

Le travail en seconde ligne

Entretien avec Christine Erhel

par Florent Guénard

La crise sanitaire a montré que tous les métiers n'étaient pas exposés aux mêmes risques et que certains étaient plus fragiles que d'autres. La réforme des retraites n'a sans doute pas suffisamment pris en compte cette diversité des situations.

Christine Erhel est professeure au Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM, Paris), titulaire de la chaire Économie du travail et de l'emploi, et directrice du Centre d'Études de l'Emploi et du Travail (CEET). Elle mène des recherches en économie du travail, particulièrement sur les questions de réformes du marché du travail et de qualité de l'emploi, notamment dans le cadre de projets européens. En 2020-2021, elle a rédigé le rapport de la mission pour la reconnaissance des travailleurs de la deuxième ligne, avec Sophie Moreau-Follenfant. On retrouvera les analyses de Christine Erhel sur les travailleuses et travailleurs de la deuxième ligne dans son texte pour la série Que sait-on du travail? rassemblé par le LIEPP de Sciences Po.

La Vie des idées : Pourquoi est-il nécessaire aujourd'hui de s'intéresser au monde du travail à partir de la distinction des métiers ?

Christine Erhel : L'approche par métiers est très importante pour saisir la diversité des situations et des conditions de travail et d'emploi. Cette diversité n'est pas nouvelle, mais elle est apparue de manière particulièrement nette lors de la crise sanitaire liée au Covid 19, dont les conséquences ont été hétérogènes selon les secteurs et les métiers : pertes d'emplois, d'heures travaillées et de revenus dans les secteurs à

l'arrêt, risques de contamination et intensité du travail accrue pour les travailleurs appelés à poursuivre leur activité (dans la santé et dans l'ensemble des activités essentielles au fonctionnement de l'économie et de la société), télétravail généralisé pour les métiers dont les tâches étaient réalisables à distance, avec des risques d'isolement et de débordement sur la sphère familiale.

En particulier, l'analyse des métiers face au Covid 19 a mis en avant les catégories de « travailleurs essentiels » (« *essential workers* », expression davantage utilisée aux Etats-Unis et par le Bureau International du Travail) et de « travailleurs clés » (« *key workers* », expression plutôt utilisée en Europe). Le BIT en propose une liste dans un rapport récent (paru en 2023 -ILO, 2023), qui se fonde sur des listes élaborées pendant la pandémie par 126 états dans le monde. Cette synthèse inclut les travailleurs et travailleuses du secteur alimentaire (de l'agriculture à l'agroalimentaire), de la santé, du commerce, de la propreté, de la sécurité, des transports et certains travailleurs manuels (électricité, électronique, métal, mécanique...), qui représentent au total un peu plus de la moitié de la population en emploi (52%).

Toutefois, ces travailleurs essentiels ne sont pas tous nécessairement exposés au risque de contamination, car certains peuvent exercer leurs fonctions en télétravail, voire être concernés par des fermetures temporaires de leur établissement employeur (même si celles-ci sont *a priori* limitées dans le temps du fait de la nature « essentielle » des activités). C'est là qu'intervient une deuxième catégorie, plus restreinte : celle des « travailleurs du front » (« *frontline workers* »). En France, cette catégorie a été divisée entre « première » et « deuxième » ligne, selon les termes d'un discours prononcé par le Président de la République le 13 avril 2020 : « Nos fonctionnaires et personnels de santé, médecins, infirmiers, aides-soignants, ambulanciers, secouristes, nos militaires, nos pompiers, nos pharmaciens ont donné dans cette première ligne toute leur énergie pour sauver des vies et soigner. [...] Dans la deuxième ligne, nos agriculteurs, nos enseignants, nos chauffeurs routiers, livreurs, électriciens, manutentionnaires, caissiers et caissières, nos éboueurs, personnels de sécurité et de nettoyage, nos fonctionnaires, nos journalistes, nos travailleurs sociaux, nos maires et élus locaux, et j'en oublie tellement, aidés par tant de Français qui se sont engagés » (Extraits du discours d'Emmanuel Macron du 13 avril 2020).

Du point de vue des politiques publiques, l'enjeu était de protéger ces travailleurs des risques de contamination (au travers de dispositifs de prévention et d'un accès prioritaire à la vaccination), de les aider à garder leur emploi (en maintenant

transports et modes de garde) ou à se déplacer pour travailler, y compris entre pays (au sein de l'Union Européenne).

Les données recueillies auprès des salariés pendant la crise sanitaire ont confirmé la spécificité de ces métiers face à cette période exceptionnelle.

En effet, ces travailleurs de première et de seconde lignes ont été davantage exposés aux contaminations et à la mortalité liée au COVID, ce qui renvoie à leur plus forte présence sur site et à la nature de leur activité, engendrant des contacts fréquents avec du public, des clients ou entre collègues. Ce constat est fait par le BIT sur des données internationales. En France, selon l'enquête de la DARES sur le vécu du travail depuis le début de la crise sanitaire (TRACOV), les familles professionnelles les plus touchées par le COVID et dont la contamination est en lien avec le travail incluent les métiers de la santé, mais aussi les agents d'exploitation des transports, les agents de gardiennage et de sécurité, les caissiers et employés de libre-service, les agents de nettoyage (DARES, 2021).

Par ailleurs, de manière plus positive, l'enquête TRACOV montre également que l'ensemble des métiers essentiels, y compris les secondes lignes, ont perçu de manière positive le sens de leur travail pendant la crise sanitaire (Do et al, 2022).

La Vie des idées : On évoque souvent la dégradation des conditions de travail, mais est-elle la même pour tous les métiers ?

Christine Erhel : Les enquêtes sur les conditions de travail, qu'elles soient françaises (Enquête Conditions de Travail de la DARES) ou européennes (Enquête de la Fondation de Dublin) montrent en effet que les contraintes physiques au travail sont très élevées en France, et que le travail tend à s'intensifier. De plus, dans les comparaisons européennes, la France se situe dans une position très moyenne en matière de qualité de l'emploi et du travail, en décalage avec son niveau de richesse et avec des institutions a priori protectrices en matière de travail (Erhel et al, 2023). Plus précisément, si les conditions d'emploi et de rémunération sont un peu meilleures en France, les risques physiques apparaissent supérieurs de 15% à la moyenne européenne en 2021. De plus, les marges de manœuvre des travailleurs et la qualité de leurs relations sociales au travail sont également plus faibles que la moyenne, tandis que l'intensité du travail est plus élevée. Enfin, les possibilités de conciliation entre vie familiale et vie professionnelle et les perspectives de carrières et la formation en emploi sont en moyenne moins bonnes en France que dans les autres pays européens.

Toutefois, il est important d'aller au-delà de ce constat général et de tenir compte de la situation des métiers. Les analyses menées par la Fondation de Dublin sur les résultats de l'enquête européenne sur les conditions de travail de 2015 (Eurofound, 2017) montrent que les emplois sont très dans cette perspective très hétérogènes. Certains sont très bien rémunérés et ont un haut niveau d'autonomie, mais la pression y est très grande. Ce sont des emplois principalement occupés par des cadres. D'autres emplois, de qualité plus faible, avec des rémunérations et des perspectives de carrière peu favorables, avec peu d'autonomie et d'apprentissage, sont principalement occupés par des travailleurs peu qualifiés des services et de l'industrie. Des situations intermédiaires existent cependant : des emplois de plus faible intensité où l'on trouve de nombreux employés, des emplois où l'exposition physique est forte (où se concentrent les ouvriers), d'autres encore où la pression est très forte (des contraintes horaires, mais aussi des émotions liées aux situations rencontrées fortes), qui concerne par exemple les métiers de la santé. Cette hétérogénéité de la qualité de l'emploi selon les métiers s'est confirmée pendant la crise sanitaire. L'enquête de 2021 montre en effet une proportion importante d'emplois sous tension, exposés à de fortes contraintes et avec peu de ressources, dans les métiers de l'agriculture, de la santé, de l'aide à domicile des transports, de la construction, ou encore de la propreté (Eurofound, 2022), tandis que les cadres ou les employés des services administratifs sont apparus relativement protégés.

Les analyses conduites à partir de l'enquête sur les conditions de travail en France montrent l'ampleur des écarts entre métiers, qui ne se réduit pas au cours du temps (DARES, 2017). Ainsi, les ouvriers (qualifiés et non qualifiés) sont les plus exposés aux contraintes physiques : plus de 60% sont exposés en 2016 contre 6% des cadres ou 13% des employés administratifs. Les horaires de travail atypiques concernent particulièrement les employés du commerce, dont 62% travaillent le samedi et 45% le dimanche (contre 48% et 28% pour l'ensemble des salariés), mais également les ouvriers qui travaillent plus souvent de nuit (25% des ouvriers qualifiés le font occasionnellement, contre 12% des cadres ou 3,4% des employés administratifs). Les contraintes de rythme et la nécessité de se dépêcher touchent davantage l'ensemble des catégories socio-professionnelles, même si les ouvriers restent plus concernés par les contraintes de rythme (53% pour les ouvriers qualifiés et 49% pour les ouvriers non qualifiés, contre 35% en moyenne). En revanche, 49% des cadres déclarent devoir toujours ou souvent de dépêcher, contre 43% des ouvriers. On note que l'ensemble de ces contraintes (physiques, horaires ou de rythme) se stabilisent en 2016 pour l'ensemble des catégories socio-professionnelles, après une hausse dans les années 1990 et 2000. Si l'autonomie et les marges de manœuvre sont

plus élevées pour les cadres, elles sont néanmoins en recul comme pour l'ensemble des catégories socio-professionnelles, parallèlement à la montée des normes et des standards de production.

La Vie des idées : Quelles sont les spécificités des métiers de la « seconde ligne » et pourquoi est-il intéressant d'analyser la qualité de ces emplois ?

Christine Erhel : En France, dans le contexte de la crise sanitaire, l'attention s'est portée en particulier sur les métiers de seconde ligne, notamment dans le cadre de la mission pour la revalorisation des métiers de la seconde ligne lancée par la Ministre du Travail en novembre 2020 (Erhel et Moreau-Follenfant, 2021). Dans la pratique, il s'agit de travailleurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire, du commerce, de la sécurité, de la propreté, de l'aide à domicile, des transports et du bâtiment (pour les détails, cf. Amossé et al, 2021). Le choix d'une approche multidimensionnelle de la qualité de l'emploi et du travail a permis de réunir des informations sur leur situation en matière de rémunérations, de type de contrat de travail (CDD ou CDI, temps partiel ou temps plein...), de conditions de travail, d'horaires, de formation et de carrière, et enfin de dialogue social. Cette situation a été évaluée sur la base de l'enquête conditions de travail de 2019, la dernière disponible à cette date. 17 familles de métiers ont été incluses dans l'analyse, correspondant à deux critères principaux, celui d'une exposition potentielle aux contaminations du fait de leurs conditions de travail (en contact avec le public ou entre collègues), et celui de leur présence sur site pendant le premier confinement.

Les enquêtes montrent que les salariés de seconde ligne ont des emplois de faible qualité.

Tout d'abord, ils reçoivent des salaires inférieurs en moyenne de 30% à l'ensemble des salariés du privé : la part des bas salaires (inférieurs à 1 246 euros net) est 1,5 fois plus élevée que dans l'ensemble du secteur privé. Cette situation résulte à la fois de la faiblesse du salaire horaire et, pour certains métiers, d'une durée du travail réduite (par exemple dans l'aide à domicile ou la propreté). De plus, au fil de la carrière, le différentiel salarial avec les autres professions tend à s'accroître, les perspectives de promotions sont limitées (y compris lors d'un changement d'employeur) et les carrières sont instables.

Ces salariés, en outre, subissent globalement des conditions de travail plus difficiles que les autres salariés du privé. Le risque d'accident du travail et les

contraintes physiques sont élevés, tout particulièrement dans certains métiers du bâtiment, de l'agriculture et de la manutention. Ces conditions de travail empêchent que dans ces métiers on puisse faire carrière, une part importante des salariés ne s'estimant pas capables de poursuivre le même travail jusqu'à la retraite. Malgré tout, le sentiment d'utilité sociale dans ces métiers se situe souvent au-dessus de la moyenne, avec des niveaux particulièrement élevés pour les aides à domicile et les aides ménagères.

Ajoutons que le temps de travail des salariés de la deuxième ligne est marqué par une place importante des horaires atypiques (travail de nuit, le dimanche, horaires morcelés) ou imprévisibles.

La question de la formation est très importante pour permettre une évolution des carrières, que ce soit dans un métier donné ou avec une transition vers une autre profession. Or les salariés de seconde ligne accèdent moins souvent à la formation que les autres salariés et leur travail leur permet moins souvent d'apprendre des choses nouvelles. Le risque de persistance dans des emplois de faible qualité est donc important.

Au-delà de ces constats d'ensemble, il convient bien sûr de tenir compte de la diversité des métiers de seconde ligne : certains cumulent les difficultés (comme par exemple les aides à domicile, les agents de propreté, ou les ouvriers non qualifiés des industries agro-alimentaires), tandis que d'autres offrent des perspectives plus favorables en termes de rémunération ou d'accès à la formation (ouvriers du bâtiment, employés des transports ou des métiers de bouche).

Même si ces analyses ont été motivées par le contexte de la crise sanitaire, elles ont permis de souligner les difficultés des conditions de travail et d'emploi dans des métiers pourtant nécessaires à la vie économique et sociale, et faisant face pour certains à d'importantes difficultés de recrutement. Elles permettent également de mettre en évidence des leviers d'amélioration divers, fondés sur une analyse détaillée de la situation des métiers qui pourrait servir de base à des négociations dans les branches et dans les entreprises. Ces leviers incluent bien sûr les salaires et les carrières, mais également les questions d'organisation des horaires de travail et de conciliation avec la vie familiale, ou encore la prise en compte d'un ensemble large de pénibilités physiques et relationnelles. Enfin, de manière plus générale, ces travaux montrent l'importance d'une approche de la qualité de l'emploi à la fois multi-dimensionnelle et par métiers.

La Vie des idées : Le débat sur les retraites a-t-il été bien posé ? A-t-on tenu compte des changements récents qui affectent le monde du travail, notamment depuis la crise du Covid ?

Christine Erhel : Le débat sur les retraites a été posé essentiellement en termes budgétaires, sans que soient prises en compte les difficultés rencontrées par les travailleurs en matière de qualité de l'emploi, et ce quels que soient les métiers. Or il est clair que les conditions de travail jouent un rôle dans la soutenabilité de l'emploi, que celle-ci soit déclarée par les travailleurs (ce qu'attestent les travaux récents de la DARES sur les facteurs influençant la capacité à rester dans le même métier jusqu'à la retraite ; Beatriz, 2023), ou révélée par les données sur les situations en fin de carrière. En effet, on observe davantage de personnes qui ne sont ni en emploi ni en retraite parmi les métiers de la deuxième ligne (26% pour les 50-64 ans contre 15% dans les autres métiers), sachant que cette situation est marquée par un fort risque de pauvreté (Amossé, Erhel, 2023). De manière plus large, les sorties précoces du marché du travail (avant la retraite, pour raisons de santé ou d'absence d'emploi), concernent davantage certains métiers, dans l'hébergement-restauration (employés polyvalents, cuisiniers), le bâtiment (second œuvre et gros œuvre), les services aux particuliers et aux collectivités (services à la personne, agents d'entretien) et la manutention (Flamand, 2023).

Au-delà de la question de la réforme des retraites et des enjeux de fin de carrière, il semble que l'on n'ait pas suffisamment pris en compte l'accroissement des difficultés vécues par les travailleuses et travailleurs, notamment depuis la crise financière de 2008. Comme je l'ai indiqué précédemment, l'intensité du travail, les contraintes physiques ou horaires n'ont pas diminué. Les rythmes de travail et la pression temporelle ont même pu s'accroître dans certaines activités touchées par des modes d'organisation néo-tayloriens visant à tout prix à augmenter la productivité (comme dans les entrepôts et la logistique). Les innovations liées au numérique ont permis ou accentué cette tendance, que ce soit dans des métiers peu qualifiés (les préparateurs de commande chez Amazon) ou dans des métiers d'employés voire de cadres marqués par des objectifs de performance. Si les destructions d'emplois liées au numérique apparaissent à ce jour moins importantes que ce qui avait parfois été anticipé, il est clair que le contenu du travail s'est transformé, au détriment de l'autonomie et des marges de manœuvre des travailleurs...et sans doute de la soutenabilité du travail. Dans le même temps, la recherche de flexibilité dans les entreprises s'est poursuivie, avec une croissance continue des contrats courts (de

moins d'un mois, voire de moins d'une semaine), qui contribue à des carrières discontinues et à des horizons raccourcis. En parallèle, les enquêtes montrent que concilier vie professionnelle et vie familiale devient un enjeu majeur pour les travailleurs, tout comme le désir de trouver un sens au travail que l'on accomplit, indépendamment même de la seule rémunération.

Ces évolutions ont contribué à mettre le travail sous pression, dans une situation conjoncturelle marquée jusqu'en 2017 par un chômage qui se maintenait à un niveau élevé. La crise sanitaire n'a pas engendré ces tendances, mais elle a joué un rôle de révélateur, permettant à certains de souffler puisque leur activité se réduisait (tout en gardant des revenus presque identiques grâce au chômage partiel), à d'autres de mesurer l'utilité sociale et le sens de leur travail, son décalage avec leurs rémunérations ou leurs perspectives de carrière, à d'autres encore de réaliser et remettre en cause la pression subie du fait de l'organisation du travail et des critères de performance, même dans un contexte de télétravail. La sortie de crise et l'amélioration de la situation du marché du travail permettent de fait à certains d'accroître leur niveau d'exigence quant à la qualité de leurs conditions de travail et d'emploi, mais ne suffisent pas à améliorer globalement la soutenabilité du travail. Une réflexion plus générale sur l'articulation des temps au cours de la vie, sur les possibilités de transition professionnelle en cours de carrière, sur l'organisation du travail dans les entreprises, est aujourd'hui nécessaire.

La Vie des idées : Beaucoup attendent davantage de reconnaissance pour les tâches qu'elles ou ils accomplissent. Est-ce que cela veut dire que l'attente ne porte pas seulement sur les augmentations de salaires ?

Christine Erhel : Les augmentations de salaires sont bien sûr fondamentales pour les métiers faiblement rémunérés. Il faut notamment revaloriser les grilles salariales dont les minima se situent en dessous du SMIC, ce qui conduit à des carrières compressées, sans possibilité de progression. Il aurait également été envisageable d'augmenter le SMIC en sortie de crise sanitaire afin de mieux rétribuer les métiers du bas de l'échelle des salaires, qui incluent de fait de nombreux métiers de la seconde ligne, même si cette mesure aurait bien sûr eu des effets plus larges. Mais le gouvernement n'a pas fait ce choix, préférant s'appuyer sur une prime défiscalisée dont les conditions ne permettaient pas non plus de cibler réellement les travailleurs ayant continué une activité sur site pendant la crise sanitaire. Par ailleurs, une augmentation des salaires minima ne résout pas tous les problèmes de faibles rémunérations, qui résultent également de temps de travail trop courts ou discontinus.

De plus, les attentes de reconnaissance ne se limitent pas au salaire : elles concernent également les carrières, la valorisation de l'expérience, l'accès à des droits (formation, compte épargne-temps, et bien sûr retraites).

Pour aller plus loin :

- Amossé T., Béatriz M., Erhel C., Koubi M., Mauroux A. (2021), « Les métiers "de deuxième ligne" de la crise du Covid-19 : quelles conditions de travail et d'emploi dans le secteur privé ? », *Document de travail CEET*, n° 205 et *Document d'études DARES*, n° 246
- Amossé T., Erhel C. (2023), « Les fins de carrières des seniors de la deuxième ligne », *Document de travail*, <https://hal-cnam.archives-ouvertes.fr/CEET/hal-03967590v1>
- Beatriz M. (2023), « Quels facteurs influencent la capacité des salariés à faire le même travail jusqu'à la retraite ? », *Dares Analyses*, n° 17.
- DARES (2021), « Quels sont l'ampleur et les facteurs de la contamination des travailleurs au Covid-19 ? », *Dares Analyses* n° 19.
- Do T., Beatriz M., Bègue M., Coutrot T., Duval M., Erb L., Inan C., Rosankis E. (2022), « Les conséquences de la crise sanitaire sur les conditions de travail selon les métiers », *Emploi, chômage, revenus du travail – Insee Références – Édition 2022*, pp 52-60.
- Erhel C., Moreau-Follenfant S. (2021), Rapport de la mission d'accompagnement des partenaires sociaux dans la démarche de la reconnaissance des travailleurs de la deuxième ligne, 19 décembre 2021.
- Eurofound (2017), *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update)*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound (2022), *Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future*, European Working Conditions Telephone Survey 2021 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Flamand J. (2023), « Fin de carrière des seniors : quelles spécificités selon les métiers ? », *Note d'analyse*, n° 121, 2023.
- ILO (2023), « The value of essential work », *World Employment and Social Outlook*.

Publié dans lavedesidees.fr, le 6 juin 2023.