

QUALITÉ ET HÉTÉROGÉNÉITÉ DES EMPLOIS DE SERVICES

Par Olivier Bertrand*

Les emplois des services se multipliant, il est intéressant de repérer quels types d'emplois se développent dans ce secteur très hétérogène. L'auteur propose une typologie des branches tertiaires en s'appuyant uniquement sur les caractéristiques de la main-d'œuvre : est-elle stable ou non, qualifiée ou non, plutôt technique et administrative ou commerciale, avec plus d'ouvriers que d'employés ?

La majorité des nouveaux emplois se situent désormais dans le secteur tertiaire : 27 millions d'emplois tertiaires sur 28 millions ont été créés aux Etats-Unis de 1970 à 1986 (OCDE 1988). Mais de quels emplois s'agit-il ? Aux Etats-Unis également, l'analyse des processus de création d'emplois aussi bien que les projections du *Bureau of Labor Statistics* ont ouvert un débat sur la « qualité » de ces emplois parfois jugée inférieure à celle des emplois industriels (Ratier-Coutrot 1986) (Silvestri, Lukaszewicz 1987).

Ce débat peut être transposé en France et il paraît d'actualité dans la mesure où l'on s'y préoccupe à nouveau de la prospective de l'éducation et de ses relations avec l'emploi¹.

Du point de vue de ces relations, il serait plus logique de s'intéresser aux groupes de professions que l'on peut intituler emplois tertiaires et qui se répartissent dans les différents secteurs d'activité économique. Si l'on s'intéresse à l'évolution des effectifs et

à une vision prospective, une approche sectorielle semble toutefois plus justifiée car elle permet de mieux prendre en compte la dynamique de l'emploi et les facteurs susceptibles d'influer sur l'évolution de son niveau.

Cela dit, il faudrait préciser si la notion de « qualité » des emplois a un sens et comment l'appréhender. Deux voies sont *a priori* concevables : la première ne prenant en considération que des critères purement qualitatifs, la seconde ne s'attachant qu'à des données mesurables. C'est plus particulièrement la seconde que nous voudrions explorer, non pour classer les emplois sur une échelle unilinéaire, mais pour chercher à mieux caractériser à la fois leurs dimensions multiples et la main-d'œuvre qui les occupe.

Une telle approche conduit nécessairement à souligner que « l'hétérogénéité des activités qu'il recouvre fut le point de départ essentiel des critiques formulées à l'encontre du concept de secteur tertiaire » (Delanay, Gadrey 1987). Cette hétérogénéité a pu, dans certains cas, dissuader les chercheurs d'étendre à ce secteur des analyses de structure qui privilégient encore assez souvent l'industrie. Elle en a incité beaucoup d'autres à rechercher des systèmes de classification permettant d'y voir plus clair

* Assisté par Adib Hathout pour l'analyse des données.

Les noms d'auteurs entre parenthèses renvoient à la bibliographie en fin d'article.

¹ Cette réflexion s'inscrit dans le cadre d'un programme d'études sur les qualifications et les formations tertiaires entrepris à l'initiative de l'OCDE (CERI) et avec le soutien financier du Programme mobilisateur « Technologie, emploi, travail » du ministère de la Recherche.

dans cet ensemble « *insaisissable* » (Braibant 1982). C'est ainsi que dans leur récent ouvrage Delaunay et Gadrey (1987) analysent vingt-sept classifications établies en France et dix-sept aux Etats-Unis. Fondées principalement sur des critères économiques, elles visent à caractériser globalement les activités tertiaires d'après leur nature, leur destination ou la fonction qu'elles jouent.

Notre objectif est plus limité. En se référant uniquement aux caractéristiques des emplois et de la main-d'œuvre, il s'agit de savoir s'il est possible d'identifier des groupes d'activités plus homogènes, susceptibles de clarifier l'analyse des évolutions.

Cette démarche conduit à examiner successivement :

- les données à prendre en considération ;

Critères et sources statistiques

Une diversité de données statistiques est susceptible d'être prise en considération pour qualifier les emplois et pour caractériser la main-d'œuvre qui les occupe dans chaque branche tertiaire. Le choix de ces données peut être déterminé à la fois par l'appréciation de leur caractère significatif et par la disponibilité des données. Les variables examinées concernent d'abord l'activité exercée et les conditions d'emploi, ensuite les caractéristiques individuelles de la main-d'œuvre dans chaque branche étudiée :

1. Nature de l'activité exercée, identifiée par la nomenclature PCS que nous avons regroupée en quatre postes :
 - Cadres, professions intellectuelles et intermédiaires, chefs d'entreprise ;
 - Employés administratifs et de la fonction publique ;
 - Employés de commerce, commerçants et agents de services ;
 - Ouvriers (qualifiés ou non) et manœuvres.
2. Statut (proportion de non-salariés).
3. Taille de l'entreprise de rattachement (pourcentage des effectifs se trouvant dans des entreprises employant moins de cinquante personnes).
4. Proportion d'emplois à temps partiel.
5. Rémunérations (disponibles uniquement pour les salariés, par référence au salaire moyen).
6. Mobilité. On s'est référé au nombre d'années d'ancienneté dans l'entreprise. Sachant qu'une faible ancienneté peut refléter autant une croissance rapide de la branche qu'une forte mobilité de la main-d'œuvre, on a surtout tenu compte de la pro-

- la possibilité d'établir une typologie à partir de l'analyse de ces données ;
- la portée d'une telle typologie du point de vue de l'évolution du niveau de l'emploi et par rapport aux typologies existantes ;
- enfin, le rapprochement avec une vision plus qualitative de la caractérisation des emplois et de leur évolution.

CARACTÉRISATION DES EMPLOIS DES SERVICES ET ÉBAUCHE D'UNE TYPOLOGIE

Au niveau le plus agrégé, si l'on compare les caractéristiques du tertiaire et celles de l'ensemble de l'économie, il est facile de constater :

portion de salariés ayant plus de dix ans d'ancienneté.

7. Formation continue (taux de participation financière pour chaque branche).
8. Sexe (pourcentage de femmes).
9. Nationalité (pourcentage d'étrangers).
10. Niveau de formation (âge de fin d'études).

La prise en considération de la structure par âge dans chaque branche a été envisagée. Mais il a semblé que, plus encore que la mobilité, elle reflétait l'histoire de cette branche et constituait donc une variable descriptive (ou conjoncturelle) plutôt qu'une variable caractéristique (ou structurelle).

La source d'information a été l'Enquête emploi 1986, à l'exception des données suivantes :

- pour la répartition par taille d'entreprise, les dernières données figurant dans le fichier SIRENE ;
- pour les rémunérations, la Déclaration annuelle des salaires (DAS) de l'année 1982 ;
- pour la formation continue, la Statistique de la formation professionnelle continue financée par les entreprises pour l'année 1984 ;
- pour le niveau de formation, le Recensement de 1982.

On peut considérer que le léger décalage entre années de référence n'a guère d'incidence sur le positionnement relatif des branches.

Ces données ont été étudiées à deux niveaux de désagrégation : APE 40 (dont quatorze appartenant au tertiaire) et APE 100. Le choix du niveau d'agrégation apparaît essentiel, mais on ne pouvait descendre au-delà du niveau 100, le plus fin disponible dans l'Enquête emploi, et encore sous réserve d'un effectif suffisant.

- qu'il emploie davantage de femmes, de cadres, de professions intellectuelles et intermédiaires, d'employés et de personnel à temps partiel ;
- que le niveau de formation de sa main-d'œuvre est plus élevé, mais qu'il consacre à la formation continue une part plus faible de la masse salariale ;
- qu'il emploie moins d'étrangers et d'ouvriers ;
- qu'il s'y trouve davantage de non-salariés que dans l'industrie ;
- et, enfin, que la proportion des effectifs ayant au moins cinq ans d'ancienneté dans l'entreprise est un peu plus faible qu'ailleurs. De plus, l'analyse des structures de mobilité fait apparaître une spécificité de l'ensemble des branches du tertiaire par rapport à celles de l'industrie (Clémenceau, Géhin 1983).

Dès que l'on passe au niveau suivant de désagrégation (40 branches), l'image se brouille complètement. Pour presque toutes les caractéristiques examinées, ces branches se positionnent des deux côtés de la moyenne nationale, parfois de manière très contrastée.

Pour tenter de procéder à un regroupement en sous-ensembles plus homogènes, on peut partir d'un constat : les contrastes les plus forts concernent souvent la nature de l'emploi, identifiée par le code PCS ; et d'une hypothèse : cette caractéristique est susceptible de déterminer largement — mais non exclusivement, on y reviendra — les autres.

L'examen de ces caractéristiques (tableau 1) et l'utilisation de méthodes statistiques d'analyse de données (cf. p. 24) conduisent à proposer une typologie constituée de trois groupes (cf. encadré).

GRUPE 1 : LE TERTIAIRE TECHNICO-ADMINISTRATIF ET SOCIO-CULTUREL

Ce groupe se caractérise par :

- une forte proportion de cadres, de professions intellectuelles et intermédiaires et d'employés administratifs (la majorité des emplois) et, corrélativement, peu d'emplois de type ouvrier ;
- un salariat généralisé (plus de 90 % des emplois) ;
- un niveau de rémunération élevé ;
- une féminisation supérieure à la moyenne ;
- un faible pourcentage de main-d'œuvre étrangère ;
- un niveau de formation très supérieur à la moyenne ;
- l'appartenance à de grandes entreprises ou organisations ;
- une forte stabilité de la main-d'œuvre dans l'entreprise mais pas nécessairement dans l'établissement (Clémenceau, Géhin 1983) ;

- un taux de participation à la formation continue plutôt élevé ;
- une diffusion du temps partiel qui n'est pas homogène, mais souvent supérieure à la moyenne.

Quatre branches s'identifient parfaitement à ce groupe : les services non marchands, les organismes financiers, les assurances et les postes et télécommunications, avec toutefois un taux de féminisation un peu plus faible pour ces dernières. Une branche, les services marchands rendus aux entreprises, présente des caractéristiques un peu moins conformes (notamment du point de vue de la taille de l'entreprise et de la mobilité), ce qui correspond à des modes de gestion de la main-d'œuvre et d'organisation spécifiques et à une certaine hétérogénéité (le travail intérimaire mériterait d'être isolé du reste, mais cette désagrégation n'est pas possible d'après l'Enquête emploi qui ne fournit de données qu'au niveau NAP 100 alors qu'il faudrait descendre encore plus bas).

Groupes et branches

Groupe 1

- Services non marchands : administration générale, prévoyance et sécurité sociale, enseignement, recherche, santé, action sociale, services récréatifs, culturels et sportifs (non marchands).
- Finances.
- Assurances.
- Télécommunications et postes.
- Socio-culturel : santé, action sociale, services récréatifs, culturels et sportifs (marchands).
- Services marchands, auxiliaires financiers, promoteurs et sociétés immobilières, location et crédit bail mobiliers, enseignement, recherche.

Groupe 2

- Commerce de détail alimentaire.
- Commerce de détail non alimentaire.
- Hôtels, cafés, restaurants.
- Services divers aux particuliers : blanchisserie, coiffure, services funéraires, nettoyage.

Groupe 3

- Commerce de gros alimentaire.
- Commerce de détail non alimentaire.
- Transports ferroviaires.
- Transports routiers.
- Autres transports et auxiliaires du transport.
- Réparation, commerce automobile.
- Réparations diverses : chaussures, appareils ménagers (part des services aux particuliers).

Tableau 1

Les caractéristiques d'emploi, de formation et de salaire dans les trois groupes

(en %)

Caractéristiques	Cadres	Employés	Commerçants	Ouvriers	Non-salariés	Salariés à temps partiel	Salariés ayant ancienneté entreprise > 10 ans	Femmes	Étrangers	Études au-delà de 18 ans	Rémunération (Milliers de F)	Taux de participation formation continue	Salariés dans entreprise < 50 sal.
GROUPE 1													
Serv. non marchands	45,3	33,0	11,3	10,4	0,2	20,0	47,7	57,8	3,1	31,4	67,5	2,4	32
Finances	39,6	55,5	2,0	2,9	0,1	7,3	60,1	49,5	1,5	27,0	98,1	3,6	7
Assurances	45,2	49,1	5,3	0,2	3,9	8,9	48,3	60,1	2,7	22,0	83,2	3,0	8
Télécommunications et postes	36,7	58,9	0	4,4	0,1	12,0	58,1	41,5	0,3	14,6	85,6	(*)	1
Serv. marchands	48,6	29,0	11,3	11,1	16,8	12,5	30,1	46,3	6,7	28,9	81,2	1,8	84
Socio-culturel	49,7	39,3	3,7	7,3	8,6	15,6	39,9	67,0	3,1	32,7	68,2	1,4	14
GROUPE 2													
Comm. détail aliment.	12,7	4,6	51,9	30,8	25,2	17,4	33,5	53,1	5,5	4,4	52,2	1,4	43
Comm. détail non aliment.	20,5	7,0	58,2	21,1	34,2	16,2	35,9	62,5	3,9	13,5	59,0	1,3	80
Hôtels restaurants	12,2	5,0	70,4	12,1	35,9	16,5	26,0	50,5	10,1	6,7	51,1	1,3	75
Serv. divers aux particuliers	9,1	2,3	27,4	61,2	26,2	23,2	26,0	63,5	15,6	8,3	44,2	1,2	61
GROUPE 3													
Commerce gros aliment.	25,5	16,7	10,8	47,0	9,3	6,2	40,1	31,2	5,0	8,5	65,0	1,3	65
Commerce gros non aliment.	41,8	18,6	9,9	29,0	8,8	5,2	37,5	32,1	4,8	15,9	78,4	1,5	49
Transports ferrov.	25,9	19,8	0,3	54,0	9,0	3,8	71,8	12,4	1,2	8,2	73,5	4,5	0
Transports routiers	11,6	11,0	0,7	76,7	15,5	6,4	39,9	14,0	5,8	5,4	65,8	2,5	62
Transports divers	34,9	28,8	3,3	33,0	0,6	5,4	46,7	28,9	0,5	17,2	97,2	(**)	28
Rép. comm. auto	14,3	14,2	5,6	65,9	23,0	5,5	36,6	19,6	5,9	5,1	58,1	1,5	90
Réparations diverses	10,6	5,6	4,8	79,0	58,2	14,5	41,9	25,0	5,0	10,3	57,9	—	86
Ensemble de l'économie	—	26,5	—	29,0	16,6	11,7	—	42,1	5,9	10,0	67,9	2,2	36,5

(*) Les P et T appartenant au secteur public ne font pas de déclaration sur ce point.

(**) De 9,0 (Transports aériens) à 1,2 (Auxiliaires du transport).

Quant aux services rendus aux particuliers, très hétérogènes au niveau des 40 branches, ils retrouvent une plus grande homogénéité lorsqu'on met à part les réparations diverses et les services divers, qui se rapprochent beaucoup plus des autres groupes. Les services restant, que l'on pourrait qualifier de socio-culturels (santé, action sociale, activités récréatives et culturelles), s'identifient assez bien à ce premier groupe et on sera peut-être surpris de constater qu'ils sont assez homogènes si on les analyse de manière plus fine.

GROUPE 2 : LES SERVICES COMMERCIAUX ET PERSONNELS

Ce second groupe peut être défini par :

- la place dominante des emplois de commerçants, de vendeurs et d'agents de services ;
- la fréquence du travail non salarié (un quart à un tiers des emplois ou plus) ;
- un développement du travail à temps partiel assez poussé et plus homogène que dans le premier groupe ;
- un niveau de rémunération faible ;
- une féminisation élevée (toujours une majorité de main-d'œuvre féminine) ;
- un niveau de formation et, surtout, un taux de participation à la formation continue faibles ;
- la prédominance des petites entreprises ;
- une stabilité de la main-d'œuvre dans l'entreprise inférieure à celle des autres groupes.

S'identifient bien à ce groupe le commerce de détail, alimentaire et non alimentaire, ainsi que les hôtels, cafés et restaurants. Toutefois, le commerce de détail présenterait des caractéristiques différenciées si l'on désagrégait la grande distribution et le petit commerce, ne serait-ce que, bien entendu, du point de vue de la taille. Quant aux services divers aux particuliers, ils restent encore assez peu homogènes au niveau 100 et il faudrait pouvoir les désagréger davantage : une partie d'entre eux (coiffure) rentrerait parfaitement dans cette rubrique, et l'autre (enlèvement des ordures et nettoyage) davantage dans le troisième groupe.

GROUPE 3 : LE TERTIAIRE « PARA-INDUSTRIEL »

Le troisième groupe, que l'on pourrait intituler tertiaire para-industriel, présente les caractéristiques communes suivantes :

- une forte proportion d'emplois de type ouvrier ;
- la rareté du travail à temps partiel ;
- un taux de féminisation faible ;
- une stabilité moyenne ou élevée de la main-d'œuvre.

Si l'on ne retient que ces caractéristiques, le commerce de gros, les transports, la réparation et le commerce de l'automobile et les réparations diverses (qui font partie des services aux particuliers) peuvent être considérés comme appartenant à ce groupe. Mais celui-ci ne présente pas des contours aussi définis que les précédents. On retrouve une hétérogénéité de certaines branches au niveau de la NAP 40, qui diminue au niveau de la NAP 100 : les transports, pris dans leur ensemble, constituent un tout très hétérogène, qui devient plus homogène au niveau 40 (fer, route, air, etc.) ; pour ne pas charger excessivement l'analyse, nous avons adopté un niveau d'agrégation intermédiaire. On observe aussi des situations assez peu fortement marquées qui conduiraient à positionner telle ou telle branche (ex. commerce de gros non alimentaire et autres transports) à la marge.

Mais surtout, on ne constate pas la même cohérence entre les variables que dans les autres groupes. Ainsi observe-t-on de grands écarts en matière de poids du non-salariat, de niveau de rémunération, de taille de l'entreprise, de mobilité et de participation à la formation continue, notamment au sein même des branches du transport. Cette observation montre les limites de l'hypothèse de départ concernant l'influence de la nature de l'activité professionnelle sur les autres variables. Si cette influence se vérifie dans une large mesure en ce qui

concerne le niveau de formation initiale, le sexe, la nationalité et la diffusion du travail à temps partiel, en revanche les rémunérations, l'ancienneté et la participation à la formation continue dépendent au moins autant des spécificités des politiques d'entreprise en matière de gestion du personnel.

Une analyse encore plus désagrégée fait mieux apparaître au sein de ce groupe, notamment parmi les branches transports, l'opposition entre tertiaire à statut, impliquant la stabilité de l'emploi, des rémunérations moyennes ou élevées et surtout une forte participation à la formation continue, et tertiaire mobile ou précaire ne présentant pas ces caractéristiques (Cézard, Rault 1986).

Les rémunérations sont particulièrement élevées dans le transport aérien (inclus dans la rubrique « autres transports ») ; l'ancienneté est forte dans les transports ferroviaires (par suite de la stabilité dans l'emploi et de la baisse des effectifs) ; elle est élevée dans les entreprises nationales de transport, qu'il s'agisse du fer, de l'air ou de la route. Enfin, les mêmes entreprises se distinguent par un taux exceptionnel de participation à la formation continue.

Ainsi, ce troisième groupe, s'il est assez homogène en ce qui concerne le type d'emploi, le sexe et la rareté du travail à temps partiel, doit être éclaté en deux sous-groupes différenciés du point de vue des conditions d'emploi.

L'analyse des données (p. 24) illustre ces observations en faisant apparaître le groupe 1 en haut et à gauche du diagramme, le groupe 2 en bas et à gauche, le groupe 3 à droite (constitué de deux sous-groupes).

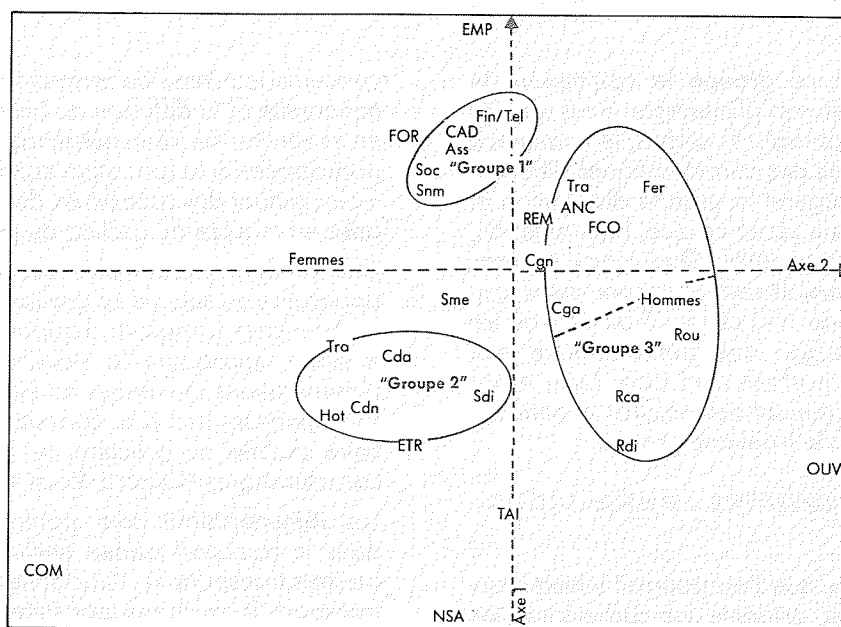
Si l'on considère les critères (indiqués en capitales), on constate que l'axe vertical est déterminé à la fois par :

— des critères touchant au type de qualification (la proportion d'employés et de cadres est plus forte en haut du diagramme qu'en bas) ;

— et des critères concernant le type d'entreprises : les entreprises de grande taille, en haut du diagramme, s'opposent au non-salariat, en bas du diagramme. La mobilité interentreprise est naturellement en corrélation inverse avec la taille et donc plus forte en bas. La combinaison de ces facteurs entraîne un niveau de rémunération plus élevé dans la partie haute du diagramme.

De son côté, l'axe horizontal est déterminé par l'opposition entre deux familles d'emplois (ouvriers à droite ; commerçants et employés de commerce à gauche) auxquelles sont logiquement associés le sexe (prédominance féminine à gauche, masculine

Analyse des correspondances : position des groupes



Source : CEREQ

Branches

- Ass : Assurances
- Cda : Commerce de détail alimentaire
- Cdn : Commerce de détail non alimentaire
- Cga : Commerce de gros alimentaire
- Cgn : Commerce de gros non alimentaire
- Fer : Transports ferroviaires
- Fin : Services financiers
- Hot : Hôtels, cafés, restaurants
- Rca : Réparation, commerce automobile
- Rdi : Réparations diverses
- Rou : Transports routiers
- Sdi : Services divers aux particuliers
- Sme : Services marchands aux entreprises
- Snm : Services non marchands
- Soc : Services socio-culturels
- Tel : Télécommunications, postes
- Tra : Autres transports et auxiliaires

Variables

- ANC : Pourcentage des effectifs ayant plus de dix ans d'ancienneté dans l'entreprise
- CAD : Pourcentage de cadres et professions intermédiaires
- COM : Pourcentage de commerçants, vendeurs et agents de services
- EMP : Pourcentage d'employés
- ETR : Pourcentage d'étrangers
- FCO : Taux de participation des entreprises à la formation continue
- FEM : Pourcentage de femmes

FOR : Pourcentage ayant poursuivi leurs études au-delà de 18 ans

NSA : Pourcentage de non-salariés

OUV : Pourcentage d'ouvriers, qualifiés ou non

REM : Rémunération annuelle moyenne

TAI : Pourcentage des effectifs employés par des entreprises employant moins de 50 salariés

TPA : Pourcentage des effectifs employés à temps partiel

LECTURE :

L'ensemble des axes 1 à 3 résume environ 88 % de l'inertie totale du tableau analysé :

- le 1^{er} axe explique 54,7 % de la variance. Formé essentiellement par l'opposition entre cadres (CAD) et employés (EMP) d'une part, et emplois commerciaux (COM) et ouvriers (OUV) d'autre part, il est un axe de technicité ;

- le 2^e axe explique 24,7 % de la variance. Il établit une différenciation parmi les emplois non techniques (côté négatif de l'axe 1) entre les emplois ouvriers (OUV) et commerciaux (COM) que nous voyons aux deux extrémités de l'axe 2 (horizontal) ;

- le 3^e axe nuance la typologie que suggère le plan 2.1 : avec 9 % de la variance, il se forme essentiellement par l'opposition entre services marchands aux entreprises (sme) et commerce de détail alimentaire (cda). Malgré sa faible inertie, il permet de nuancer judicieusement la typologie que suggère le plan 2.1 par une vision tridimensionnelle qui autorise à classer (géométriquement) les services marchands aux entreprises (sme) avec les secteurs à niveau de formation élevé.

à droite) et la fréquence du temps partiel (plus grande à gauche).

Du point de vue des branches (indiquées en lettres minuscules dans le diagramme), on constate d'abord que les écarts particulièrement importants affectant la taille de l'entreprise d'appartenance contribuent à étirer de haut en bas ce que nous avons initialement identifié comme groupe 3, qui apparaîtrait plus homogène si l'on privilégiait les critères déterminant l'axe horizontal. Toutefois, il est logique que les transports ferroviaires et les autres branches du transport (dans lesquelles figurent les agences de voyage) ne soient pas tellement éloignés du groupe 1 dans la mesure où ils occupent un pourcentage non négligeable d'employés. Les deux branches du commerce de gros sont proches du centre, ce qui reflète bien l'absence de caractéristiques très marquées.

Les services constituant le groupe 1 apparaissent comme bien homogènes, à l'exception des services marchands aux entreprises, qui sont plus proches du centre, en raison de leur hétérogénéité et même en-dessous de l'axe horizontal, par suite du poids des entreprises de petite taille qui y figurent et d'une mobilité professionnelle plus forte.

Enfin, au sein du groupe 2, les hôtels, cafés, restaurants se situent dans la position la plus extrême dans la mesure où ils illustrent les caractéristiques spécifiques de ce groupe.

PORTÉE DE LA TYPOLOGIE

Dans quelle mesure un tel regroupement peut-il être rapproché des classifications existantes ?

Les rapprochements possibles se rapportent aux classifications qui se réfèrent soit à la nature physique du résultat de l'activité, soit au point d'application du service (Delaunay, Gadrey 1987). On peut dire, en effet, que les activités du troisième groupe s'appliquent principalement à une relation physique avec des biens (surtout des équipements). Il s'agit des services de transport, manutention, stockage et réparation de biens, mais non de leur production, ce qui marque la distinction avec l'industrie, même si les frontières sont de plus en plus floues.

Les activités du deuxième groupe s'appliquent principalement à des personnes et sont essentiellement à caractère relationnel.

La mise en relief dans ces deux groupes de la relation avec des équipements et avec des personnes

pourrait suggérer un rapprochement avec la typologie des interventions utilisée par le Répertoire Français des Emplois (RFE) et inspirée par le *Dictionary of occupational titles* américain. Suivant cette typologie, le troisième type d'intervention privilégie le rapport aux documents. Ceci peut s'appliquer assez bien à une grande partie des emplois du premier groupe, que nous avons désignés sous le terme « technico-administratif », mais mal à l'éducation et aux emplois regroupés sous le titre de « socio-culturels », dans lesquels la relation humaine est privilégiée, étant entendu que cette relation est plutôt orientée vers le diagnostic, le conseil, la formation, le soin. Aussi pourrait-on considérer que l'élément commun à ce premier groupe d'emplois est plutôt son fort contenu informationnel, impliquant un caractère plus abstrait des services rendus, ce qui le différencie des deux autres groupes (encore faudrait-il exclure une partie des soins qui se rapprochent davantage, par la nature du travail exercé, du deuxième groupe).

Le rapprochement avec les classifications classiques se référant à des critères économiques (destinataires des services, caractère marchand ou non marchand) est beaucoup plus difficile. On trouve au sein du premier groupe à la fois des services marchands et non marchands s'adressant aux entreprises aussi bien qu'aux particuliers.

Mais on peut trouver quelques justifications à un tel regroupement dans la mesure où les frontières entre services marchands et non marchands sont parfois floues, tendent à être remises en cause et où les classifications classiques aboutissent à des résultats parfois contestables. C'est ainsi qu'il n'est pas sans intérêt de trouver regroupés en un seul ensemble homogène du point de vue de l'analyse des données les services éducatifs et sociaux, divisés en trois rubriques dans la classification INSEE en 40 postes².

L'ÉVOLUTION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Quelles sont les implications de cette approche et de ces regroupements du point de vue du niveau de l'emploi et de son évolution ?

Le tableau 2 fait apparaître le poids dominant du premier groupe (60 % du total tertiaire) et des dif-

² Enseignement et recherche peuvent figurer avec les services marchands aux entreprises (NAP 82, 83), ou avec les non-marchands (NAP 92, 93) ; santé et action sociale avec les services marchands aux particuliers (NAP 84, 85) ou avec les non-marchands (NAP 94, 95).

férences sensibles entre les rythmes d'évolution des effectifs des trois groupes :

— au sein du premier groupe, la progression est générale et substantielle, puisqu'elle va de 14 à 35 % pour la période suivant les branches. On note un ralentissement qui touche surtout les branches services financiers, services aux entreprises et services non marchands ; pour ces derniers, on peut envisager une certaine substitution avec les services marchands classés dans la rubrique « socio-culturels » ;

— le deuxième groupe progresse beaucoup plus faiblement, le commerce de détail non alimentaire commençant à régresser pendant la période la plus récente ;

— enfin le troisième groupe se caractérise par une quasi-stagnation, résultant de tendances contradictoires suivant les périodes et les branches : les deux branches du commerce de gros ont une évolution inverse et la reprise du transport routier compense la baisse des transports ferroviaires. Au total, quatre branches sur sept sont en baisse pour l'ensemble de la période (cinq pour les trois dernières années).

FACTEURS INFLUANT SUR LES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES

La question de savoir si l'on peut extrapoler ces tendances mériterait de plus amples développements qui sortiraient du cadre de cette analyse et qui obligerait à reprendre en compte certaines des distinctions que reflètent les classifications économiques en usage. On peut tout au plus évoquer les principaux éléments de la dynamique de l'emploi, notamment la demande de services et la productivité (Fontaine 1987) ; (Strobel 1987) ; (Preel 1986).

GROUPE 1

En ce qui concerne la productivité, l'applicabilité de cette notion aux services a été fortement et justement contestée, ne serait-ce qu'en raison de la difficulté rencontrée pour attribuer une valeur aux services et du fait que cette valeur ne tient pas suffisamment compte des variations intervenant dans le temps, dans la nature et la qualité de ces services. Sans entrer dans ce débat, on ne peut ignorer la distinction suggérée par Baumol (1967) et reprise par Roustang (1987) qui recoupe pour partie, mais pour partie seulement, la typologie utilisée ici :

— « les activités dans lesquelles les progrès techniques, l'accumulation du capital et les économies d'échelle entraînent une augmentation de la production par heure de travail ;

— et les activités qui, de par leur nature, permettent seulement des progrès de productivité sporadiques ».

On ne voit guère de limites à la demande de services correspondant au premier groupe, qu'il s'agisse de services à caractère technique résultant pour une part de phénomènes d'externalisation ou de services socio-culturels au sens le plus large (comprenant l'éducation et la santé). La seule limite concerne la solvabilité de ces demandes, autrement dit la capacité de financement du secteur non marchand auquel peut se substituer le secteur marchand.

Les activités dites « technico-administratives » du premier groupe sont les plus touchées par une rationalisation et par une informatisation qui, logiquement (mais parfois plus lentement que prévu), doivent déboucher sur des progrès de productivité. C'est la catégorie 1 de la classification de Baumol. Il en est différemment des activités dites socio-culturelles qui, même si elles peuvent bénéficier de progrès techniques, sont d'abord fondées sur une relation personnelle. Mais l'écart entre les deux sous-groupes est susceptible de se réduire du fait des évolutions qualitatives.

De ce point de vue, le groupe est le plus clairement touché par l'évolution qui a conduit d'abord à la rationalisation des tâches administratives, puis à leur informatisation et, en partie, à leur automatisation. Cette évolution entraîne au moins trois conséquences (Bertrand, Noyelle 1987 et 1988) :

— le poids relatif des tâches administratives courantes et donc des employés moins qualifiés tend à diminuer au profit des qualifications plus élevées ;

— alors qu'une polyvalence plus grande est attendue des employés les moins qualifiés, la tendance inverse prévaut aux niveaux plus élevés ;

— la priorité tend à se déplacer de la fonction administrative (prise davantage en charge par l'informatique) vers la fonction commerciale et/ou relationnelle, du fait de l'intensification de la concurrence. Mais cette fonction commerciale implique une approche à la fois plus technique et plus personnalisée.

La même étude a conduit à se demander si la distinction actuelle entre les emplois qualifiés, bien rémunérés et stables, et les emplois présentant les caractéristiques inverses ne risquait pas d'être remise en cause.

Tableau 2
Évolution de l'emploi dans les groupes et branches

Groupes et branches	Effectif (en milliers)			Indice		
	1981	1984	1987	1984/1981	1987/1984	1987/1981
Groupe 1						
Services non marchands	3 486	4 031	4 235	116	105	121
Organismes financiers	395	445	450	113	101	114
Assurances	134	158	181	118	115	135
Télécommunications et postes	415	453	471	109	104	113
Serv. march. entreprises	874	1 069	1 159	122	108	133
Serv. socio-culturels	1 465	1 555	1 807	106	116	116
Sous-total	6 769	7 711	8 303	114	108	123
Groupe 2						
Commerce détail alimentaire	630	655	664	104	101	105
Commerce détail non alimentaire	957	992	921	104	93	96
Hôtels, cafés, restaurants	574	623	675	109	108	118
Services divers aux particuliers	322	352	387	109	110	120
Sous-total	2 483	2 622	2 647	106	101	107
Groupe 3						
Commerce gros alimentaire	310	290	255	94	88	82
Commerce gros non alimentaire	585	631	652	108	103	111
Transports ferroviaires	240	236	224	98	95	93
Transports routiers	351	349	381	99	109	109
Transports autres	234	247	236	106	96	102
Réparation commerce auto	388	417	382	107	92	99
Réparations diverses	44	37	36	84	97	82
Sous-total	2 152	2 207	2 166	103	98	101
Total	11 404	12 540	13 116	110	105	115

Source : Enquête emploi.

En d'autres termes, et si l'on se réfère à l'analyse des données supra, on peut faire les hypothèses d'évolution suivantes :

- renforcement de la cohérence interne du groupe quant à la nature des emplois exercés, avec prédominance des fonctions de conseil et de diagnostic ;
- renforcement de la spécificité tenant au niveau élevé des qualifications (proportion encore croissante de cadres et professions intermédiaires) ;
- rapprochement du groupe 2 du fait de l'accent mis davantage sur les emplois commerciaux plutôt

qu'administratifs (évolution qualitative qui n'est sans doute pas suffisamment reflétée par les catégories statistiques) ;

- convergence possible vers le centre à cause des conditions d'emploi plus proches de la moyenne (les services rendus aux entreprises illustrant ce que pourrait être la situation d'autres services du groupe 1).

Reste une interrogation majeure : dans quelle mesure ces évolutions peuvent-elles affecter au même titre les secteurs public et privé, non marchand et marchand ? On peut faire l'hypothèse

que le secteur public est moins directement affecté et réagit moins vite mais, qu'à terme, il subit les mêmes influences.

GROUPE 2

Les évolutions dans ce groupe obéissent à une logique différente au niveau de l'emploi ou des qualifications.

En ce qui concerne la distribution, on serait tenté de penser qu'il n'existe guère de possibilités d'expansion de la demande pouvant susciter des créations d'emplois. Mais il en est sans doute différemment si l'on prend en compte la qualité des services et notamment la durée d'ouverture des magasins. Dans une optique de productivité, la rationalisation de la grande distribution et le développement du libre-service rattacheraient une partie de cette branche à la première catégorie de Baumol. Mais cette évolution rencontre ses limites et l'accent mis sur la qualité peut avoir des effets inverses, ce qui pourrait expliquer un niveau d'emploi supérieur aux Etats-Unis. Le même exemple des Etats-Unis fait apparaître un potentiel de croissance encore plus grand dans la restauration et les services personnels (domaine privilégié des « petits boulots »).

Il est donc possible d'envisager dans ce groupe une croissance d'emplois dont la nature ne devrait pas se modifier fondamentalement, emplois assez faiblement qualifiés et largement féminisés. On peut faire l'hypothèse d'un certain relèvement des qualifications exigées (là aussi mal reflété par les catégories statistiques) à la fois pour répondre à l'impératif de la qualité du service et parce que le marché du travail permet aux employeurs d'être plus sélectifs et, enfin, parce que l'automatisation, plus difficile à mettre en œuvre dans ce groupe que dans le premier, l'affectera au moins en partie, avec les mêmes conséquences.

GROUPE 3

Les transports répondent à une demande croissante, mais les incidences sur l'emploi sont largement contrebalancées par les progrès de la productivité qui suivent davantage une logique industrielle. Qualitativement, cette logique conduit au développement d'un profil de conducteur d'installation automatisée au détriment des profils d'ouvrier professionnel de type artisanal et d'ouvrier non qualifié.

Des tendances semblables peuvent affecter le commerce de gros, touché à la fois par la rationalisa-

tion, l'informatisation et l'automatisation, qui peuvent le rapprocher encore davantage du groupe 1. Si la réparation se prête mal aux progrès de la productivité, elle tend aussi à perdre de son poids du fait de la fiabilité accrue des produits et de la tendance à remplacer les biens plutôt qu'à les réparer. Mais leur sophistication croissante appelle des qualifications plus élevées.

Si ce groupe reste le plus hétérogène en ce qui concerne les facteurs intéressant l'évolution des emplois et qualifications, on peut se demander si l'hétérogénéité des conditions d'emploi qui le caractérise n'est pas appelée à diminuer du fait de l'intensification de la concurrence et, peut-être, d'une certaine remise en cause de la spécificité des entreprises nationales.

*
**

Si les services constituent un ensemble très hétérogène du point de vue des caractéristiques des emplois et de la main-d'œuvre qui les occupe, l'analyse de ces caractéristiques peut conduire à regrouper les différentes branches des services en ensembles plus ou moins homogènes suivant le niveau d'agrégation adopté. Les groupes ainsi constitués ne s'identifient pas avec les classifications habituelles des services, fondées sur d'autres critères.

Cette analyse fait notamment apparaître une corrélation fréquente entre caractéristiques liées à la nature des emplois, à leur qualification et à leur rémunération, aux traits distinctifs de la main-d'œuvre et aux conditions d'emploi. Dans la mesure où cette corrélation se vérifie, il paraît légitime d'évoquer une qualité plus ou moins élevée des emplois correspondants.

Sur les trois principaux groupes d'emplois identifiés, c'est le mieux placé du point de vue des facteurs de qualité (qualification, formation, rémunération, stabilité) qui occupe les effectifs les plus nombreux et qui a connu ces dernières années la croissance la plus rapide. Cette évolution peut se prolonger, mais il existe aussi un important potentiel de croissance pour le groupe présentant les caractéristiques inverses.

Cependant, rien ne garantit la permanence des traits caractérisant chaque groupe : ainsi le premier tend à être de moins en moins administratif et le troisième de moins en moins ouvrier. Rien ne garantit non plus la stabilité des corrélations observées entre caractéristiques : la dissociation entre critères définissant les emplois d'une part et les

conditions d'emploi de l'autre, qui caractérise le troisième groupe (et justifie son éclatement en deux sous-groupes) pourrait également s'étendre à d'autres groupes.

On peut ainsi apprécier la portée, mais aussi les limites de la démarche suggérée ici. Elle peut contribuer à améliorer la connaissance des emplois des services et de leur évolution, en faisant ressortir des cohérences et des dynamiques spécifiques à chaque groupe et en montrant la combinaison des critères que devrait prendre en compte toute tentative de prévision. Elle montre également la complémentarité entre l'utilisation de données statistiques permettant de qualifier les emplois et la main-d'œuvre et une approche plus qualitative. Mais on peut voir aussi les risques d'une systématisation et d'une extrapolation qui ne tiendraient pas suffisamment compte de l'instabilité possible des structures identifiées à partir de données contingentes.

La notion de contingence peut d'ailleurs s'appliquer aussi bien dans l'espace que dans le temps. L'analyse qui précède ne saurait être transposée telle quelle aux Etats-Unis, où la faiblesse relative des rémunérations dans les services constitue un argument important en faveur de la thèse de la baisse de qualité des emplois.

Olivier Bertrand,
CEREQ

Bibliographie

Baumol W.J., « Macro economics of unbalanced growth », *American Economic Review*, n° 2, 1967.

Bertrand O., Noyelle Th., « L'Impact des transformations des services financiers sur le travail, les qualifications et la formation », in *Formation Emploi* n°17, janvier-mars 1987.

Bertrand O., Noyelle Th., *Ressources humaines et stratégies d'entreprises : changement technologique dans les banques et assurances*, OCDE, 1988.

Braibant M., « Le tertiaire insaisissable » in *Economie et Statistique* n° 146, juillet-août 1982.

CEREQ, *Statistique de la formation continue financée par les employeurs*, années 1983-1984, La Documentation française, 1985.

Cezard M., Rault D., « La crise a freiné la mobilité sociale » in *Economie et Statistique* n° 184, janvier 1986.

Clémenceau P., Géhin J.-P., « Le renouvellement de la main-d'œuvre dans les secteurs : quelles conséquences pour l'accès des jeunes aux emplois » in *Formation Emploi* n° 2, avril-juin 1983.

Delaunay J.-C., Gadrey J., *Les enjeux de la société de service*, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, Paris, 1987.

Fontaine C., *L'expansion des services. Un quart de siècle en France et dans le monde développé*. Rexservices, Paris, 1987.

Gaspard M., *Les services contre le chômage*, Syros, 1988.

OCDE, *Les mécanismes de la création d'emploi : l'exemple américain*. Colloque organisé avec le ministère des Affaires sociales, 1988.

Preel B., *Essai sur l'avenir des services*, FAST-CEE, Bruxelles, 1986.

Ratier-Coutrot L., « Haute technologie et emploi aux Etats-Unis » in *Sociologie du Travail* XXVIII-1, janvier 1986.

Roustang G., « L'expansion des services à productivité stable », *Futuribles* n° 112, juillet-août 1987 et *Problèmes Economiques* n°2047, novembre 1987.

Silvestri G.T., Lukasiewicz J.M., « A look at occupational employment trends to the year 2000 » in *Monthly Labor Review*, septembre 1987.

Strobel P., *Atelier sur la mutation des services*, FAST France, MRT Programme mobilisateur, Paris, 1987.