

# Les systèmes d'emplois tertiaires au cœur des transformations du marché du travail

Par Jean Gadrey

*La croissance de l'emploi tertiaire perturbe les modèles d'analyse du marché du travail issus de l'étude de l'emploi industriel. Diverses théories, comme celles inspirées du dualisme, cherchent à rendre compte des spécificités d'un marché du travail tertiaire. L'auteur s'en démarque ici pour développer l'hypothèse que c'est d'abord dans les services que se profilent aujourd'hui les formes de gestion de la main-d'œuvre qui domineront demain, notamment en matière de "flexibilité" du travail.*

Les théories existantes du marché du travail, souvent liées à celles des structures professionnelles et des organisations productives, se sont peu intéressées au secteur tertiaire. Lorsqu'elles sont d'inspiration néo-classique, elles ne font d'ailleurs pas de différence entre la production de biens et celle de services. Lorsqu'elles sont d'inspiration keynésienne, marxiste ou institutionnaliste, elles sont alors largement industrialistes, en ce sens que leurs références empiriques et leurs modèles interprétatifs se situent dans la grande industrie (automobile notamment) et représentent le marché du travail correspondant comme un ensemble de "segments" fonctionnant selon des logiques distinctes. L'organisation de la production et les stratégies des grandes entreprises en matière de gestion de leur main-d'œuvre expliquent alors, pour l'essentiel, la structure de ce marché et son éventuel "dualisme". Il n'est pas nécessaire de rappeler ici les travaux qui, aux États-Unis, dans les années 70, ont donné naissance à ces analyses, reprises par la suite en France (notamment par des auteurs se rattachant

à l'école dite de "la régulation"), tout comme le fut l'analyse de Braverman (1974) de la déqualification du travail industriel.

Depuis le début des années 80, toutefois, ces visions industrialistes du marché du travail ont rencontré la croissance de l'emploi tertiaire. De cette rencontre est née une vision elle-même industrialiste du marché du travail tertiaire, prolongeant, sans les remettre en cause, les thèses de départ.

On se propose dans cet article de faire état de ces représentations et de leurs soubassements théoriques, puis d'en venir à une question qui constitue selon nous un préalable encore mal éclairci : existe-t-il un marché du travail tertiaire (et une structure professionnelle correspondante) pouvant constituer un objet de recherche cohérent ? Une réponse négative sera d'abord développée ; mais une fois admise la nécessité de fractionner

Les noms d'auteurs suivis d'une année renvoient à la bibliographie en fin d'article.

cet objet et d'élaborer des modèles différents, des arguments convergents seront exposés montrant à quel point la croissance tertiaire perturbe, en raison des spécificités des emplois, des structures professionnelles et des normes institutionnelles qui s'y déploient, le modèle antérieur de la segmentation et du dualisme du marché du travail. Pour autant, la question d'une nouvelle segmentation et d'un autre dualisme peut être posée, à la fois au niveau des qualifications et des statuts des emplois. Les réponses que nous apportons sont très critiques vis-à-vis des approches dualistes. Elles conduisent, de façon plus constructive, à envisager les modèles de structures professionnelles et de hiérarchisation du marché du travail qui émergent sous l'influence simultanée de la croissance des activités de service, des transformations de l'organisation industrielle et des mutations de l'offre sociale de force de travail.

## LE DUALISME APPLIQUÉ AUX SERVICES

Selon les travaux auxquels il est maintenant fait référence, les services seraient non seulement soumis aux lois du dualisme du marché de l'emploi mais pourraient constituer un puissant vecteur d'extension de ce dualisme, sous des formes éventuellement renouvelées. Ceci pourrait s'expliquer par diverses caractéristiques des services, notamment leur faible productivité et leur flexibilité particulière dans la gestion de la main-d'œuvre.

En fait, il conviendrait ici, comme toujours lorsqu'il est question de segmentation du marché du travail, de distinguer dans ces thèses ce qui relève d'une part des structures des professions et des qualifications, et d'autre part des statuts de la main-d'œuvre employée. Mais le plus souvent ces dimensions sont mêlées dans les typologies proposées, et c'est la structure des qualifications qui semble la référence la plus fréquente.

En France, c'est A. Lipietz qui devait inaugurer cette approche, à l'occasion d'une recherche portant sur la géographie des activités de services (1978) puis d'un article de synthèse (1980) au titre dépourvu d'ambiguïté : *"Le tertiaire, arborescence de l'accumulation capitaliste : prolifération et polarisation"*. Selon A. Lipietz, de nombreux services — qu'il baptise services "modernes" parce qu'ils sont liés au développement même du capitalisme industriel, à l'inverse de services "archaïques" tels que le petit commerce, les services fournis par les professions libérales et les travailleurs indépendants — se sont progressivement organisés selon un modèle néo-tayloriste

prolongeant et renouvelant le dualisme des qualifications, avec une dominante de déqualification : *"Le développement de ce tertiaire-là n'est que le pendant de la déqualification des manuels"* (p. 42). Ce tertiaire rassemble en grande masse des travaux d'exécution et de saisie, routiniers et répétitifs, effectués par des employés en voie de *"prolétarisation"* (p. 53), la féminisation de ces emplois étant d'ailleurs le plus sûr indice de leur statut dévalorisé (pp. 56-57).

Ces idées se retrouvent encore en 1984 dans l'analyse que propose O. Pastré du *"travail sous informatique"* assimilé à *"un véritable néo-taylorisme"* (p. 42), en dépit des nuances qu'introduit ensuite la prise en compte par l'auteur de l'informatique décentralisée.

Depuis le début des années 80, cette approche du dualisme tertiaire — que l'on peut considérer comme une transposition aux services des thèses de Braverman — s'efface en partie au profit de la représentation d'un dualisme plus subtil, qui concerne cette fois également les statuts des emplois occupés et les modalités de gestion de la main-d'œuvre. Ce n'est plus alors Braverman que l'on prolonge, mais Døeringer et Piore, en estimant qu'une fraction majeure des emplois tertiaires qui se créent fait partie du *"segment secondaire"* du marché du travail, constitué d'emplois à statut précaire, dont l'existence et le maintien dépendent de la conjoncture générale, et dont le nombre se gonfle ou se réduit selon les phases des cycles économiques. Cette vision du pôle inférieur (et par ailleurs dominant) du marché du travail tertiaire repose donc sur un modèle macroéconomique où l'industrie est le cœur et les services la périphérie, modèle conforté par l'idée que l'industrie réalise des gains de productivité ensuite "absorbés" par une "éponge" tertiaire à productivité stagnante mais à emploi pléthorique.

Ces idées sont exprimées au double niveau de la presse économique et de la théorie. Analysant les bonnes performances du commerce en 1987 en matière de création d'emplois, A. Lebaube estimait par exemple (*Le Monde*, 22 mars 1988) que *"Comme aux États-Unis donc, le mouvement de création d'emplois semble être alimenté par la faiblesse des gains de productivité... C'est bien le secteur du commerce qui a le mieux exploité les souplesses du travail précaire, largement féminisé, en ayant recours au travail à temps partiel, au contrat à durée déterminée, et, dans une moindre mesure, à l'intérim... et a notamment utilisé les désormais fameux SIVP (stages d'initiation à la vie professionnelle). L'emploi en question serait donc de piètre qualité et aléatoire... il faut admettre que les emplois nouveaux, quand il en*

apparaît, soient des petits boulots à l'américaine, des emplois de fast-food, dus à la faible productivité et à l'augmentation pernicieuse des prix ».

Ces idées ont leur traduction dans la littérature théorique, tant en France qu'aux États-Unis. L'un des meilleurs analystes français de la croissance tertiaire, P. Petit, considère par exemple dans son ouvrage de 1986 (chapitre 6) qu'une importante fraction des services marchands se comporte de façon particulièrement flexible en matière d'évolution des salaires, en raison du caractère faiblement codifié du rapport salarial correspondant, souvent limité à des marchés du travail locaux. Cela entraînerait que, dans une conjoncture générale défavorable, ces services peuvent maintenir leur capacité de création d'emplois en adaptant leurs salaires (freinage relatif) et leur mode de gestion de la main-d'œuvre (croissance du recours au temps partiel). Cette capacité maintenue s'accompagnerait toutefois alors d'un dualisme accentué des structures d'emploi et d'une stagnation, voire d'un déclin, de la productivité.

Aux États-Unis, les thèses associant la croissance des services et celle du dualisme portent plutôt sur les structures socioprofessionnelles et sur la répartition des revenus. Elles mettent l'accent, à partir d'analyses essentiellement empiriques, sur la multiplication des "bad jobs" créés dans les services. Ainsi S. Cohen et J. Zysman (1987) écrivent-ils : « *Service growth is a way of utilizing, at low wages and in dead-end roles, an influx of women in the labor market* »<sup>1</sup>. Cette vision du marché du travail tertiaire<sup>2</sup> est également présente dans le rapport Bluestone-Harrison (1986) rédigé pour le Congrès et dans les travaux de L. Thurow (1987).

Il y a donc incontestablement dans ces thèses une représentation d'un marché du travail tertiaire disposant d'une capacité particulière d'absorption quantitative de l'emploi, au détriment de la qualité de ces emplois et de leur efficacité (productivité stagnante, inflation, coût social excessif). Ce marché verrait un maintien ou un renforcement du dualisme industriel antérieur.

On se consacre dans ce qui suit à l'examen de ces idées. Une question préalable se pose alors : ces théories ont-elles un objet ? Ou, en d'autres termes : peut-on isoler (empiriquement et théoriquement) un "marché du travail tertiaire" susceptible d'être conceptualisé et modélisé ? La

réponse ici fournie sera clairement négative : pour que l'intégration des services aux théories du marché du travail constitue un authentique apport scientifique, il faut envisager plusieurs objets et plusieurs modèles. Mais cette réponse négative n'exclut pas, bien au contraire, que l'on repère dans cet ensemble hétérogène qu'est l'emploi tertiaire, les principales particularités qui s'y déploient (en matière de qualifications, statuts, modes de gestion de la main-d'œuvre et offre de force de travail) : tout juste faut-il alors se garder de les regrouper au sein d'un modèle interprétatif unique.

## LE MARCHÉ DU TRAVAIL TERTIAIRE N'EXISTE PAS COMME OBJET THÉORIQUE

### PRÉALABLES MÉTHODOLOGIQUES

Il ne suffit pas que l'on puisse, sur une base en partie conventionnelle, définir un secteur tertiaire et, par conséquent, un ensemble d'emplois tertiaires, pour que cet ensemble constitue un objet théorique suffisamment cohérent pour autoriser un travail d'abstraction et de modélisation applicable à ses diverses composantes : s'il y a, comme nous le verrons, plus de différences (techniques, économiques, organisationnelles, institutionnelles) entre les branches tertiaires elles-mêmes qu'il en existe entre l'industrie manufacturière et certaines activités de services, ne peut-on en déduire que les tentatives visant à opposer un marché du travail industriel et un marché du travail tertiaire constituent des impasses théoriques ?

La réponse à cette question est en réalité moins simple qu'elle ne le semble pour deux raisons : — la référence à l'hétérogénéité du secteur tertiaire, un des poncifs de la littérature économique sur les services, est très vague. Elle ne peut devenir pertinente qu'assortie d'une analyse précise des dimensions permettant de repérer cette hétérogénéité, d'évaluer son ampleur et ses implications. Car, après tout, l'industrie manufacturière est, elle aussi, hétérogène, comme le sont la plupart des objets qu'étudient les sciences sociales. Il n'y a véritable hétérogénéité, théoriquement fondée, que si l'on montre qu'on ne trouve pas, dans le secteur tertiaire, de loi commune ou de modèle commun aux diverses structures sectorielles d'emplois et aux marchés du travail repérés. Ceci implique une réflexion sur les principales dimensions de cette hétérogénéité et sur les facteurs pouvant expliquer cette absence de modèle transversal ;

<sup>1</sup> La croissance des services constitue un moyen d'utiliser, avec des bas salaires et dans des postes sans avenir, les femmes qui affluent sur le marché du travail.

<sup>2</sup> Pour d'autres informations sur ce débat, cf. G. Loveman et C. Tilly (1987).

— mais cela ne suffit pas. Il se pourrait en effet que les divers marchés du travail rencontrés soient hétérogènes mais que le système qu'ils forment constitue un objet scientifique pertinent. Dans la théorie de la segmentation, par exemple, les différents segments analysés (segment primaire éventuellement divisé en primaire subordonné et primaire indépendant, segment secondaire) forment un système, trouvant son origine principale dans la structure du système productif lui-même (centre et périphérie) et dans le mode global de gestion capitaliste de la main-d'œuvre. Et ce système a sa propre cohérence parce que ses éléments constitutifs entrent dans des rapports d'interdépendance et de complémentarité, de sorte que le segment secondaire n'est pas seulement un segment différent, mais un sous-marché qui ne trouve son sens que dans la relation qu'il entretient avec les segments primaires.

Autrement dit, s'il est essentiel d'analyser selon des critères précis la diversité des formes d'organisation et des modes de gestion de la main-d'œuvre au sein du secteur tertiaire, il importe aussi de montrer que les systèmes d'emplois tertiaires ne s'articulent pas en une structure globale de relations de détermination réciproque mais, au contraire, suivent des logiques de fonctionnement largement indépendantes.

### LES FACTEURS D'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES SYSTÈMES D'EMPLOIS TERTIAIRES

Nous privilégierons ici, compte tenu du sujet traité, quatre facteurs qui, selon nous, expliquent très largement l'hétérogénéité des systèmes d'emplois tertiaires. Ces facteurs se situent à quatre niveaux : les techniques de production, la concentration économique, les formes d'organisation, les logiques économiques et institutionnelles.

L'hétérogénéité technique des processus de production selon les branches des services est assez simple à repérer empiriquement. Vis-à-vis de l'analyse du marché du travail, des indicateurs synthétiques pertinents peuvent être trouvés dans les coefficients divers qui rapportent les moyens de production (en valeur ou en volume) à la quantité de travail mobilisée. Quel que soit le ratio retenu dans cette famille de coefficients, l'ampleur des divergences internes au secteur tertiaire est considérable et nettement plus importante que ce que l'on trouve dans l'industrie manufacturière. Le tertiaire contient à un pôle des branches (par exemple : transports et télécommunications) dont l'intensité

en capital est aussi élevée que celle des branches industrielles les plus capitalistiques, et à l'autre pôle des activités que l'on peut considérer comme des activités de main-d'œuvre : main-d'œuvre en moyenne très qualifiée pour certaines (activités de conseils aux entreprises, santé, éducation), peu qualifiée pour d'autres (commerce de détail). En se limitant ici au découpage très grossier de la NAP 15 de la comptabilité nationale, et en rappelant le caractère toujours très approximatif des estimations du capital à ce niveau, on obtient les chiffres suivants :

Tableau 1  
**Stock de capital brut par actif,  
en milliers de francs courants, 1983**

Industrie (hors BTP)	556
Transports et télécommunications	843
Services marchands	193
Commerces	235

Source : C. Fontaine, *L'expansion des services...*, Rexservices, tome III, p. 126.

En partie liée au point précédent, la concentration économique des activités de services est, elle aussi, d'une extrême diversité. Les activités tertiaires sont en moyenne organisées de façon moins concentrée que les activités industrielles, et regroupent à la fois des branches à forte concentration (les banques et assurances par exemple) et des branches extrêmement déconcentrées (services dits "de proximité", marchands ou non). Il est clair que cette caractéristique exerce une influence sur le fractionnement des marchés du travail correspondants.

Parmi les multiples indicateurs de concentration de l'activité, l'un des plus simples est celui du nombre de salariés par établissement. En ce qui concerne l'effectif moyen, les tendances observées dans les branches marchandes sont les suivantes<sup>3</sup> :

Tableau 2  
**Nombre moyen de salariés par établissement**

	1976	1984
Industrie (hors énergie et bâtiment)	34,7	28,2
Commerce	7,8	7,4
Services marchands	8,5	7,5
Organismes financiers	23,7	22,9
Assurances	52,7	34,3

3 Source : C. Fontaine, op. cit.

Si l'on entre dans le détail des activités de service, cette extrême diversité apparaît plus clairement.

Ainsi dans le cas des services marchands couverts par l'enquête annuelle de l'INSEE dans les services, on trouve qu'en 1986, l'effectif moyen (salarié et non salarié) par entreprise était de 26 dans les services de nettoyage (176 600 actifs), de 4 dans la restauration (265 000 actifs) et de 1,6 pour les salons d'esthétique corporelle (10 000 actifs).

Si l'on examine en complément la part des effectifs employés dans les établissements comptant de 1 à 9 salariés, on remarque qu'en 1984 cette fraction était de 33,8 % pour les services marchands (hors transport) et seulement de 8,8 % dans l'industrie. Mais, à l'inverse, il n'y a guère d'activités plus concentrées que certaines des grandes bureaucraties publiques (hôpitaux, universités, grandes administrations), si l'on raisonne en termes d'effectif par établissement, au moins dans les cas où cette dernière notion conserve un sens.

Les critères techniques et économiques précédemment évoqués constituent, en matière de mode de gestion de l'emploi, des facteurs explicatifs plus indirects que les deux variables que nous mentionnons maintenant : les formes d'organisation du travail et les logiques institutionnelles.

S'il est vrai que les organisations manufacturières sont diverses, il apparaît toutefois que le secteur tertiaire manifeste une hétérogénéité bien plus forte des structures productives de base puisqu'on y trouve représentés tous les types d'organisation tels que, par exemple, H. Mintzberg (1982) les analyse et les classifie, avec notamment la présence, au sein du secteur tertiaire, non seulement de toutes les formes classiques d'organisation industrielle, mais de ces structures particulièrement importantes que sont les "bureaucraties professionnelles" (privées, telles que les grands cabinets d'expertise comptable, publiques, telles que les universités, ou intermédiaires, tels que les hôpitaux et cliniques), "bureaucraties à clones" (services de proximité organisés en réseaux de distribution), et "adhocraties" (organisations innovatrices travaillant sur des projets changeants). Ceci contribue fortement à la diversification des systèmes d'emplois correspondants.

Le secteur tertiaire, enfin, est de très loin le plus "éclaté" en ce qui concerne les logiques économiques et institutionnelles qui y sont à l'œuvre. Cette quatrième dimension de l'hétérogénéité est également très importante pour l'analyse

des systèmes d'emplois correspondants puisqu'elle signifie que les emplois y sont gérés selon des critères répondant soit à une logique d'entreprise privée (mise en valeur et accumulation de capitaux), soit à une logique d'entreprise individuelle ou familiale (maximisation du revenu et préservation ou accumulation du capital individuel), soit à des logiques associatives ou bénévoles (elles-mêmes très diverses (cf. Dupuis (1985) et Caye, Triomphe (1985)), soit enfin aux objectifs d'institutions et d'organismes publics. Ces quatre grandes catégories (dont les deux dernières sont susceptibles d'être elles-mêmes décomposées en fonction du caractère marchand ou non marchand du service produit) divisent l'emploi tertiaire en sous-ensembles qui, sans être étanches, fonctionnent de façons très différentes.

A titre indicatif, il y avait, en 1982, 711 000 salariés dans le secteur associatif (Dupuis, 1985), 1 545 000 non-salariés dans le secteur tertiaire (91 % d'entre eux exerçant leur activité dans le commerce et les services marchands de la branche U10)<sup>4</sup>, et environ 4 800 000 salariés (en 1985) dans l'emploi public tertiaire (y compris collectivités locales et hôpitaux publics ; cf. Le Pen (1985), et de Singly et Thélot (1988)).

#### DES CONVERGENCES ENTRE LE MARCHÉ DU TRAVAIL INDUSTRIEL ET CERTAINS MARCHÉS DU TRAVAIL TERTIAIRE

Une raison supplémentaire de ne pas considérer le marché du travail tertiaire comme un objet théorique pertinent est fournie par le fait que si les modèles d'emplois internes au secteur tertiaire divergent, on observe, à l'inverse, d'authentiques convergences entre le fonctionnement du marché du travail industriel et celui de certains marchés du travail tertiaires, notamment en ce qui concerne l'emploi salarié des entreprises capitalistes de services organisées sur un mode industriel pour produire et vendre à grande échelle des "produits-services" relativement standardisés, selon des techniques semi-automatisées. On peut retrouver alors, au-delà des inévitables spécificités, une structure productive avec un centre et une périphérie de fournisseurs et sous-traitants, un marché du travail décomposé en un segment primaire et un segment secondaire, avec une division entre le primaire indépendant (professionnels) et le primaire subordonné (employés du centre). L'organisation de la grande distribution, de la vente

<sup>4</sup> Source : INSEE, Recensement de la population.

par correspondance ou des grandes agences de publicité pouvait, jusqu'au début des années 80, répondre en partie à de tels schémas.

On montrera par la suite que l'invalidation actuelle de ce genre de segmentation concerne simultanément les entreprises industrielles et les entreprises capitalistes du "tertiaire industriel", ce qui ne fait que confirmer la proximité des modèles correspondants de gestion de l'emploi.

### L'ABSENCE DE STRUCTURATION GLOBALE DES DIVERS SYSTÈMES D'EMPLOIS TERTIAIRES

La mise en évidence, dans les services, de différents modèles de "marché du travail", qu'il serait d'ailleurs préférable de baptiser "systèmes d'emplois" dès lors qu'on situe dans l'organisation sociale du travail (et non dans l'offre de force de travail) l'origine principale des divergences, est plus facile que la démonstration du fait que ces systèmes ne constituent pas une structure où chaque élément n'aurait de sens que dans la relation qu'il entretient avec les autres.

Notre argumentation sur ce point sera la suivante : compte tenu des phénomènes de mobilité des salariés et de l'institutionnalisation du rapport salarial au niveau national, les différents systèmes d'emplois ne sont pas étanches et, par conséquent, chacun exerce des influences directes sur les autres en ce sens que d'une part les négociations salariales, les conditions d'embauche, les garanties et les statuts sont systématiquement comparés<sup>5</sup>, et que d'autre part des modalités nationales de régulation (législation du travail, salaire minimum, salaire indirect, protection sociale) s'y appliquent transversalement, bien qu'à des degrés divers. Mais pour que l'on puisse parler du marché du travail tertiaire comme structure globale d'emploi, il faut plus que cela : il faut que le mode de fonctionnement de chaque segment soit directement connecté, par des relations stables de correspondance ou de complémentarité, aux modes de fonctionnement des autres segments. Tel est le cas du modèle global de segmentation de l'emploi industriel en catégories fonc-

<sup>5</sup> C'est ainsi que, dans la période récente, la nette réduction du chômage aux États-Unis conduit la plupart des employeurs des branches de services — y compris dans des secteurs tels que la distribution ayant pris l'habitude de recourir massivement à des emplois de statut inférieur et à fort *turnover* — à se poser la question d'une gestion sensiblement différente des ressources humaines (opportunités de carrières, formation) susceptible d'attirer de jeunes recrues de moins en moins nombreuses à envisager de s'insérer dans le système antérieur.

tionnellement complémentaires dominées par les exigences générales de rentabilisation du capital manufacturier du "centre", maître d'œuvre du système d'emplois et de ses acteurs.

Or, les diverses catégories d'emplois tertiaires ne se développent pas selon des logiques coordonnées ou complémentaires parce que les principaux acteurs qui interviennent sur ces "marchés" n'entrent pas dans des relations systématiques et directes d'interdépendance (par exemple du type fournisseur-acquéreur) et ne développent pas des stratégies nécessairement liées. C'est donc selon nous l'important degré d'autonomie des stratégies des groupes sociaux les plus influents sur ces marchés (les dirigeants d'entreprise, l'État, les groupes d'individus détenteurs d'un important capital de capacités professionnelles et de connaissances) qui fonde l'idée de la relative indépendance des modes de gestion de la main-d'œuvre. Dans une vision hiérarchisée de la structure économique qui serait fondée sur l'existence d'un centre dominant et d'une périphérie dominée (économiquement ou politiquement), une telle indépendance ne pourrait exister. Mais cette vision ne correspond pas, selon nous, à la réalité polycentrique des sociétés tertiaisées.

### NOUVEAUTÉ ET SPÉCIFICITÉS DES SYSTÈMES D'EMPLOIS TERTIAIRES

La réflexion sur le marché du travail tertiaire pourrait prendre fin à ce point, dès lors que la pertinence de cette notion est fortement contestée. Pourtant, la diversité même des systèmes d'emplois présents dans ce secteur, et le fait que ces dernières années la quasi-totalité des emplois créés relève de ces systèmes, conduisent à examiner les principales spécificités des marchés du travail tertiaires, vis-à-vis des systèmes d'emplois manufacturiers, en suivant l'hypothèse raisonnable (mais fort peu retenue par la majorité des analystes du marché du travail et de ses formes nouvelles de "flexibilité") selon laquelle c'est d'abord dans les services que se profilent aujourd'hui les formes de gestion de la main-d'œuvre (ou de "rapport salarial") qui domineront demain. A cette première hypothèse nous en ajouterons une autre, voisine : les systèmes d'emplois industriels se transforment actuellement dans un sens qui s'inspire largement des modèles fonctionnant déjà dans certains services : le mouvement de "tertiaisation" du marché du travail industriel

est plus important que le mouvement "d'industrialisation" des systèmes d'emplois tertiaires.

Du point de vue des statuts et de la gestion de l'emploi, il apparaît que le secteur tertiaire regroupe en son sein, de façon très diverse selon ses systèmes internes d'emplois, quatre caractéristiques originales vis-à-vis du modèle industriel du marché du travail. Les deux premières sont anciennes et les deux suivantes plus nouvelles. Le secteur tertiaire est en effet en matière de statut des actifs :

— celui à l'intérieur duquel a grossi (à un rythme rapide jusqu'au milieu des années 70) l'imposante catégorie des emplois publics, parapublics et "non-profit" (activités sans "but lucratif") ;

— celui où se maintient, voire se développe, l'emploi non salarié et où s'affirme le phénomène de "professionnalisation" des systèmes d'emplois ;

— celui qui a fixé et continue de fixer les femmes dans le salariat ;

— celui où se développe, pour partie en liaison avec le point précédent, le travail à temps partiel et la plupart des modalités de gestion "flexibilisée" de l'emploi.

Examinons ces quatre caractéristiques sous l'angle de leur incidence sur les systèmes d'emplois.

— Il n'est pas nécessaire de s'étendre sur l'importance quantitative et les spécificités qualitatives de l'emploi tertiaire public et parapublic, avec son pôle "primaire" relevant du statut général de la fonction publique (ou du Code de la santé pour les hôpitaux publics), son pôle "secondaire" d'emplois précaires, de vacataires et de TUC (travaux d'utilité collective), et ses catégories intermédiaires de contractuels. Ce qui importe ici est de considérer la logique économique spécifique qui le régit et fait de l'emploi public tertiaire (à l'exclusion des quelques entreprises tertiaires nationalisées appartenant à des secteurs marchands concurrentiels) « une branche caractérisée par une grande autonomie vis-à-vis du reste de l'économie » (Le Pen, 1985) tant sous l'angle de la croissance de l'emploi que sous celui de son mode de gestion.

Cette autonomie n'exclut pas l'existence d'influences réciproques entre ce mode de gestion de l'emploi et les autres systèmes d'emplois (tertiaires notamment). Ainsi peut-on considérer que le poids des agents de l'État dans l'emploi a contribué à ce que les références des négociations salariales soient de plus en plus des

indices généraux d'évolution du pouvoir d'achat et de moins en moins des indicateurs de gains de productivité de telle ou telle entreprise ou branche. Inversement, la logique de l'évaluation et de "l'audit", qui s'est développée dans le secteur privé, semble vouloir pénétrer jusque dans la fonction publique et son mode de gestion des carrières et des recrutements. Mais ces influences réciproques n'ont pas grand chose à voir avec une convergence des mécanismes fondamentaux.

— A l'opposé de la fonction publique se trouve l'emploi tertiaire indépendant, pour lequel la notion de marché du travail, déjà ambiguë dans le cas général, est particulièrement inadéquate. Cette catégorie d'actifs, que Lipietz avait rangé peut-être un peu rapidement dans le secteur tertiaire "archaïque", maintient depuis vingt ans des effectifs à peu près stables, décroissants dans le commerce, mais croissants dans les services aux entreprises et aux particuliers (T33 et T34 dans la nomenclature en 38 branches)<sup>6</sup>. Elle contient une proportion croissante de professionnels qualifiés et exerce par ce biais une influence sur les autres systèmes d'emplois en y renforçant le pouvoir de négociation des individus disposant de ce capital de compétences, surtout lorsqu'ils appartiennent à des groupes professionnels organisés qui leur confèrent l'essentiel de leur légitimité et de leur culture. La professionnalisation du tertiaire (dans certains de ses sous-secteurs) a précédé celle des branches industrielles les plus avancées et l'une de ses dimensions a été la croissance du nombre de professionnels indépendants qualifiés, l'autre dimension étant la croissance encore plus vive des « bureaucraties professionnelles » (au sens de Mintzberg).

— Les marchés du travail sont, pour la majorité d'entre eux, marqués par une vague de fond d'offre de force de travail féminine, correspondant assez souvent à une demande des entreprises ou des administrations relative à des fonctions professionnelles ou à des statuts jugés "féminins". Ceci contribue à donner aux marchés du travail en question des caractéristiques spécifiques, rarement rencontrées dans l'industrie. L'offre de force de travail des femmes est une dimension centrale de la croissance contemporaine des services. Elle contribue d'ailleurs, en retour, à l'expansion de la demande de certains services aux ménages ou collectifs. Quant à la demande des entreprises de services ou des administrations, elle exprime

<sup>6</sup> Source : C. Fontaine, op. cit., tome III.

souvent une préférence pour des recrutements féminins, soit parce qu'il s'agit de fonctions professionnelles jugées proches des fonctions traditionnellement remplies par les femmes (soins, éducation, services divers, accueil), soit parce qu'une fraction des femmes acceptent de façon plus ou moins contrainte des statuts plus "flexibles" à salaires inférieurs (notion de salaire d'appoint, temps partiel "pour les enfants").

Autrement dit, les conditions de l'offre comme celles de la demande de force de travail sont particulières dans ces services à majorité d'emplois féminins, contribuant par exemple, dans le cas des grandes entreprises de distribution, à la constitution de systèmes d'emplois où le "segment secondaire", au lieu d'être rejeté vers la "périphérie" des fournisseurs et sous-traitants, est en grande partie intégré à la firme du "cœur", à côté du segment primaire. A nouveau, dans ce cas, il semble que certaines des transformations actuelles du marché du travail industriel (sur l'analyse desquelles nous reviendrons) correspondent à des modèles fonctionnant déjà dans une fraction du tertiaire marchand.

— Les marchés du travail tertiaires sont par excellence, en liaison avec la caractéristique précédente, ceux où se développent depuis plusieurs années le travail à temps partiel et la plupart des formes dites de "flexibilité" du travail. Il est assez paradoxal que les théories de la flexibilité s'appuient généralement sur des analyses fines des transformations de l'organisation manufacturière (*just-in-time*, désintégration verticale et spécialisation flexible, ajustement des coûts de main-d'œuvre) alors que le secteur tertiaire rassemble la majorité des situations relevant de la notion de flexibilité (seul le recours au travail intérimaire étant proportionnellement plus important dans l'industrie que dans les services).

En se limitant ici au phénomène essentiel du recours au travail à temps partiel (qui n'est qu'une des dimensions phénoménales de la notion de flexibilité de l'emploi), son poids et sa nette croissance dans les services<sup>7</sup> correspondent d'une part à des impulsions provenant de l'offre de force de travail (ce qui relève plus ou moins de l'idée de temps partiel choisi ou volontaire que l'on trouve plutôt dans les administrations publiques) et d'autre part à des stra-

tégies de demande d'une force de travail adaptée à une organisation plus flexible de la production des services, notamment sur le plan de l'adéquation aux flux irréguliers d'usagers ou de clients à servir (agences bancaires, commerce de détail, restauration, services de proximité).

L'ampleur du phénomène ne doit pas être surestimée et, en particulier, certaines interprétations de la croissance globale de l'emploi tertiaire faisant jouer un rôle essentiel à la montée du temps partiel sont parfaitement indéfendables. En effet, si l'on ramène les effectifs à leur "équivalent temps plein", comme le font couramment les statistiques d'emplois aux USA et comme on peut le faire approximativement dans le cas français (Fontaine, *op. cit.*, tome III), il apparaît que la part de l'emploi tertiaire dans l'activité totale croît à peine moins vite que si l'on utilise des données non corrigées. En 1984, le secteur tertiaire français regroupait 60,6 % des emplois ; en "équivalent temps plein" cette proportion est à peine inférieure (59,7 %). Pour les USA, les chiffres correspondants sont respectivement de 72,7 % et 70,4 %. Dans le même sens, la vision d'une croissance continue et inéluctable, portée par les services, du poids du travail à temps partiel est très discutable. Aux États-Unis, où les enquêtes tentent de distinguer le temps partiel volontaire et le temps partiel involontaire, il apparaît que si le poids du second dans l'emploi total a progressé puis régressé (depuis 1983) parallèlement au taux de chômage, le poids du premier est pratiquement resté constant depuis 1970 (autour de 14 à 15 % de l'emploi civil non agricole)<sup>8</sup>, car pendant cette période l'entrée massive des femmes dans l'emploi s'est effectuée (contrairement aux idées reçues) principalement par un accroissement de l'emploi à temps plein dans les services. Ceci est également vrai au Canada.

Mais s'il ne faut pas surestimer le rôle du temps partiel dans les systèmes d'emplois tertiaires, il faut néanmoins lui donner sa juste place, en particulier dans les services de proximité et les services publics ou parapublics, qui sont également les catégories d'activités dont l'organisation se prête le plus à d'autres modalités de gestion flexible de l'emploi et de développement de "petits boulots"<sup>9</sup>. En la matière, il semble bien qu'une fois encore certains services aient ouvert la voie à des solutions qu'examinent aujourd'hui avec intérêt des firmes indus-

7 En 1984, en France, le taux de travail à temps partiel était de 2 % dans l'industrie et de 13 % dans le tertiaire (source : C. Fontaine, *op. cit.*).

8 Cf. G. Loveman et C. Tilly (1987).

9 Cf. B. Eme et J.-L. Laville (1988).

rielles dont l'organisation se "flexibilise", bien que la situation générale de leurs marchés limite fortement les recrutements qu'elles effectuent.

Au total, les quatre caractéristiques précédentes confèrent aux systèmes d'emplois tertiaires d'une part des spécificités indéniables vis-à-vis des marchés industriels de l'emploi, d'autre part une diversité et une richesse de modalités de gestion de la main-d'œuvre qui devraient constituer une priorité de recherche pour les analystes du "rapport salarial", enfin, au moins dans certains cas, une avance sur les transformations en cours des systèmes d'emplois industriels. Nous reviendrons sur cette convergence, après avoir fait un retour à la question initiale : qu'en est-il de l'éventuel dualisme des systèmes d'emplois tertiaires ?

### DUALISME ET BIPOLARISATION : DES IMAGES INADAPTÉES AUX TRANSFORMATIONS EN COURS

La négation de l'existence d'un marché du travail tertiaire comme objet théorique pertinent n'exclut pas que les thèses dualistes puissent s'appliquer aux divers systèmes d'emplois repérables dans les services : la réflexion sur cette question doit suivre, selon nous, deux règles méthodologiques. La première consiste à distinguer, autant que possible, ce qui relève d'une part de la structure des qualifications et d'autre part des types de statuts et de "rapport salarial". La seconde exige d'articuler une saisie empirique globale de ces phénomènes (le secteur tertiaire étant alors pris comme un tout, dans le cadre d'une photographie statistique) et des études de cas jugées représentatives, ces dernières semblant à même de fournir les éléments de diagnostic les plus profonds. Ces remarques pourraient s'appliquer à un programme de recherche sur les systèmes d'emplois tertiaires. Les arguments qui suivent ont une ambition plus limitée, mais ils suggèrent déjà fortement la nécessité d'aller au-delà des représentations duales de ces marchés du travail.

### LE DUALISME DES QUALIFICATIONS S'AGGRAVE-T-IL ?

L'évaluation des niveaux de qualification est une question aussi classique que délicate. Les critères peuvent porter sur les niveaux de formation à l'embauche, sur l'analyse du contenu des tâches à effectuer, ou sur des critères en

partie liés aux précédents : niveaux de salaire, catégories socioprofessionnelles. Sans entrer dans les méandres de cette analyse multicritère, on dispose aujourd'hui d'éléments convergents indiquant clairement que — aussi bien en termes de "stock" que de flux d'emplois qui se créent — les services, pris globalement, contiennent des emplois en moyenne plus qualifiés que ceux de l'industrie<sup>10</sup> et que, ce qui est plus important encore, les emplois qui y connaissent les taux de croissance les plus importants ces dernières années correspondent à des professions très qualifiées<sup>11</sup> alors que la plupart des activités tertiaires les plus répétitives et routinières sont en regression relative. Telle est également, en ce qui concerne les États-Unis, la conclusion de Noyelle (1986) ; ce qui n'est pas contradictoire avec l'existence constatable d'un pôle inférieur encore imposant d'emplois de faibles qualifications.

Si l'on entre alors dans le détail des branches concernées, deux résultats empiriques dominent. Le premier est évident et concerne l'extrême diversité des exigences moyennes de qualification et de formation selon les branches. Le second est plus important pour notre sujet puisqu'il montre que — y compris dans les branches du "pôle inférieur" (le commerce, la réparation automobile par exemple)<sup>12</sup> — la tendance dominante est à l'élévation des exigences de qualification et de formation, liée à la complexification-polyvalence des tâches et des modes techniques de prestation des services, même lorsque le mode de gestion de la main-d'œuvre se "flexibilise". Ce qui est vrai de la plupart des branches de services à faible qualification du travail l'est tout autant, sinon plus, des branches où la qualification moyenne est plus élevée. Tel est le cas des banques que l'on examine maintenant de façon plus détaillée.

### QUALIFICATIONS ET MODES DE GESTION DE L'EMPLOI DANS LES BANQUES

Le choix des services bancaires comme exemple particulièrement utile à la réflexion sur les systèmes d'emplois tertiaires a deux justifications :

— d'une part, c'est sans aucun doute la branche tertiaire dont la structure des emplois a

10 Pour ce qui est des niveaux et de la structure des salaires, cf. notre analyse statistique in J. Gadrey (1987).

11 *Économie et Statistique*, septembre 1988.

12 Cf. pour les USA : Th. Noyelle (1986) et pour la France : l'étude du BIPE (1988), ainsi que nos développements sur ce point in J.-C. Delaunay et J. Gadrey (1987).

été étudiée, depuis une dizaine d'années, avec le plus de précision. Les banques sont à la recherche sur l'emploi tertiaire ce que l'automobile est aux études de l'emploi industriel. Diverses raisons d'ordre institutionnel... et financier peuvent expliquer ce phénomène. Nous pouvons donc nous appuyer ici sur un ensemble de résultats fiables et convergents (notamment Adler (1984, 1986) ; Bertrand, Noyelle (1987) ; Rajan (1987) ; Tremblay (1988) ; Pastré (1986)) auxquels s'ajoutent nos propres observations<sup>13</sup> ; — d'autre part, le travail bancaire a ceci de commun avec de nombreuses autres activités de services (administrations, assurances) qu'il porte largement, et de plus en plus, sur des informations à rassembler, traiter, transmettre et sur

13 Rassemblées au cours de la recherche et du séminaire Banques organisé en 1986-1987 avec le soutien du Programme mobilisateur Technologie-Emploi-Travail (ministère de la Recherche).

des services informationnels en partie codifiables et faisant donc intervenir l'informatique comme outil technique essentiel. L'analyse des transformations de sa structure d'activités et de son mode de gestion de l'emploi est donc en partie transférable à d'autres services informationnels et à certains services dont l'activité est en voie de "dématérialisation" ou contient une fraction croissante de travail sur des signes et des informations (la grande distribution).

Le tableau suivant rassemble les principales caractéristiques actuelles du système d'emploi dans les banques, en commençant par les facteurs économiques et techniques qui semblent à l'origine des transformations du travail et de l'emploi, puis en envisageant leur impact sur la nature des tâches et les exigences de qualification, enfin en résumant les principaux aspects du mode actuel de gestion de la main-d'œuvre dans ce secteur.

Tableau 3  
Principales caractéristiques du système d'emploi dans les banques

Transformations des conditions économiques et techniques de l'activité	Implications sur la nature des tâches et les exigences de qualification	Caractéristiques du mode de gestion de la main-d'œuvre
<p><b>Conditions économiques</b></p> <p>Bancarisation des ménages pratiquement achevée: Passage à une stratégie de diversification et de complexification des « produits » en fonction des segments de clientèle.</p> <p>Concurrence croissante, déréglementation, désintermédiation, internationalisation progressive.</p>	<p>Relative <b>polyvalence</b> et réintégration des fonctions assurées par les employés d'agence. Inversion de la tendance au néo-taylorisme.</p> <p>Haute <b>spécialisation</b> d'une minorité de professionnels (marketing, finances, analyse économique, informatique).</p> <p>Passage à une attitude plus « commerciale » (domination de la fonction vente-conseil sur celle d'enregistrement des transactions) de conquête de « marchés » de ménages et d'entreprises.</p> <p>Capacité d'adaptation à des changements fréquents.</p>	<p>Embauche à des niveaux élevés de formation initiale (« bac + 2 » à « bac + 4 » pour les employés, « bac + 5 » pour les spécialistes).</p> <p>Rôle croissant du marché du travail externe (niveau à l'embauche) et réduction corrélative de l'ampleur des carrières internes.</p>
<p><b>Processus Techniques</b></p> <p>Passage de l'informatique lourde centralisée des années 70 à l'informatique décentralisée avec saisie au guichet ou en agence (terminaux et micro-ordinateurs).</p> <p>Guichets automatiques, retraits et dépôts en partie automatisés, cartes bancaires.</p>	<p>Diminution simultanée du travail routinier de saisie centrale (pools) et du travail répétitif quasi manuel d'écriture en agence.</p> <p>Accroissement de la responsabilité des employés, du niveau exigé de compréhension des mécanismes techniques et financiers, et de la composante de conseil et d'activités relationnelles dans le travail.</p>	<p>Formation continue axée moins sur la carrière interne que sur l'adaptation aux changements (techniques et financiers) et sur la polyvalence (flexibilité qualitative).</p> <p>Recours (variable selon les pays, assez faible en France, très important aux USA) au travail à temps partiel (assez qualifié) pour répondre aux irrégularités de la charge de travail en agence (flexibilité quantitative).</p>

De nombreuses caractéristiques de ce système d'emplois et de ses transformations se retrouvent d'une part dans d'autres activités de service dont les opérations, qu'elles soient informationnelles (assurances) ou encore partiellement "manufacturières" (grande distribution, vente par correspondance), relèvent de plus en plus d'une automatisation décentralisée et flexible, et d'autre part dans une fraction, que certains auteurs qualifient de "post-industrielle", du secteur secondaire. Le modèle correspondant, que nous empruntons largement aux travaux de L. Hirschhorn (1987) sur "l'entreprise post-industrielle", principalement observée par cet auteur dans le cas de services marchands (banques, grands laboratoires d'analyses médicales, services professionnels d'information électronique, cabinets comptables) et aux analyses de Th. Noyelle (1985) portant sur la grande distribution, les banques et les assurances, est maintenant examiné tant en raison de son application possible à d'autres systèmes d'emplois que pour en signaler, en conclusion, certaines limites ou prolongements possibles.

**LE MODÈLE DE HIRSCHHORN-NOYELLE DE LA NOUVELLE SEGMENTATION DES SYSTÈMES D'EMPLOIS TERTIAIRES**

Sur la base de travaux empiriques menés aux États-Unis depuis le début des années 80, ces deux auteurs sont parvenus à des conclusions voisines en ce qui concerne les systèmes d'emplois d'un grand nombre de services marchands organisés à grande échelle. Le point de départ est constitué par le schéma suivant (inspiré de L. Hirschhorn, 1987) des catégories d'emplois et de statuts qui caractérisent la structure de la main-d'œuvre utilisée, de façon interne ou externe, par "l'entreprise post-industrielle":

Tableau 4  
**Noyau de base (a, b)**  
**Main-d'œuvre gérée de façon flexible, interne (c et d) ou externe (e et f)**

a) Spécialistes de haut niveau		
b) « Généralistes » et employés relativement polyvalents		
f) Sous-traitants et services à l'entreprise	e) Travailleurs temporaires (qualifications diverses)	c) Salariés à temps partiel
		d) Contrats à durée déterminée.

Six catégories figurent dans ce schéma, les deux premières constituant le "noyau de base" de l'organisation :

a) des *spécialistes de haut niveau* recrutés en nombre croissant pour prendre en charge des fonctions précises directement liées aux métiers de l'entreprise (recherche-développement par exemple) ou des fonctions spécialisées plus transversales (informatique, finances, gestion des ressources humaines, ...);

b) des *salariés "généralistes" à la fois au niveau des "managers" (ligne opérationnelle, gestion de projets) et à celui d'employés relativement polyvalents*, aux tâches nettement "élargies" par rapport à celles de leurs homologues de l'entreprise de service de la génération antérieure (voir le cas des banques);

Ces deux composantes du noyau sont des salariés ayant un statut relativement favorable, lié principalement au fait qu'ils assurent la continuité des savoirs et des savoir-faire constitutifs des "métiers" de l'entreprise;

c) des *salariés à temps partiel*, sans réelle perspective de carrière interne, dont la qualification (nature des tâches, niveau de formation) n'est pas nécessairement faible, constituant une zone de gestion flexible (effectifs, horaires, salaires) de la main-d'œuvre interne: ce que les théoriciens du dualisme industriel baptisaient l'emploi secondaire, en le situant largement dans la périphérie de la grande entreprise, est ici plutôt à l'intérieur, comme si le "segment primaire subordonné" (selon les termes de D. Gordon, 1979) avait laissé la place à un "segment secondaire interne", sous l'effet à la fois des mutations technologiques et de l'accroissement de la concurrence, fragilisant les statuts d'emplois "primaires". Ajoutons à ces deux facteurs de gestion directe par l'entreprise d'une partie de la main-d'œuvre à statut secondaire, une caractéristique propre à de nombreuses organisations de service: dans la plupart des cas, les salariés des catégories c et d remplissent des fonctions de contact direct avec la clientèle (guichets, caisses, vente, unités périphériques). Or, une entreprise de services peut difficilement externaliser ou sous-traiter ces fonctions vitales, même lorsqu'elle s'efforce d'ajuster les flux de travail aux flux de clientèle;

d) des emplois correspondant à des *contrats à durée limitée* (en nette progression en France ces dernières années) dont une partie seulement correspond à une pré-embauche de salariés "stables" (Cf. Cézard et Heller, 1988). Dans les stratégies de gestion flexible de la main-d'œuvre

vre, ces emplois jouent un rôle intermédiaire entre ceux des catégories c et e ;

e) des *travailleurs temporaires* répondant à des besoins spécifiques, missions ou périodes particulières, au sein desquels on trouve une proportion croissante de travailleurs qualifiés et de salariés masculins, voire de professionnels de haut niveau. L. Hirschhorn mentionne par exemple le fait que chez Manpower USA, la part des travailleurs temporaires ayant une formation universitaire est passée en cinq ans de 30 % à 65 %. Cette catégorie est à la frontière de l'emploi interne (on utilise ici le qualificatif interne pour désigner la main-d'œuvre directement recrutée et gérée par l'entreprise) et de l'emploi externe. La suivante est plus nettement externe ;

f) de la *main-d'œuvre employée par des sous-traitants*, qui sont de plus en plus des entreprises prestataires de services, avec une proportion croissante de services de haut niveau, pour répondre à des besoins permanents (sécurité, entretien, informatique) ou occasionnels (audit, conseils, publicité).

Cette structure de la main-d'œuvre a, selon ces auteurs, toute une série de conséquences sur les systèmes d'emplois correspondants. Les plus importantes sont les suivantes :

— le poids de plus en plus important des recrutements externes vis-à-vis des possibilités de promotion interne, trois facteurs majeurs exerçant ici une influence convergente : l'expansion de l'éducation supérieure (du côté de l'offre de force de travail), la nature technique, intellectuelle et sociale des tâches à effectuer (du côté de la demande), la flexibilisation de l'organisation productive du "cœur" prenant parfois la forme d'une "désintégration" verticale<sup>14</sup>. Nous ajouterons pour notre part à ces trois facteurs une variable conjoncturelle : le niveau élevé du chômage au début des années 80 autorisant une politique de gestion de la main-d'œuvre moins orientée vers les possibilités de carrière interne. Cette situation pourrait donc être réversible et il semble bien qu'elle le soit effectivement aux États-Unis ;

— la nette réduction de l'emploi primaire subordonné dans les grandes entreprises, compensée par la montée d'un emploi interne à temps partiel (ou sous contrat à durée déterminée) et à statut plus "secondaire" que "primaire", et par le recours à des travailleurs intérimaires, parfois qualifiés ;

— l'importance accrue d'un marché du travail de professionnels et paraprofessionnels dont le pouvoir de négociation repose sur des institutions, associations, diplômes et réseaux informels "horizontaux", et dont les compétences sont elles-mêmes plus nettement transversales vis-à-vis des diverses branches d'activité ;

— une répartition moins dualiste, plus équilibrée, des structures d'emplois (qualification et statuts) entre les grandes firmes du "cœur" et leurs fournisseurs et prestataires de services. La nouvelle segmentation reposerait de moins en moins sur l'opposition entre les grandes entreprises et les PME.

On perçoit clairement, à l'énoncé de ces caractéristiques, l'ampleur de la remise en cause du modèle industrialiste de la segmentation des années 70.

\*\*

Les arguments développés au début de cette contribution en matière d'hétérogénéité des marchés du travail tertiaire, tout comme certains de ceux contenus dans les travaux qui viennent d'être sollicités concernant le passage d'une forme d'organisation à une autre, suggèrent les conclusions suivantes :

— les systèmes d'emplois existants ou en développement dans les services ne correspondent pas aux schémas connus de segmentation et encore moins aux thèses dualistes issues de l'analyse (partielle) de l'industrie manufacturière des années 70 ;

— à l'inverse, le modèle "post-industriel" ou "flexible" semble pouvoir concerner, au-delà des secteurs d'activité qui en ont inspiré la construction, certains domaines industriels où l'automatisation flexible des processus est couplée à des impératifs de "service" (*just-in-time*, réponse quantitative et qualitative à une demande diversifiée et variable) ;

— mais ce modèle doit être "flexibilisé" et complété par d'autres modèles<sup>15</sup>. Sa flexibilisation concerne principalement, selon nous, le poids accordé à ses segments c et d (travailleurs à temps partiel ou sur contrats à durée limitée, travailleurs temporaires) selon la nature et la variabilité des contraintes de service, selon également les caractéristiques générales du marché du travail (formes nationales de régulation, tensions sur l'ensemble du marché du travail, niveau de chômage, pénurie ou surabondance de main-d'œuvre qualifiée) ;

14 Cf. Sur ce point Th. Noyelle (1989).

15 Ce point est développé dans J. Gadrey (1990).

— d'autres modèles doivent compléter ce schéma encore limité, en admettant l'existence, pour les principaux secteurs de service, de stades différents d'organisation du travail (selon l'évolution des techniques, les structures des marchés, les exigences des clients ou usagers) déterminant fortement les systèmes d'emplois<sup>16</sup> (qualifications et statuts), et en tenant compte de l'existence, au sein du secteur tertiaire, d'activités dont les structures et les logiques institutionnelles correspondent mal au modèle "post-industriel".

Quoi qu'il en soit de cette nécessaire diversification des modèles, il apparaît bien que, loin d'être à la traîne dans leurs transformations actuelles, les systèmes d'emplois tertiaires déplacent la frontière des innovations sociales et institutionnelles en matière de rapport salarial et sont à l'origine de la plupart des formes de relations contractuelles qu'expérimentent les acteurs correspondants.

Jean Gadrey  
LAST-CLERSE, groupe ERMES,  
Université de Lille I

#### Références citées

- Adler P.S. (1984), *New Technologies, New Skills*, Harvard Business School, mai.
- Adler P.S. (1986), *Technology and the Future of the Firm: Schumpeterian Research Agenda*, Stanford University, février.
- Bertrand O. (1988), "Qualité et hétérogénéité des emplois de services", *Formation Emploi* n° 23, La Documentation Française, Paris, juillet-septembre.
- Bertrand O., Noyelle Th. (1987), "L'impact des transformations des services financiers sur le travail, les qualifications et la formation", *Formation Emploi* n°17, La Documentation Française, Paris, janvier-mars.
- BIPE (1988), *L'avenir des qualifications dans les services*, rapport pour le Haut Comité Éducation-Économie, Paris, mai.
- Bluestone B., Harrison B. (1986), *The Great American Jobs Machine: The Proliferation of Low-Wage Employment in the US Economy*, rapport pour le Joint Economic Committee, décembre.
- Braverman H. (1974), "Labor and Monopoly Capitalism", *Monthly Review Press*, New-York.
- Boyer R. (sous la direction de), *La flexibilité du travail en Europe*, La Découverte, Paris, 1986.
- Caye Ch., Triomphe A. (1985), "Le travail bénévole : transformations et perspectives" in Vernières M. (éd.).
- Cézard M., Heller J.-L. (1988), "Les formes traditionnelles d'emploi salarié déclinent", *Économie et Statistique* n° 215, Paris, novembre.
- Cohen S., Zysman J. (1987), *Manufacturing Matters*, Basic Books, New-York.
- Delaunay J.-C., Gadrey J. (1987), *Les enjeux de la société de service*, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, Paris.
- Doeringer P.-B., Piore M.-J. (1971), *Internal Labor Markets and Manpower Analysis*, Heath and Co Lexington, Mass DC.
- Dupuis X. (1985), "Le travail salarié dans le secteur associatif : la reconnaissance d'une capacité d'emploi" in Vernières M. (éd.).
- Edwards R.-C., Gordon D.-N., Reich M. (1982), *Segmented Work, Divided Workers, the Historical Transformation of Labor in the United States*, Cambridge UP, New-York.
- Eme B., Laville J.-L. (1988), *Les petits boulots en question*, Syros, Paris.
- ERMES (Études et recherches sur les mutations économiques des services) (1988), *La demande de services complexes des firmes multinationales et l'offre correspondante*, Commissariat général du Plan, Paris.
- Fontaine C. (1987), *L'expansion des services. Un quart de siècle en France et dans le monde développé*, Rexservices, Paris.
- Gadrey J. (1987), "Sur "l'effet d'éponge" et le "nouveau dualisme" des services", *Cahiers lillois d'Économie et de Sociologie* n°9, Université de Lille I, 1<sup>er</sup> trimestre.
- Gadrey J., (1990), "Les systèmes d'emploi tertiaires : de la segmentation flexible aux approches typologiques", Journée d'étude internationale économistes-sociologues, 9 mars, IFRESI-CNRS, Lille.
- Gambier D., Vernières M., (1985) (2<sup>e</sup> édition), *Le marché du travail*, Economica, Paris.
- Hirschhorn L. (1987), "L'économie post-industrielle : quel travail, quelle compétence pour un nouveau mode de production ?", *Économie et Humanisme* n° 295, Lyon, mai-juin.
- Lebaube A. (1988), "A faible productivité, forte embauche", *Le Monde*, 22 mars.
- Le Pen C. (1985), "L'autonomie de l'emploi public tertiaire à l'épreuve de la crise" in Vernières M. (éd.).
- Lipietz A. (1978), *La dimension régionale du développement tertiaire*, collection Travaux et Recherches de Prospective, La Documentation Française, Paris.
- Lipietz A. (1980), "Le tertiaire, arborescence de l'accumulation capitaliste : prolifération et polarisation", *Critique de l'Économie Politique* n° 12, juillet-septembre.
- Loveman G.-W., Tilly Ch. (1987), "Good Jobs or Bad Jobs, What Does the Evidence Say?", Paper for the *Roundtable on Jobs*, Boston, 23 octobre.

<sup>16</sup> Cf. Sur ce point notre hypothèse relative à l'existence d'un "cycle de vie" ou profil d'évolution de l'organisation technique et sociale des services à dominante de traitement d'informations codifiées (banques, assurances) ou d'actes relatifs à des biens (commerce, réparation), J. Gadrey (1987).

Mintzberg H. (1982), *Structure et dynamique des organisations*, Éditions d'Organisation, Paris.

Noyelle Th. (1986), *New Technologies and Services : Impact on Cities and Jobs*, University of Maryland.

Noyelle Th. (1989), "Les services et la nouvelle économie : vers une nouvelle segmentation du marché du travail" in F. Moulaert (ed.), *La production des services et sa géographie*, numéro spécial des Cahiers lillois d'Économie et de Sociologie, Université de Lille I.

Pastré O. (1984), *L'informatique et l'emploi*, La Découverte, Paris.

Pastré O. (1986), *La modernisation des banques françaises*, La Documentation Française, Paris.

Petit P. (1986), *Slow Growth and the Service Economy*, Frances Pinter, Londres. Traduction française : *La croissance tertiaire*, Economica, Paris, 1988.

Rajan A. (1987), *Services : the Second Industrial Revolution ?*, Butterworths, Londres.

Thurow L. (1987), "A. Surge in Inequality", *Scientific American*, vol. 245, mai.

Tremblay D. (1988), "De l'innovation de process à l'innovation de produit : les ressources humaines au cœur de l'innovation", Journées d'économie et de sociologie du travail, 16-18 novembre, Paris.

Vernières M. (éd) (1985), *L'emploi du tertiaire*, Economica, Paris.