

Les emplois non qualifiés n'existent pas

Md monde-diplomatique.fr/2020/05/O_SHEA/61743

Les emplois non qualifiés n'existent pas

1 mai
2020

Lizzie O'Shea, *Le Monde diplomatique*, mai 2020

Aux États-Unis, on ne compte plus les personnes qui ont commencé leur vie professionnelle chez McDonald's. Le chanteur Pharrell Williams a été licencié trois fois par la chaîne, et l'acteur James Franco, lui aussi salarié de l'enseigne dans sa jeunesse, s'est extasié en 2005 : *«Tout ce que je sais, c'est que, quand j'ai eu besoin de McDonald's, McDonald's a été là pour moi (1).»* Selon M. Paul Ryan, ancien président républicain de la Chambre des représentants, faire cuire les steaks hachés de la multinationale lui a tout simplement permis de mieux comprendre le rêve américain. *«Ce qui est vraiment marrant quand on travaille chez McDonald's, c'est d'apprendre à tout faire très vite,* se rappelle aussi M. Jeff Bezos, le patron d'Amazon. *Je voyais combien d'œufs on peut casser dans un laps de temps donné sans y faire tomber aucun bout de coquille (2).»* Des débuts en phase avec la future carrière de M. Bezos : le milliardaire, en effet, a fait de l'optimisation des performances de salariés traités en esclaves la signature de sa stratégie d'entreprise. Près de 800 000 personnes travaillent actuellement pour Amazon dans le monde, principalement à des postes tout aussi monotones que le premier «job» de M. Bezos : préparer des commandes dans des centres de distribution afin qu'elles soient envoyées aux clients.

Vendeurs, caissiers, serveurs, livreurs... autant de professions parmi les plus répandues aux États-Unis. Faiblement rémunérées, pour l'essentiel répétitives, elles offrent peu de perspectives. Ces métiers appartiennent à la catégorie des «emplois non qualifiés» (*unskilled labor*), une formule souvent trompeuse. Cette catégorie statistique désigne des emplois n'exigeant qu'une formation rudimentaire et ne requérant aucun diplôme, ce qui concerne, selon le Bureau des statistiques du travail (BLS), 31% des travailleurs américains en 2018, une proportion significative.

Pourtant, tous ceux qui en ont fait l'expérience peuvent le confirmer : ces «petits boulots» exigent en fait des qualifications considérables. Servir dans un restaurant, répondre au téléphone, trier des articles, éplucher des légumes, encaisser... tout cela nécessite de la dextérité, de la force, de la mémoire, de l'endurance, des qualités relationnelles. Le «travail non qualifié» est en fait aussi divers que les compétences nécessaires pour le mener à bien, souvent acquises sur le tas. *«En disposant les plats sur son avant-bras ou entre ses doigts, un serveur compétent peut débarrasser une table en un*

voyage au lieu de deux, détaille Mme Brittany Bronson, elle-même serveuse dans un restaurant et professeure à mi-temps à l'université du Nevada. Les termes "non qualifiés" et "peu qualifiés" vont à l'encontre du soin et de la précision avec lesquels mes collègues accomplissent leur rôle, quels que soient leur niveau de diplôme ou leur maîtrise de la langue (3).»

Si les professions non qualifiées requièrent des compétences, il en va autrement des «managers» qui les encadrent. Quand on parle des robots-qui-volent-nos-emplois, on pense rarement à l'automatisation du management, un phénomène pourtant bien réel. Songeons aux emplois du temps générés à flux tendu par des ordinateurs et qui sont surtout imposés aux travailleurs à bas revenus. Selon un rapport du BLS, en 2017-2018, 31% des employés de plus de 25 ans occupant des postes non qualifiés étaient informés de leur emploi du temps moins d'une semaine à l'avance, contre 14% des salariés titulaires au moins du baccalauréat (4). Les travailleurs confrontés à ces incertitudes doivent alors rivaliser d'organisation et d'ingéniosité pour conjuguer leur vie personnelle et leur emploi. De même dans les centres d'appels, où les salariés sont de plus en plus soumis à des analyses algorithmiques fondées sur la reconnaissance vocale, à travers une boîte noire qui surveille leur ton et leur performance. Paraître énergique et empathique, notamment face à un client pénible, malgré des délais serrés et des règles de comportement strictes, demande de nombreuses compétences.

L'existence de la catégorie «travail non qualifié» s'explique en partie par une nomenclature obsolète, héritée de l'histoire. Or, comme le souligne M. Josh Cullinan, secrétaire du syndicat australien des employés de la vente et de la restauration rapide, ces derniers ne sauraient être comparés avec leurs prédécesseurs. Une employée travaillant dans un *drive* (commerce qui permet de récupérer ses achats en voiture) de fast-food doit aujourd'hui effectuer plusieurs tâches presque simultanément. Elle prend la commande d'un client via une oreillette tout en la saisissant dans un programme qui la transmet en cuisine, elle récupère des sacs de nourriture pour les donner à d'autres clients, elle encaisse les paiements grâce à des terminaux électroniques, le tout dans un laps de temps très court, et toujours avec le sourire, malgré de longues journées éreintantes physiquement et psychologiquement.

La question des compétences requises de fait par ces postes non qualifiés, cependant, ne doit pas masquer une indéniable réalité : depuis une trentaine d'années, une grande partie de ces activités ont été délibérément déqualifiées. Elles ont été divisées, morcelées pour imposer une sempiternelle répétition des mêmes gestes, rendant ainsi les tâches encore plus éprouvantes. La journaliste Emily Guendelsberger approfondit cet aspect dans son dernier livre, *On the Clock* (5), fruit de plusieurs expériences d'emplois non qualifiés à bas revenus, notamment chez Amazon, McDonald's et dans un centre d'appels. Selon elle, le poste d'agent d'exploitation logistique dans un entrepôt Amazon constitue un parfait exemple de cette volonté de déqualification. Chaque tâche est attribuée au magasinier par un lecteur de code-barres qui fournit des instructions strictes et alloue une durée précise d'exécution s'exprimant par un compte à rebours en secondes. Ce travail n'est pas en soi difficile, mais il produit un stress et des douleurs

telles que la journaliste a dû rationner ses antalgiques. *«Les comptes à rebours, les pénalités automatiques, toutes ces mesures sont là pour restreindre le manque d'efficacité des travailleurs, afin qu'ils se rapprochent du robot.»* À l'instar de la révolution industrielle, la révolution numérique traite les individus comme de simples moyens de production, dénués d'humanité.

Plus les travailleurs ressemblent à des automates, plus ils sont «remplaçables» au sens économique. *«Plus on déqualifie un emploi, moins le coût du renouvellement du personnel sera élevé,* ajoute Emily Guendelsberger. *Au bout du compte, générer un afflux constant de travailleurs non qualifiés revient moins cher que d'encourager les employés à rester en leur permettant d'approfondir leur expérience ou en augmentant leur salaire.»* Exception qui confirme la règle, M. Bezos a récemment relevé le salaire minimum de ses employés américains à 15 dollars l'heure, mais cette décision relève moins de la bienveillance que de l'adaptation aux tensions du marché du travail (6).

Le travail répétitif n'est pourtant pas le seul apanage des bas salaires. Les sportifs de haut niveau, par exemple, passent leur carrière à répéter les mêmes gestes, à développer un ensemble de compétences très ciblées, mais ces efforts procurent une reconnaissance sociale qui compense largement cette monotonie. Dans le *Boléro* de Maurice Ravel, le percussionniste doit jouer en boucle le fameux ostinato pendant quinze minutes, une tâche extrêmement répétitive mais également gratifiante si l'on en croit l'admiration qu'elle inspire. Même des emplois dits qualifiés, comme ingénieur, comptable, banquier, et parfois certaines professions médicales, reposent de plus en plus sur le recours à des systèmes technologiques qui modifient ou réduisent les compétences et les connaissances nécessaires à leur exercice. Ces métiers restent pourtant relativement bien payés et respectés, alors que l'on continue d'utiliser l'argument de la nature répétitive de certains emplois pour justifier leur faible rémunération.

Il est pourtant indéniable que, sans le travail effectué par ces millions de travailleurs prétendument non qualifiés, la société cesserait de fonctionner. Les syndicats des employés du bâtiment ont longtemps utilisé le slogan «Nous avons construit cette ville». La journaliste Barbara Ehrenreich évoquait récemment un de ses amis, routier de profession, *«qui aimait souligner que chaque chose achetée dans un supermarché était arrivée là par camion»*. *«Rien ne marche sans des gens comme moi»*, avait-il l'habitude d'expliquer (7). Le raisonnement vaut aussi pour les livreurs, les caissiers, les serveurs, les ouvriers de l'agroalimentaire, etc. Les personnes qui remplissent les rayons des supermarchés, qui nous permettent de manger ou de nous habiller sont essentielles pour notre survie. «Nous vous nourrissons», indique très justement le slogan du syndicat australien des travailleurs agricoles. De nombreux emplois non qualifiés sont sans doute ennuyeux, douloureux, désagréables, mais ils ne sont certainement pas des «boulots de merde».

Pour renverser la hiérarchie sociale des métiers et placer au sommet de la pyramide ceux qui apportent une contribution réelle à la société, les travailleurs vont devoir

s'organiser. L'expérience d'un téléconseiller américain est à ce titre très instructive. Dans son centre d'appels, les délégués syndicaux essayaient de mobiliser, sans grand succès, sur une vaste gamme de revendications. Mais c'est une demande particulièrement réjouissante qui a servi de catalyseur. Dans ce centre, spécialisé dans les sondages, les numéros de téléphone sont composés automatiquement, par une machine. Entre deux appels, les travailleurs disposent d'un temps plus ou moins long, qu'une employée a voulu consacrer à la lecture. Sa hiérarchie lui a aussitôt demandé de poser son livre, puis l'a congédiée. Mais sa revendication est devenue un moteur de résistance. Ses collègues se sont mis en grève, obtenant finalement le droit de lire et la réintégration de la salariée licenciée.

M. Bezos s'est servi de son expérience de jeunesse de travailleur non qualifié pour créer un empire de la misère, qui exploite une armée de travailleurs non qualifiés. Peut-être est-il temps de l'obliger à écouter ses employés et à les respecter.

Lizzie O'Shea

Avocate. Auteure de *Future Histories : What Ada Lovelace, Tom Paine and the Paris Commune Can Teach Us About Digital Technology*, Verso, Londres, 2019. Une version de cet article a paru dans le magazine américain *The Baffler* (mars-avril 2020).