDI et saison dont une partie autour du monde. Au chômage au moment de l'entretien.		21/12/23 1h20 -
HCR25	Gabriele	47	P : chercheur (CNRS). M : éducatrice spécialisée	Séparé, 1 enfant. Actuellement en couple	Master d'architecture. Titre professionnel de serveur	2000 - 2016 : carrière dans l'architecture avec pauses (pb de santé mentale). 2017-2022 : serveur (CDD et CDI). 2022 : Serveur en CDI mais fin de la période d'essai au bout de 3 mois. Novembre 2022 - Mai 2023 : missions d'intérim dans la restauration. Quitte une mission. L'agence ne lui propose plus de travail. Juin 2023 : serveur (en CDI) dans un restaurant	Oui. Non	23/02 - 1h08
HCR26	Line	54	P : commerçant. M : comptable	En couple	BPJEPS. Titre professionnel pour la cuisine.	1ère partie de carrière : hôtesse d'accueil. 2012-2014 : auxiliaire de vie. 2014-2016 : animatrice (écoles). 2017-2024 : Commis (restauration collective, hôtels, préparation de sandwiches) en intérim. Au chômage. A venir : Commise dans un hôtel en CDI.	Oui. Oui (AJ = 19€)	29/02 - 1h07
HCR27	Rani	40	Parents : salariés dans la restauration.	Marié, 1 enfant	CAP hôtellerie	2002-2009 : CDD en France et en Angleterre. 2009-2012 : CDI dans une brasserie (licencié éco). 2012-2013 : serveur et cuisinier (CDI). 2013-2014 : serveur (CDI). 2014-2022 : serveur dans une brasserie de nuit (CDI), démissionne. Depuis 2022 : missions d'intérim (chef de rang et maitre d'hôtel) dans le milieu des traiteurs et événementiel	Oui. Oui. (AJ = 55€)	6/03 - 2h09
HCR28	Antoine	24	M : médecin spécialiste (hôpital). P : prof de danse	En couple	M1 Histoire	Depuis l'été 2021, alterne emploi vendeur ou restauration et non-emploi. En CDD ou CDI. Actuellement barman / barista / chef de rang en étant auto-entrepreneur.	Non	19/03/24, 1h 7min
HCR29	Vincent	31	P : brocanteur/antiquaire. M : assistante de gestion	.	Master de cinéma	2018-2022 : intermittence et CDD dans le cinéma. 2022-2023 : demandeur d'emploi. Octobre 2023 - Janvier 2024 : serveur (CDI) dans un restaurant. Licencié pour faute. Depuis janvier 2024 : serveur (CDI)	Non. Non.	25/04/24 (2h)

Employeur·euses HCR :

Code entretien	Pseudo	Age	Origine sociale	Situation familiale	Diplôme	Trajectoire professionnelle et situation actuelle	Description de la structure	Date (durée) de l'entretien
HCR_11	Flavie	31	Parents chefs d'entreprise	En couple cohabitant	Diplôme d'école d'ingénieur	Contrats en tant qu'ingénieure jusqu'en 2019. Reprend un café et parallèlement de 2020 à 2023 contrôleuse de gestion. Actuellement sans emploi non indemnisée mais travaille au café	Café/Bar - équipe de 20 personnes	3/10/23 (1h35)
HCR_14	Laetitia	31	Parents chefs d'entreprise	Célibataire	Bac - ES	Commence une carrière d'actrice et travaille dans l'hôtellerie en parallèle. Hôtesse d'accueil (jusqu'à des postes de direction). Achète un restaurant qu'elle dirige.	Restaurant italien - Paris 7ème.	10/10/23 (1h)
HCR_15	Benjamin	46	Parents gérant-es de l'hôtel qu'il a repris (entreprise familiale)	Marié, 2 enfants		Gère une maison de presse jusqu'en 2013 où devient propriétaire et patron de l'hôtel familial	Hôtel 4 étoiles. Paris centre.	11/10/23 (1h13)
HCR_16	Nathalie	61	Parents restaurateurs		Ecole hôtelière	Première partie de carrière comme serveuse. Directrice salariée de l'hôtel depuis 2000.	Hôtel 3 étoiles. Paris Centre	
HCR_17	Pierre	45		En couple	Baccalauréat + BTS en lycée hôtelier	Années 2000 : diverses positions de cuisinier. Années 2010 : création et gestion d'un cabinet de conseil spécialisé dans la restauration. 2021 : reprise du restaurant qu'il dirige	Restaurant "concept" qui intègre un magasin de vêtements	25/10/23 (1h25)
HCR_18	Vincent	60	M : gérante de l'hôtel qu'il a repris (entreprise familiale) / P :	En couple. 2 enfants (adultes)	Baccalauréat et BTS en Gestion	Patron et propriétaire de l'hôtel depuis 1985.	Hôtel 2 étoiles 30 chambres	26/10/23 (1h40)

HCR_20	Arnaud	30	P : professeur. M : orthophoniste	En couple	Bac S	2018-2021 : saisons d'hiver = Skiman. Saisons d'été (1 sur 2) : barman. Reprend une guinguette dont il est actuellement propriétaire en 2021.	Guinguette dans un parc municipal hors IDF. 7 employé-es	16/11/2023 1h16
HCR_13	Patrick	56	P : pharmacien à l'hôpital (fonctionnaire)	Marié, 1 enfant (adulte)	CAP Cuisine	Cuisinier depuis ses débuts dans les années 1980. A géré un hôtel pendant plusieurs années. Chef exécutif (cadre) saisonnier depuis 2018. Au chômage mais doit prendre un CDI prochainement	Mobilhome + terrasse	

Monographie Intérim – employeur :

Code entretien	Pseudo	Age	Origine sociale	Situation familiale	Diplôme	Trajectoire professionnelle et fonction actuelle	Date durée et du 1er entretien
Int-Emp_01	Sylvie	54	P : fonctionnaire (MineFi)	Un fils étudiant	BTS force de vente	Toujours dans l'intérim dans des banlieues industrielles et populaires. Directrice d'agence (Hub)	09/02/2024 – 1h15
Int-Emp_02	Jérémy	35	P : ouvrier M : nourrice	En couple, un enfant de 5 ans	M2 ESS	Direction de structure d'IAE jusqu'à diriger une ETTI (qui est aussi AI et ACI).	14/02/2024 – 1h10
Int-Emp_03	Anabela	40-45			Bac + 3 RH	Assistante commerciale après une alternance dans le luxe puis assistante d'agence d'intérim avant de devenir responsable d'agence TT.	14/02/2024 – 1h40
Int-Emp_04	Anouck	50		En couple	Master RH en formation continu.	Chargée de recrutement puis directrice d'agence dans l'intérim qu'elle quitte à cause de la pression.	04/03/2024 – 1h
Int-Emp_05	Aurélie	50	P : artisan Mère secrétaire de direction		Bac + 3 Commerce international	Chargée de recrutement puis directrice d'agence dans l'intérim. Grosse pause car lassitude + début de maladie grave. Revient de congé maladie dans l'intérim d'insertion.	11/03/2024 – 1h45
Int-Emp_06	Blandine	42	P : fonctionnaire (catég. C) M : institutrice	2 enfants	Master 2 politiques d'insertion.	IAE dès ses premiers postes. 17 ans dans le même groupe (ETTI). Responsable AI et ETTI dans un groupe d'insertion	21/03/2024 – 1h10
Int-Emp_07	Elodie	45-50				25 ans dans une major. Animatrice d'agence (au-dessus de la direction).	13/03/2024 – 1h15
Int-Emp_08	Julie	45-50				20 ans dans l'intérim, depuis assistante jusqu'à directrice d'agence.	20/03/2024 – 1h40

Int-Emp_09	Christine	43	P : cadre M : sans emploi		Bac + 5 Ecole de commerce	Chargée de recrutement puis directrice d'agence dans plusieurs enseignes.	09/04/2024 – 1h25
Int-Emp_10	Waly	30			Bac + 5 Ecole de commerce	Consultant en recrutement après une carrière de chargé de recrutement dans un implant.	16/04 - 1h15
Int-Emp_11	Marjorie	30		En couple, 1 enfant		Chargée de recrutement dans une major.	45 minutes
Int-Emp_12	Cécile	54	P et M : commerçants (traiteurs)	2 enfants	Bac + 3 RH (travail temporaire)	24 ans dans l'intérim (majors), bifurque vers le social pour une agence de TT spécialisée handicap. Responsable d'agence.	19/04/2024, 1h
Int-Emp_13	Antoine	60	P et M : paysans	Trois enfants - divorcé	Bac + 4 Achat puis Bac + 5 RH en formation continue	Acheteur dans l'industrie puis restaurateur avant d'entrer comme commercial dans l'intérim il y a 18 ans. Actuellement directeur d'agence.	23 Avril 2024 - 1h
INT-EMP_14	Jean	55			AES puis maîtrise RH.	Directeur des opérations au siège d'une petite enseigne - 30 ans dans l'intérim	26 avril 2024 - 1h
INT-EMP_15	Emma	28		Mariée, 1 enfant	DUT Gea, Mastère RH en école de commerce	"Neutral vendor" au sein d'un implant dans la production industrielle.	24/09/2024

