



Professionnalisation : de quoi parlent les chercheurs, que cherchent les acteurs ?

par Chantal Labruyère

Issue de la sociologie, la notion de professionnalisation est devenue incontournable. Les professionnels s'organisent pour faire reconnaître leur légitimité et leur compétence. En France, le diplôme sert souvent de barrière d'entrée. Le programme « Nouveaux services, nouveaux emplois » renverse cette perspective. Les pouvoirs publics et les employeurs misent sur d'autres modes de reconnaissance des compétences.

Le thème de la professionnalisation, des jeunes et des activités, a été omniprésent dans le discours tenu par les pouvoirs publics dès le lancement du programme « Nouveaux services, nouveaux emplois ». Cette préoccupation ne s'est pas démentie au fil de sa mise en œuvre, bien au contraire. Cette ambition a trouvé sa traduction dans les outils dont s'est doté le ministère de l'Emploi, puisque « l'appui à la professionnalisation » est considéré comme une mission à part entière, confiée à la fois aux plates-formes régionales et à une cellule nationale dont les travaux sont animés par le délégué à l'Emploi et à la Formation professionnelle lui-même.

Dans l'histoire des politiques publiques de lutte contre le chômage, c'est au début des années quatre-vingt-dix qu'on relève la première énonciation d'un objectif de ce type (« professionnaliser les activités et les salariés »), étroitement associé aux objectifs de développement de l'emploi assignés aux mesures prises en faveur des emplois familiaux (cf. contribution de C. Guitton). Cette sorte d'injonction lancée à la fois aux nouveaux opérateurs de service et aux spécialistes de la formation (notamment l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA)) s'est accompagnée de l'irruption du thème

des compétences (à faire acquérir ou à reconnaître). Une attention particulière est accordée aux compétences relationnelles supposées être transversales à de nombreux emplois de service. Le couple professionnalisation/compétences a d'ailleurs remplacé, dans la dernière décennie, les termes de qualification d'une part et d'employabilité d'autre part, précédemment affichés dans les argumentaires qui accompagnaient la promotion des différents dispositifs publics : la qualification comme objectif des dispositifs de formation des jeunes (type crédit formation individuel).

Chantal Labruyère, est chargée d'études au Céreq depuis 1993. Docteur en sociologie et économie du travail (Laboratoire d'économie et de sociologie du travail (LEST), 1984) elle travaille depuis plusieurs années, au sein du département « Professions et Marché du Travail » (DPMT) du Céreq sur les processus de professionnalisation dans les activités de service. Elle a assuré la coordination de plusieurs études abordant cette question, notamment dans le secteur de l'aide à domicile, dans celui de l'animation périscolaire et celui de la médiation. Elle participe actuellement à une recherche sur l'émergence de nouveaux corps de professionnels dans le secteur de l'insertion par l'économique.

lisé (CFI) ou contrat de qualification (CQ)) et l'employabilité comme objectif des dispositifs d'insertion des publics en difficulté (emplois aidés type travaux d'utilité collective (TUC), puis contrat emploi-solidarité (CES) ou contrat emploi-ville (CEV)).

Le Céreq propose alors, dès 1993, d'intégrer cet « objet » (les processus de professionnalisation) dans le programme d'étude du département « Professions et Marchés du Travail », puis de le faire figurer (en 1997) dans un des axes de recherche de son programme à moyen terme. Au fil des programmes d'activité, le questionnement va se modifier, passant d'une approche en termes « de processus d'acquisition des compétences », à partir d'études traitant d'emplois en cours de redéfinition (agents des écoles maternelles, gardiens d'immeuble), à un questionnement relatif aux modes de formation et des stratégies de certification (1994) dans des secteurs en construction (emplois familiaux, métiers du sport et de l'animation), enfin à une approche plus dialectique en termes de « professionnalisation/déprofessionnalisation » (1998), notamment à propos des emplois d'aide à domicile ou des intermédiaires de l'emploi. Dans la continuité de ces travaux, le Céreq engage, dès 1998, des travaux sur le « volet professionnalisation » des emplois-jeunes¹, qui recouvrent en fait un double champ d'interrogations : l'un centré autour des modalités possibles de structuration des nouveaux métiers émergents, et l'autre centré sur la transférabilité possible des compétences acquises par les jeunes en situation d'emploi, dans leur parcours ultérieur.

Nous nous appuyerons sur ces travaux en cours² pour étayer certaines des propositions dont le fil conducteur est un questionnement sur les usages sociaux de la notion de professionnalisation.

Prendre du recul et resituer cette notion dans ses acceptions successives, permet de faire émerger les enjeux sociaux sous-jacents à l'appropriation, dans le discours institutionnel des politiques de l'emploi, d'un concept sociologique qui a connu un regain d'intérêt en France, ces vingt dernières années. Cela, suite aux nombreux travaux anglo-saxons visant à renouveler la sociologie classique des professions.

¹ La professionnalisation et l'insertion des aides-éducateurs (Éducation nationale), la construction des emplois partagés de gestion urbaine (RATP), l'animation d'un dispositif d'évaluation des emplois-jeunes des collectivités territoriales (DARES), la professionnalisation des agents de prévention Sida/Toxicomanie (DRTEFP Paca).

² Les résultats des deux premières études devraient être disponibles au cours du premier semestre 2000.

LA PROFESSIONNALISATION COMME FERMETURE D'UN MARCHÉ DU TRAVAIL

Dès les années soixante-dix se développent, en France, des travaux qui rompent avec la sociologie classique des professions. A la différence de celle-ci, qui visait à « *départager le bon grain de l'ivraie* » (Paradeise, 1988) au regard d'un idéal type de la profession (Parsons, 1949) ils s'intéressent aux dynamiques à l'œuvre au sein des groupes professionnels, au regard d'un certain état de la division du travail. S'appuyant sur l'approche interactionniste de l'École de Chicago, sur laquelle nous reviendrons, J.-M. Chapoulié (1973) propose « *d'étudier les groupes professionnels comme objets de la pratique quotidienne* » et d'utiliser le terme de professionnalisation au sens de « *processus par lequel un corps de métier tend à s'organiser sur le modèle des professions établies* ». Si, pour Chapoulié, l'objet de l'analyse est bien le mouvement dans lequel se trouve inscrit tout corps de professionnels animés d'un désir de reconnaissance sociale, le sens de ce mouvement n'en est pas moins donné par l'attraction que représente le modèle professionnel, en tant « *qu'ensemble de représentations sociales des rôles et de l'organisation des professions, [...] qui justifie le monopole des professions établies sur une sphère d'activité comme condition de la compétence technique et du respect de règles morales dans l'exercice des activités présentées comme au service de l'intérêt général* ». Les principaux éléments constitutifs de l'idéal type parsonien se retrouvent dans sa définition des professions établies : « *Métiers (médecine, barreau, etc.) qui ont développé un ensemble de caractéristiques spécifiques, monopole d'exercice de certaines fonctions, contrôle des pratiques par leurs pairs, etc.* »

Les travaux qui se développent en France dans la

« Les nouveaux professionnels cherchent à la fois à obtenir l'exclusivité de certains actes considérés comme techniques et à s'affranchir des tâches qu'ils considèrent comme peu qualifiées ou pénibles. »

période qui suit vont concerner essentiellement des métiers en fort développement dans le secteur tertiaire, pour la plupart classés dans la catégorie des professions intermédiaires. En position de force sur le marché du travail, les salariés des services aux entreprises (informatique, expertise comptable, conseils aux entreprises, etc.) et des services collectifs (dans le domaine sanitaire, éducatif, socioculturel, etc.), vont s'employer en effet à faire reconnaître leurs qualifications et à étayer sur différents plans, la légitimité de leur revendication d'un monopole d'intervention pour une activité donnée.

C'est déjà à ces phénomènes de dynamique interne aux métiers ou aux professions que Hughes et ses disciples s'étaient intéressés aux États-Unis, dès les années cinquante, par leurs travaux sur des métiers de moindre prestige. Pour Hughes, la question importante pour le sociologue était moins « Ce métier est-il une profession ? » que « Dans quelle circonstance les individus se caractérisant par un même métier s'efforcent-ils de transformer leur métier en profession et eux-mêmes s'efforcent-ils d'en devenir titulaires ? ».

Aussi, la sociologie des professions de Hughes ne se limite pas à une étude des professions libérales. En s'intéressant à la division du travail, au sein d'un même monde professionnel (le monde de l'hôpital), ses disciples mettent en évidence le principe de délégation des tâches dépréciées (le « *dirty work* », Hughes, 1984), comme constitutif du processus de professionnalisation de nombreuses activités. Les nouveaux professionnels cherchent à la fois à obtenir l'exclusivité de certains actes considérés comme techniques et à s'affranchir des tâches qu'ils considèrent comme peu qualifiées ou pénibles.

Le travail sur les aides-soignantes (Arborio, 1995) illustre parfaitement ce mécanisme : il montre comment cette profession s'est construite sur la base d'une délégation « du sale boulot » de l'infirmière et de la reconstruction d'un domaine d'activité exclusif à partir d'une revalorisation d'une partie de ce sale boulot : l'aide au confort de la personne malade. Avec pour chacune de ces deux catégories, la définition précise des limites de leur intervention, notifiées dans des textes, à l'issue d'un processus complexe de régulation impliquant les pouvoirs publics et les représentants des professions concernées. Cette définition apparemment stricte des limites d'intervention n'est cependant pas à l'abri de remises en cause ultérieures, comme c'est le cas par exemple avec le débat réactivé autour de la prise en charge de la toilette des personnes âgées par des « auxiliaires de vie » (et non

plus seulement des aides-soignantes) à domicile. Au travers de ces renégociations permanentes, c'est la préservation pour les diplômées (les aides-soignantes) d'une situation de force sur le marché du travail qui se joue, dans un contexte où les besoins de service de cette nature explosent.

Replacer l'approche des professions et du processus de professionnalisation dans une perspective plus large d'analyse des marchés du travail et de leur évolution : telle est d'ailleurs la voie à laquelle nous invite C. Paradeise (1988) dans son article intitulé « Les professions comme marchés du travail fermés ». Partant du constat selon lequel « *la tendance à la monopolisation de segments de marchés du travail, qu'elle soit légale, contractuelle ou simplement factuelle, est une donnée permanente et centrale de la société contemporaine* », elle propose de ne considérer les professions établies que comme une espèce particulière des marchés du travail fermés, refusant ainsi l'opposition habituelle entre professions libérales et marchés fermés salariés. Ce qui la conduit à aborder la professionnalisation « *comme processus visant à la production de marchés du travail fermés* » et à proposer comme objet d'étude « *les enjeux du statut et les jeux sociaux qui permettent aux postulants, en interaction avec un ensemble de partenaires, de le conquérir ou de le protéger* ».

Tout processus de professionnalisation pourrait ainsi s'entendre comme « *un processus de clôture du marché du travail, [...] subordonné à la reconnaissance sociale d'une compétence spécifique, comme valeur d'usage attachée à des savoirs et savoir-faire incorporés par certains travailleurs jugés non substituables, dans un univers de production donné* ». Mais comme l'environnement se modifie, la fermeture d'un marché du travail n'est jamais acquise définitivement : « *Les règles sociales qui définissent le contenu, la place, la rétribution des compétences sont l'objet de tensions permanentes, qui peuvent conduire à leur révision ou leur abandon, à la redéfinition des acteurs et des frontières de marché.* » Ces mouvements peuvent participer de ce qu'on appelle parfois la crise de certaines professions, comme celle qui affecte par exemple depuis les années quatre-vingt, le monde des travailleurs sociaux³, en proie à une déstabilisation de ses frontières externes

³ Voir les nombreux travaux effectués sur ce thème depuis les années quatre-vingt, notamment le programme de la Mission de Recherche (MIRE) intitulé : « Observer les emplois et les qualifications de l'intervention sociale ».

et internes, accentuée d'ailleurs dans la dernière période par le programme emploi-jeune qui multiplie les catégories d'intervenant social de terrain, notamment sur l'espace public.

Quelle que soit l'extension que l'on donne au champ de la professionnalisation, un élément central demeure dans toutes ces approches : le rôle essentiel que tiennent les travailleurs (salariés ou indépendants) à travers les organisations dont ils se dotent, dans le processus de construction de leur activité et de reconnaissance sociale de leur métier, comme le souligne G. Jobert (1987) à propos des formateurs : « *Nous sommes dans une problématique de lutte sociale : il s'agit bien de groupes qui, à un moment donné, mènent des combats pour essayer d'acquérir certains de ces attributs, c'est-à-dire des avantages supplémentaires, un meilleur positionnement social, sur le plan de l'autonomie intellectuelle, de l'autonomie d'exercice et sur le plan des avantages économiques qui leur sont liés.* »

La plupart des travaux accordent d'ailleurs une place importante à l'analyse des formes d'organisation dont se dotent les travailleurs concernés⁴ (il peut s'agir d'un syndicat, d'une association professionnelle, voire d'une coordination) ainsi qu'au contenu des relations professionnelles qui s'instaurent entre ces représentants et les pouvoirs publics, l'émergence de représentants institutionnels d'un corps de professionnels en tant qu'interlocuteurs privilégiés des employeurs et de l'État étant considéré comme un des indicateurs de professionnalisation du secteur.

Outre la mise en place possible de barrières à l'accès de la profession, cette lutte sociale (que d'autres ont qualifié de lutte de classement⁵, pour signifier qu'il s'agit de se positionner dans un univers hiérarchisé) se traduit fréquemment par la négociation de grilles de salaires prévoyant la prise en compte de l'expérience acquise par l'ancienneté dans la profession, mais aussi par la reconnaissance d'un droit à la formation permanente. Ce dernier peut aller jusqu'à une obligation conventionnelle pour l'employeur d'en-

voyer régulièrement telle ou telle catégorie de professionnels en formation continue⁶.

De cette première incursion dans la littérature sociologique consacrée à l'étude des professions puis des processus de professionnalisation, on retiendra que l'usage savant de ce dernier terme renvoyait, au début des années quatre-vingt-dix, à un processus de construction de marchés du travail fermés, concomitant à la construction sociale d'un acteur collectif (un corps de professionnels). Ce dernier acquiert une position de force sur le marché du travail et obtient l'édiction de règles régissant l'exercice de l'activité pour laquelle on lui reconnaît une expertise. L'existence de ce corps de professionnels est attestée lorsqu'on peut montrer que des individus exerçant le même métier, et ce quelle que soit l'entreprise, partagent : d'une part, un savoir théorique commun, sanctionné par un diplôme ; d'autre part, une éthique professionnelle, transmise notamment au cours de la formation initiale, sur la base desquels se construit une identité professionnelle.

Dans de nombreux travaux, l'initiative du processus est clairement située du côté des travailleurs. Ceux-ci vont construire progressivement une argumentation visant à démontrer que la production du service à laquelle ils contribuent nécessite la mobilisation de véritables professionnels. Pour G. Jobert (1987), cette argumentation se déroule simultanément sur trois registres : « *Il s'agit [...] d'une rhétorique à trois termes : le besoin, le savoir et l'éthique* », le corps professionnel devant démontrer : « *Premièrement, l'existence d'un besoin social à satisfaire* », nous dit G. Jobert, qui poursuit : « *On peut constater ce besoin, en prendre acte ; on peut aussi le construire et le valoriser ou le stimuler, voire le faire naître. [...] Deuxièmement, l'existence et la possession d'un ensemble de connaissances et de savoir-faire complexes, organisés et formalisés de façon à être transmissibles... (savoirs) susceptibles de répondre au besoin de manière jugée satisfaisante : il faut établir un lien entre ce savoir et les résultats obtenus, (autrement dit) ces résultats doivent être estimés meilleurs que les résultats obtenus par d'autres voies. [...] Troisièmement la nécessité de soumettre les professionnels [...] à des règles éthiques qui vont assurer*

⁴ C'est le cas notamment de J.-M. Chapoulié (*op. cit.*, p. 106) qui retrace l'histoire de l'organisation des enseignants, depuis les premières amicales départementales jusqu'à la puissante Fédération de l'Éducation nationale, ou de M. Tachon qui consacre un chapitre aux relations professionnelles et aux modes de représentation des éducateurs spécialisés, dans son travail pour la MIRE.

⁵ P. Bourdieu, L. Boltanski « Le titre et le poste », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 2, 1975.

⁶ C'est le cas par exemple de la convention collective des travailleuses familiales dont l'article 11 stipule : « *Tout salarié doit bénéficier d'actions de formation effectué par période de 3 ans, à raison d'une durée minimale de 39 h prises sur le temps de travail et rémunérées comme telles.* »

« L'obligation de détenir un diplôme pour exercer une activité est assez caractéristique de la situation française. »

l'orientation du praticien vers l'intérêt public et non seulement vers la défense d'intérêts particuliers. »

Dans les années quatre-vingt-dix, en France, on considérait que l'analyse des mécanismes de professionnalisation ne pouvait pas renvoyer exclusivement au petit cercle des professions supérieures réglementées, mais devait s'envisager, au contraire,

comme un mécanisme assez général de mise en mouvement de nombreux corps professionnels, dans une visée de reconnaissance sociale.

Cette acception large est d'ailleurs reprise par J. Gadrey (1997) lorsqu'il va s'intéresser, en tant qu'économiste, à la professionnalisation des salariés dans le champ des services de proximité. Il propose d'utiliser le terme de professionnalisation chaque fois que l'on vise la reconnaissance institutionnelle d'une « occupation »⁷. Le principal effet de cette reconnaissance étant « l'existence de règles ou conventions transversales (c'est-à-dire dépassant le cadre d'une entreprise donnée), régissant certains aspects du rapport salarial, des personnes ainsi reconnues et nommées, sans que cela implique le contrôle par la profession elle-même des conditions d'entrée, des pratiques, de la déontologie ». Parmi ces règles, l'obligation de détenir un diplôme national donné pour exercer une activité donnée est assez caractéristique de la situation française.

Au terme de cette incursion dans les usages savants de cette notion, on devrait retenir l'idée selon laquelle la finalité visée par les acteurs est la construction de règles protectrices régissant le rapport salarial d'une catégorie particulière de travailleurs⁸.

PROFESSIONNALISATION COMME QUALITÉ DE SERVICE ET COMPÉTENCE DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Décalé par rapport à cet univers culturel de référence, qui au demeurant fait sens pour de nombreux acteurs, l'usage, par certains côtés incantatoire, du terme professionnalisation, développé ces dernières années dans les politiques de l'emploi, nous semble plutôt renvoyer à une vision techniciste de l'évolution des métiers et des services. Avant de développer cette hypothèse d'un glissement de sens assez notable entre l'usage savant du terme et son usage politico-administratif dans le cadre du programme emploi-jeune, il convient de souligner la porosité qui existe entre les deux univers, notamment chez les acteurs de terrain qui ont la charge de mettre en œuvre la stratégie dans certaines structures employeurs (associations, collectivités locales) ou chez les partenaires institutionnels chargés de les accompagner dans cette tâche (DDTEFP, AFPA, Centre national de la fonction publique territoriale...).

Le cas des emplois partagés de gestion urbaine

L'étude à laquelle se réfère la seconde partie de l'article a été conduite par le Céreq pour le compte de la RATP dans le cadre du club des « Entreprises partenaires pour la ville » avec d'autres grandes entreprises. La RATP a souhaité un accompagnement par la recherche du dispositif « Nouveaux services et emplois partagés de gestion urbaine ». Il proposait, dès 1996, d'expérimenter des formes de mutualisation de l'emploi pour rechercher des réponses aux problèmes auxquels ces entreprises sont confrontées, en termes de qualité et de pérennité de leurs prestations. Se sont ainsi mises en place des structures d'emplois partagés, la plupart du temps des associations employant des jeunes salariés dans le cadre du programme « Nouveaux services, emplois-jeunes ».

Dans le cadre de cette étude, le Céreq a réalisé, en 1998-99, des observations et une cinquantaine d'entretiens dans trois associations, tant avec leurs dirigeants qu'avec les encadrants de proximité et les jeunes salariés, auxquels il faut ajouter une vingtaine de contacts avec d'autres acteurs du dispositif. Un emploi « générique » d'agent de proximité et d'information a pu ainsi être décrit, ainsi que ses déclinaisons spécifiques.

⁷ Au sens générique qu'il a dans la langue anglaise, où il peut englober à la fois celui de profession, et de « craft ».

⁸ C. Paradeise (*op. cit.*) évoque pour sa part « l'ensemble des processus par lesquels une occupation parvient à échapper aux principes qui définissent l'ordre légitime de la société libérale : la relation marchande sur le terrain économique ».

Un certain nombre d'éléments font écho à ce « mouvement d'organisation matérielle et symbolique de conquête et de pérennisation d'un statut », par lequel C. Paradeise caractérise la dynamique de professionnalisation dans le discours polyforme des institutions ayant en charge les politiques d'emploi et d'insertion professionnelle. On pense notamment à la volonté maintes fois affichée de « passer des petits boulots aux vrais métiers », dans les activités dont le développement a connu une accélération ces dernières années, grâce au programme « Nouveaux services, emplois-jeunes » : services de proximité, activités liées à la sécurisation de l'espace public, à la médiation sociale, à la restauration du lien social, à l'humanisation des établissements de soin, etc.

Par ailleurs, l'examen des registres sur lesquels se positionnent les différents acteurs sur le terrain, par rapport à cette injonction à la professionnalisation, révèle d'abord l'aspiration unanime à des formes de reconnaissance sociale de la part des salariés des nouveaux services. De ce point de vue, force est de constater que l'argumentation développée par les salariés et certains employeurs s'articule autour des trois termes de la rhétorique de la professionnalisation décrite par G. Jobert (1987) :

- le besoin : employeurs et salariés doivent non seulement faire la preuve qu'ils répondent bien à un besoin social non satisfait, mais également s'attacher à le construire, en démontrant à leurs partenaires que leur présence sur le terrain est devenue indispensable ;
- le savoir : les besoins de formation de ces intervenants est affirmé par tous les acteurs et les organismes spécialisés en ingénierie formative sont mobilisés pour faire l'inventaire des savoirs nécessaires (multiplication des référentiels de formation sur ces divers champs) ;
- l'éthique : si la réflexion des employeurs est encore balbutiante sur ce point, les salariés de ces services se trouvent confrontés, en de multiples occasions, à des situations où ils doivent trouver le positionnement juste. Ce dernier, prémisses d'une éthique professionnelle, doit tenir compte à la fois des relations de confiance qu'ils doivent instaurer avec leur public cible, pour mener à bien leur mission d'aide et d'accompagnement, et des attentes parfois ambiguës exprimées par certains « commanditaires » (exemple de bailleurs sociaux qui demandent à des agents de prévention un repérage et une identification des individus à risque).

Compte tenu du rôle prépondérant joué par la puissance publique, initiatrice et pilote du processus et de la place centrale attribuée, dans l'analyse classique,

au groupe professionnel lui-même dans la promotion de ses intérêts collectifs, la stratégie de professionnalisation engagée dans le cadre du programme emplois-jeunes peut sembler atypique. Pourtant, l'originalité de la situation tient sans doute moins à la mobilisation de nombreux services de l'État, notamment au sein de ministères comme l'Éducation nationale, les Affaires sociales, la Santé ou Jeunesse et Sport, qu'au *leadership* du ministère du Travail et à l'ampleur des moyens déployés pour initier la démarche, de manière volontariste.

En effet, l'implication active de ces institutions dans les processus de fermeture des marchés, qu'elles ont souvent soutenus et accompagnés, au nom de la défense de l'intérêt général et de la qualité du service due aux citoyens/consommateurs, ne date pas d'hier : C. Paradeise (1988) y faisait référence, dès la fin des années quatre-vingt, en proposant d'appréhender ces processus de clôture en termes d'interaction, ce qui conduit à relativiser le rôle joué par les professionnels eux-mêmes : « *Les monopoles de marché du travail sont construits par l'action et l'interaction de diverses classes d'acteurs, les travailleurs [...], les employeurs [...] et l'État s'il veut garantir la société – au nom d'une définition sociale de l'intérêt général – contre les dangers auxquels pourraient l'exposer une relation salariale incontrôlée [...]. La clôture est donc le résultat d'une transaction implicite ou explicite, [...] imposée par les travailleurs ou anticipée par les employeurs et/ou l'État.* »

Reconnaître que l'État et les employeurs jouaient depuis longtemps un rôle important dans les processus de professionnalisation ne nous conduit pas pour autant à abandonner l'idée d'un changement assez radical de perspective avec le programme emploi-jeune : c'est moins la question de leur participation que celle des finalités qu'ils donnent au processus qui doit permettre en effet de repérer une rupture dans la signification accordée à la notion de professionnalisation. Dans le cas du dispositif emploi-jeune, l'objectif initial associé au terme de professionnalisation ne nous semble absolument pas pouvoir être traduit en termes de construction de nouveaux marchés du travail fermés. On peut affirmer au contraire que cette perspective de clôture de nouveaux segments du marché du travail reste assez largement étrangère aux principaux acteurs institutionnels. Ces derniers privilégient au contraire la perspective d'une transférabilité maximum de l'expérience acquise et des compétences validées dans des champs professionnels aussi ouverts que possibles. Ce qui ne les empêche pas de

« En affichant cette ambition de professionnalisation, les responsables politiques ont envoyé un signal fort aux entreprises, en proposant de situer clairement les processus d'apprentissage et d'acquisition des compétences dans le monde professionnel. »

viser en même temps la maîtrise progressive, par les jeunes eux-mêmes, des nouvelles activités développées, et d'admettre la nécessité de la reconnaître socialement, notamment à travers le développement de nouvelles voies d'accès à la certification.

On comprend l'importance symbolique que pouvait revêtir, en 1997, la rupture opérée avec les politiques dites d'insertion des jeunes en difficultés, orientées vers l'amélioration de leur employabilité, compte tenu des nombreuses interrogations dont faisait l'objet l'usage de cette notion aussi bien parmi les acteurs de l'insertion que parmi les chercheurs. On comprend moins en revanche l'intérêt que pouvaient avoir les pouvoirs publics à substituer la rhétorique de la professionnalisation à celle de la qualification, après avoir

tenté de les articuler dans les politiques de formation initiale de l'Éducation nationale, avec la création de filières professionnalisées (ou professionnalisantes)⁹. Nous émettrons l'hypothèse qu'en affichant cette ambition de professionnalisation, les responsables politiques ont envoyé un signal fort aux entreprises, en proposant de situer clairement les processus d'apprentissage et d'acquisition des compétences dans le monde professionnel. Avec les stratégies de qualification des jeunes, malgré le développement de l'alternance, la place de l'entreprise restait secondaire dans la construction des compétences de la main-d'œuvre, la première place étant tenue depuis quelques décennies par le monde de la formation professionnelle, et en premier lieu par l'Éducation nationale, à la fois en tant qu'organisme producteur des référentiels de certification et de transmission des savoirs correspondant à ces référentiels.

⁹ Les bacs professionnels dans le secondaire, les DUT, magistères et certains DESS dans le supérieur.

Cohérent avec la montée en puissance de la rhétorique des compétences – qui à la différence de la qualification ne pourraient être validées qu'en situation de travail – le recours au terme de « professionnalisation » permettait de suggérer une nouvelle articulation entre formation et emploi qui prenne en compte plusieurs thématiques fortes du discours managérial : celle de la performance et de la qualité et celle de la place de l'entreprise dans la construction et la reconnaissance des compétences. Lors des Journées internationales de la formation organisées par le Mouvement des entreprises de France (MEDEF) à Deauville en 1998, le Président Seillière revendiquait d'ailleurs dans son discours d'ouverture cette volonté de participation des entreprises à la professionnalisation de la main-d'œuvre : « *Personne ne songe à contester l'école dans la transmission des bases théoriques et techniques. Mais ce sera de plus en plus la responsabilité des entreprises – entrepreneurs et salariés réunis – que de construire et valider les compétences professionnelles conduisant à la maîtrise d'un métier et à l'autonomie professionnelle* »¹⁰.

On a parlé plus haut de vision « techniciste » de la professionnalisation car le distinguo opéré constamment entre l'objectif de professionnalisation des activités et celui de professionnalisation des jeunes, suggère que l'on pourrait dissocier le processus d'acquisition par les jeunes des compétences nécessaires à l'amélioration de la qualité du produit (ou plutôt du service dans le programme emploi-jeune), de la construction de leur propre identité professionnelle. Comme si celle-ci ne devait pas nécessairement s'enraciner dans la culture professionnelle et les enjeux sociaux du secteur dans lequel ils exercent leur activité. De là l'idée d'une professionnalisation possible des jeunes sur des postes considérés comme des emplois tremplin, ou de transition, qui ne pourraient être tenus que par des « jeunes », cette caractéristique objective étant alors présentée comme une qualité indispensable pour exercer l'activité, et cela malgré l'affichage fort de la volonté de pérennisation des activités¹¹.

¹⁰ Discours d'ouverture d'A. Seillière, président du MEDEF, aux Journées internationales de la formation de Deauville, en 1998 (voir *Synthèse des travaux*, tome 12, MEDEF, 1998, p. 5).

¹¹ On doit noter d'ailleurs que s'il y a unanimité pour afficher cet objectif, il n'en est pas de même pour celui de la pérennisation des emplois, beaucoup d'employeurs souhaitant se laisser le choix, à l'issue du dispositif, d'entériner l'existence de nouveaux postes de travail ou de remodeler les postes de travail existant en y ajoutant certaines fonctions remplies par les emplois-jeunes.

Pour approfondir et esquisser, non plus en creux, mais cette fois en plein, ce que pourrait être le modèle de professionnalisation mobilisé par les institutions en charge du dispositif, nous avons identifié deux catégories d'objectifs correspondant aux deux volets de la politique de professionnalisation, dès le départ : la professionnalisation des activités et celle des jeunes.

Le premier objectif est de crédibiliser les nouvelles activités aux yeux des clients potentiels, que ce soient les usagers (services directs aux particuliers) ou plus fréquemment les grandes entreprises publiques, et autres organismes assurant des missions de service public (offices HLM, syndicats intercommunaux, sociétés d'économie mixte), engagés dans des démarches d'amélioration du service rendu à leurs usagers. Cela suppose pour le nouveau service prestataire de s'engager sur une qualité de service comparable à la qualité des services « professionnels ». Ce volet « qualité du service » de la professionnalisation est entendu comme un atout essentiel pour assurer la pérennisation des activités. Une partie de celles-ci sont en effet supposées pouvoir se développer à terme dans le cadre du marché concurrentiel des services, comme le suggérait, lors du colloque de Cerisy (Heurgon et Stanthopoulos, 1999) sur les « métiers de la ville », Michel Piotrkowski, en répondant à la question : « *Quand le service va-t-il exister ?* » par : « *Quand il sera rendu, vendu, rentable.* »

Le second objectif est de donner aux jeunes les moyens, soit de se repositionner valablement sur le marché du travail, au terme du dispositif, pour tous ceux qui, ayant perdu la caractéristique principale valant compétence, la jeunesse, ne pourront pas ou ne voudront pas continuer à exercer ces types d'activité. Cela suppose de valider en priorité les compétences transférables qu'ils auront acquises ; soit de se qualifier dans l'emploi qu'ils tiennent, en vue de l'exercer durablement et de progresser dans la filière professionnelle, au sein de laquelle s'inscrit le métier qu'ils contribuent à construire et cela suppose l'acquisition et la validation des compétences nécessaires à la maîtrise de l'activité.

Bien que le deuxième terme de l'alternative semble mieux correspondre à la philosophie du programme, sur le terrain, de nombreux employeurs (et pas des moindres, comme l'Éducation nationale et de nombreuses collectivités locales) sont clairement positionnés sur le premier terme, que différents acteurs, impliqués dans le pilotage, s'emploient à outiller.

Ce double objectif, récurrent dans le discours sur la professionnalisation, se traduit par une sollicitation des employeurs sur deux registres au moins :

- celui de la construction d'un cadre de travail professionnel souvent concrétisé, dans le cas des intervenants sur l'espace public, par l'adoption d'une tenue, la mise en place d'un encadrement, l'élaboration de plannings de travail, la formalisation de procédures de travail, etc. La précision et la lisibilité de ce cadre de travail est un indicateur important du professionnalisme du service pour les utilisateurs. Il leur permet en effet de construire les outils de contrôle de l'effectivité de la prestation de service attendue, effectivité considérée comme la première étape de l'évaluation de la qualité du service proposé.

Mais l'existence de ce cadre est également essentielle à l'appréciation que peuvent porter les jeunes agents sur l'emploi qu'ils occupent : c'est ainsi par exemple qu'un jeune agent de prévention jugeait positivement le fait de bénéficier de plannings prévisionnels d'intervention précis et structurés : « *Au début, notre travail, ce n'était pas professionnel, le matin quand on arrivait, on ne savait pas ce qu'on avait à faire. Maintenant, ça ne me pèse plus de me lever le matin, parce que je sais ce que j'aurai à faire dans ma journée, et même dans ma semaine. Comme n'importe quel salarié qui va au boulot.* » Il est à noter que dans ce cas, le planning de la journée est organisé en séquences successives d'une ou deux heures, avec pour chacune, des indications sur les missions à réaliser, en termes de finalités, et non pas en termes de tâches à accomplir.

La question de la tenue, de sa qualité et de son adéquation aux objectifs assignés au jeune est également un enjeu fort pour la lisibilité et la crédibilité de ces nouveaux services. Si elle est de mauvaise qualité, elle suggère un service « au rabais », « un petit boulot » ; inadaptée, elle brouille l'image des agents auprès du public. Ainsi, pour nombre d'usagers du métro, le port du veston renvoie à l'univers des commerciaux, des professionnels de l'information et ne semble pas compatible avec la tenue d'une balayette et d'un sac poubelle qui rappelle l'univers du nettoyage, de la propreté. Le mixte des deux univers, transposé de la culture américaine (Mac Donald's et Eurodisney), semble aussi compliquer singulièrement la construction d'une identité professionnelle pour les jeunes agents d'ambiance et de netteté (AAN).

- celui de la validation des compétences, en particulier relationnelles, dont le jeune fait la preuve dans l'exercice de ses missions et de l'acquisition de nou-

veaux savoir-faire plus techniques. Ces derniers sont recherchés notamment pour leur effet de signal plus important, tant auprès des destinataires du service que d'éventuels futurs employeurs (préparation du brevet de secourisme ou du brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (BAFA), formation à la gestion du stress, etc.). Sur ce registre, les stratégies des employeurs seront différentes selon leur conception de l'avenir de ces nouveaux services d'une part et du taux de rotation souhaitable des salariés sur les postes d'autre part. Certaines associations ou collectivités territoriales sont sûres de pouvoir pérenniser les postes à l'issue du programme, contrairement à d'autres. Certains organismes, comme l'Éducation nationale, qui pensent pouvoir pérenniser une partie des postes, souhaitent instituer une rotation obligatoire, aucun jeune n'ayant vocation à tenir ces postes durablement. Dans le premier cas, encore marginal selon nous, la reconnaissance des compétences sera un des instruments de la gestion interne des carrières des agents. À ce titre, elle pourra emprunter des formes spécifiques, adaptées aux règles organisant la mobilité interne au sein de véritables filières promotionnelles, dont la construction est rendue possible par les perspectives de pérennisation.

Dans les autres cas, encore très majoritaires dans le programme, cette reconnaissance des compétences est un instrument au service de la mobilité externe et doit donc, dans la mesure du possible, s'intégrer dans une démarche de certification. Elle doit faciliter l'accès des jeunes aux formations préparant aux diplômes existant dans une des spécialités plus ou moins proches de l'activité, ou mieux encore, déboucher sur des procédures de validation d'acquis professionnels permettant d'obtenir ces diplômes (ou au moins certaines unités de ceux-ci), en faisant l'économie du passage en formation. Vu le coût des formations diplômantes, lorsqu'elles sont assumées par les employeurs dans le cadre de la formation continue, on comprend que les employeurs interpellent aujourd'hui massivement les pouvoirs publics pour que le dispositif de la validation des acquis professionnels (VAP) soit étendu et allégé.

Parallèlement à la mobilisation de certains acteurs autour de l'accès aux certifications existantes, montent en puissance, à différents niveaux de gestion du dispositif, les questions de reconnaissance sociale des nouveaux métiers exercés par les jeunes, à travers la construction de certifications *ad hoc* et un remaniement des conventions collectives. Les préoccupations affichées par les différents acteurs laissent donc pen-

ser que certaines dimensions de l'acceptation « classique » de la professionnalisation sont en train de réinvestir son usage actuel.

LES ENTREPRISES PARLENT AU NOM DES (FUTURS) PROFESSIONNELS

Par rapport au schéma assez répandu (mais non exclusif, rappelons-le) d'un processus de professionnalisation piloté par le corps professionnel, lui-même constitué en collectif transversal aux entreprises, un second glissement s'effectue au niveau des acteurs qui engagent le processus. En lieu et place de la communauté professionnelle, les structures employeurs (associations, collectivités locales ou entreprises publiques) sont à l'origine de l'initiative. Et encore pas toujours les employeurs au sens juridique du terme. En effet, parmi ces derniers, se trouvent de nombreuses associations spécialement créées pour prendre en charge la nouvelle activité. On parle ainsi d'association *ad hoc*, comme dans l'expérience des emplois partagés de gestion urbaine engagée par les associations Partenaires pour la ville. Leur fragilité institutionnelle et financière ne leur permet pas, dans ce cas, d'assurer dans de bonnes conditions la représentation des nouveaux professionnels auprès d'un certain nombre d'instances, notamment de formation et de certification. Michel Piotrkowski déplorait d'ailleurs qu'« *on se soucie assez peu des implications essentielles de la détermination et de la reconnaissance du porteur* »¹². Car le statut des employeurs est un élément clé de la reconnaissance de l'employé. De fait, ce ne sont pas ces employeurs là mais les grandes entreprises publiques bénéficiaires de leurs services (RATP, SNCF, EDF, etc.) qui remplissent plus ou moins ce rôle. Ce sont elles notamment qui ont siégé dans le groupe de travail paritaire constitué par l'Éducation nationale pour élaborer le nouveau diplôme d'agent de prévention et de médiation, en l'absence de toute forme de représentation collective de ces agents eux-mêmes.

On nous objectera que ces emplois sont trop neufs, les salariés trop récemment embauchés pour qu'émergent déjà des porte-parole autonomes,

¹² M. Piotrkowski, « De nouveaux opérateurs professionnels sont-ils réellement en voie d'émergence sur les territoires urbains ? », actes du colloque de Cerisy (1999, p. 305).

capables de s'ériger en interlocuteurs des différents partenaires avec lesquels pourraient être négociées les limites de leur champ d'intervention et les conditions de celles-ci. C'est vrai, car comme le soulignait C. Paradeise (1988) : « *Les coalitions ne sortent pas toutes armées, ni des efforts de gestion des employeurs, ni de la convergence spontanée des consciences individuelles. [...] Construire un collectif est donc un travail en soi [...] indissociable de la construction d'une identité collective pour soi.* »

Il n'est pas certain pour autant qu'une tentative de leur part pour se doter d'une représentation transversale autonome, avec pour mission d'énoncer un certain nombre de revendications spécifiques à leur « profession » (comme le font régulièrement les policiers ou les enseignants), soit saluée comme un pas significatif accompli dans le sens de la professionnalisation par ceux qui aujourd'hui affirment travailler à cet objectif ! Il ne semble pas acquis par exemple que les aides-éducateurs, dont certains se sont déjà mis en grève, obtiennent une forme de représentation spécifique, alors qu'une négociation a été engagée sur ce point avec les organisations syndicales. De la même manière, on peut s'interroger sur l'interprétation qu'ont pu faire les responsables locaux, de la prise de parole collective des agents de médiation de la mairie de Lille lors des séances plénières des Rencontres nationales emplois-jeunes¹³. Il n'est pas certain qu'ils en aient conclu que leur professionnalisation progressait... Mais ce type d'événement médiatique (forums, rencontres, etc.) constitue une occasion tout à fait intéressante pour les jeunes salariés de nouer des contacts et de créer des réseaux qui peuvent préfigurer les « coalitions » qui leur permettront sans doute demain de participer, en direct, aux négociations concernant l'avenir de leur profession.

Certains acteurs toutefois sont prêts à interpréter cette prise de parole collective comme un signe d'intégration dans le monde du salariat « ordinaire » et comme une étape du processus de professionnalisation des jeunes. C'est la lecture faite par exemple par la directrice d'une association, employant une cinquantaine d'agents de prévention, de l'intervention sur le mode revendicatif (salaires, primes, chèque restaurant, etc.) des jeunes salariés au cours de l'assemblée générale de l'association. Elle s'est d'ailleurs employée ensuite à faciliter l'organisation d'élections de délégués du personnel, au sein de son association.

Outre cette question de la place particulière occupée dans le processus par des entreprises appelées à représenter la communauté professionnelle toute entière, en l'absence de représentation des agents eux-mêmes, on pointera une autre originalité du processus de professionnalisation en cours, au regard du modèle évoqué dans la première partie. Dans les filières professionnelles qui se sont structurées sur la base de la délégation à d'autres d'une partie des tâches qui revenaient aux professionnels établis, la reconnaissance du nouveau corps de professionnels tendait à générer un repositionnement vers le haut des premiers, à la fois en termes de classification, donc de revenu, et de niveau de formation. C'est ainsi par exemple que la reconnaissance du diplôme d'aide à domicile, le certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (CAFAD) au niveau V, a contribué au repositionnement du diplôme de travailleuse familiale au niveau IV, et du métier de travailleuse familiale comme travailleur social.

Dans les secteurs qui enregistrent aujourd'hui la création de postes de travail dédiés à la médiation sociale et à la sécurisation (les transports publics, l'école, les équipements collectifs, etc.), il n'est pas acquis qu'un tel repositionnement se dessine pour les agents occupant les emplois existants, qu'ils soient techniques (comme les machinistes), commerciaux (agents de station) éducatifs ou socio-éducatifs (animateurs, éducateurs, assistants sociaux...).

À l'heure où les entreprises et les services publics préconisent d'opérer une révolution culturelle, en faisant de la qualité de la relation à l'utilisateur/client un des critères importants de l'évaluation de la performance des agents, on peut se demander si la création de postes spécifiques, consacrés à la gestion de la dimension relationnelle du service (que se soit en gestion directe ou en sous-traitance), ne risque pas, au contraire, de se traduire à terme par une sorte d'appauvrissement des postes techniques et de déqualification de ces agents ? Nous ne disposons pas à l'heure actuelle du recul nécessaire pour répondre à cette question, mais de telles évolutions ne sont pas impensables. Il sera donc intéressant de suivre, dans la durée, les repositionnements éventuels qui vont s'opérer sur ce terrain, soit à l'initiative des individus, soit à celle des organisations. L'analyse des niveaux d'insertion de ces nouveaux emplois dans les grilles conventionnelles, lorsqu'elles existent (comme dans les transport ou l'animation socioculturelle), devrait notamment nous permettre d'apprécier ces repositionnements relatifs.

¹³ Lille, les 11 et 12 décembre 1999.

* *
*

La conception relativement instrumentale des processus de professionnalisation, inscrite en filigrane des premières modalités d'opérationnalisation proposées par les gestionnaires du dispositif, n'a guère résisté à l'appropriation de cette ambition par les acteurs impliqués sur le terrain. En effet, qu'il s'agisse des spécialistes mobilisés dans les plates-formes pour accompagner les acteurs, des employeurs, des Organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) ou des jeunes eux-mêmes, on constate que la question de la reconnaissance sociale des nouveaux métiers est devenue centrale. Ce qui conduit ces différents acteurs à intervenir non seulement sur le champ de la formation et de la validation des acquis, comme le prévoyait le schéma initial, mais également sur celui des relations professionnelles, avec comme objet la construction de véritables filières professionnelles, et si nécessaire la création de nouvelles certifications

(champ de la médiation, des services aux usagers, de la collecte sélective des déchets, etc.), celui des conventions collectives (à modifier ou à créer), et celui de l'extension de certaines formes de réglementation aux nouvelles activités notamment celles émergeant dans les champs de la sécurité, du social ou de jeunesse et sport.

Dans la deuxième phase de mise en œuvre du programme, les partenaires sociaux, jusque là relativement absents des instances chargées du suivi de la professionnalisation, seront amenés progressivement à prendre une place plus importante dans ces dispositifs. Pour certaines de ces activités, notamment celles qui relèvent du champ sanitaire et social, sportif, de l'animation socioculturelle, etc. Ce processus est déjà initié et les partenaires sociaux des OPCA sollicités sur les aspects formation servent de levier pour mobiliser les Commissions paritaires nationales de l'emploi des branches les plus concernées par les nouveaux services. ■

Bibliographie

Arborio A.-M. (1995), « Quand le sale boulot fait le métier : les aides soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital », *Sciences sociales et santé*, vol. 3.

Cadet J.-P., Grando J.-M., Labruyère C., Legay A., et Petrone J.-C. (1999), *De nouveaux intervenants à l'école : nouveau service, nouvel emploi ?*, Marseille, Céreq, coll. « Documents », n° 139.

Causse L., Fournier C., Labruyère C. (1998), *Les aide à domicile, des emplois en plein remue ménage*, Paris, Syros.

Chapoulie J.-M. (1973), « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », *Revue française de sociologie*, XIV.

Gadrey J. (1997), « Flexibilité et professionnalisation dans les services : des stratégies et des modèles

distincts », communication à la Conférence internationale sur la professionnalisation des emplois tertiaires à prédominance féminine, OCDE.

Heurigon E. et Stanthopoulos N. (1999), *Les métiers de la ville*, actes du colloque de Cerisy, Paris, Éditions de l'Aube.

Hughes E.-C. (1984), *The sociological eye*, Selected Papers, New Brunswick, Transaction Books.

Jobert G. (1987) « La professionnalisation des formateurs : point de vue de recherche », communication au colloque « Analyser et améliorer les cycles longs qualifiants de formation de formateurs ».

Labruyère C. (1996), « Professionnaliser les emplois familiaux : un objectif affirmé, un processus qui reste à construire », *Bref*, n° 125.

Labruyère C., Mandon N., Savoyant A., Teissier J., à paraître 4^e trim. 2000, *Emplois partagés de gestion urbaine : agent de prévention et d'information, un métier en émergence*, in ouvrage collectif *Mieux vivre ensemble les espaces publics avec les partenaires pour la ville*, Éditions de l'Aube

Paradeise C. (1988), « Les professions comme marchés du travail fermés », *Sociologie et sociétés*, vol. XX.

Parsons T. (1949), « The professions and social structure », *Essays in sociological theory*, Glencoe, Free Press.

Segrestin D. (1985), *Le phénomène corporatiste*, Paris, Fayard.

Tachon M. (1988), « Recherche sur les processus de professionnalisation : analyse dans le secteur de l'enfance inadapté (1945-1980) », MIRE.

Résumé

Professionnalisation : de quoi parlent les chercheurs, que cherchent les acteurs ?

par Chantal Labruyère

Le couple « professionnalisation/compétences » remplace le couple « qualification/employabilité ». Il ponctue désormais la rhétorique des politiques d'emploi, notamment dans le programme « Nouveaux services, nouveaux emplois ». Resituer ces notions dans leurs acceptions successives permet de faire émerger les enjeux sociaux sous-jacents à l'appropriation d'un concept sociologique. Rompant avec la sociologie fonctionnaliste des professions, les sociologues français ont élargi la notion de professionnalisation aux « activités repérées, nommées, socialement reconnues et validées ». Les professions sont une espèce particulière des marchés du travail fermés. Une place prépondérante est accordée à la représentation du corps professionnel. Ces efforts pour la reconnaissance de la légitimité et de la compétence professionnelles se traduisent par des mesures de clôture du marché du travail. Les investigations du Céreq sur la professionnalisation des emplois-jeunes réaffirment la question de la reconnaissance sociale. Elle resurgit dans un dispositif où elle n'était pas convoquée d'emblée. Les initiateurs du processus sont les pouvoirs publics et les employeurs. La démarche ne saurait viser une forme de clôture des marchés du travail, incompatible avec les objectifs de fluidification du marché du travail.