



Salariat libéral et auto-exploitation

Les travailleurs des entreprises de sondages

Rémy Caveng

Maître de conférences en sociologie

Université de Picardie Jules Verne – CURAPP

– CREST-LSQ (Insee)

L'ensemble des politiques menées ces dernières années s'inspirent d'un dogme qui semble ne plus faire débat en dehors quelques cercles encore attachés à la protection des travailleurs : on ne sortira de la crise de l'emploi que par la dérégulation des relations salariales. La « rigidité » du marché du travail expliquerait quasiment à elle seule le chômage. Le problème ne serait pas tant la pénurie d'emploi qu'un manque de « souplesse » pour embaucher et débaucher qui freine l'initiative des employeurs et entrave la mobilité des salariés. La thématique de la « flexicurité » reprise aussi bien dans le champ politique que celui des sciences sociales en est un symptôme [Ramaux, 2006]. Il y en a d'autres. Certains peu visibles comme le développement de statuts expérimentaux du type « entrepreneur salarié » [Darbus, 2008]. D'autres beaucoup plus comme l'explosion des déclarations d'installation comme « auto-entrepreneur » ou encore le plan de développement des services à la personne qui promeut un cadre contractuel on ne peut plus souple, des relations salariales très individualisées et la mobilité entre une multiplicité d'employeurs. Le point commun à l'ensemble de ces mesures et projets est de se référer, au moins implicitement, à un cadre théorique qui semble désormais faire consensus et peut se résumer assez simplement : l'optimisation de la carrière des salariés et celle du fonctionnement du marché du travail passeraient par la circulation entre entreprises auprès desquelles les individus renforceraient leurs compétences et, du coup, leur valeur. Libérés du « carcan » des statuts protecteurs, employeurs et salariés pourraient ainsi satisfaire leurs intérêts propres sans

On a pu, par le passé, considérer l'emploi stable comme un « compromis fordiste » dans lequel chaque partie de la relation salariale sacrifiait une partie de sa liberté contre une certaine sécurisation. À l'heure où de plus en plus de formes intermittentes d'emploi se développent, on peut se demander si le sacrifice inverse des sécurités attachées à l'emploi stable est « compensé » par davantage d'autonomie pour les salariés à l'emploi intermittent.

Pour Rémy Caveng, il n'en est rien.

En s'appuyant sur une enquête menée auprès des travailleurs des instituts de sondage, dont l'emploi est particulièrement instable, il montre que le « sentiment de liberté » souvent mis en avant par ces salariés occulte une réalité plus prosaïque: celle d'une condition salariale dégradée dans laquelle tout l'aléa économique est assumé par les seuls salariés qui doivent en permanence assurer les conditions de leur propre « employabilité ». Ce qu'il désigne sous le terme de « salariat libéral » correspond ainsi davantage à l'émergence d'une mise au travail fondée sur une auto-exploitation qu'à un affranchissement des contraintes du travail subordonné.

nuire à ceux de l'autre partie. Pour le dire autrement, par la « libération » du travail, le marché serait la condition du dépassement de l'antagonisme constitutif du rapport salarial. On se trouverait dans la situation inverse de celle qui prévalait dans le cadre du compromis fordiste où employeurs et salariés abandonnaient une part de leur liberté contre un ensemble de certitudes (limitation des risques d'opportunisme et de défection pour les premiers ; garantie de revenu et perspectives de carrière pour les seconds).

Dès lors, les situations d'emploi marquées par la maximisation de l'incertitude et de la liberté constituent un bon analyseur des effets de la dérégulation de la relation salariale, non pas principalement sur les risques (bien réels) de fragilisation sociale qui peuvent y être associés, mais surtout sur le régime de mise au travail qui en découle. C'est le parti que l'on prend ici en mettant au centre de l'analyse le modèle de gouvernement des conduites individuelles que génèrent de telles relations d'emploi. Pour cela, on s'appuiera sur la condition des vacataires travaillant pour les entreprises de sondages que l'on a définie comme un *salariat libéral* en raison de l'hybridation entre un statut formel de salariés et des pratiques s'apparentant à celles de travailleurs indépendants.

Cette condition a été étudiée à partir du matériau recueilli lors d'une enquête par observation participante menée durant trois ans comme vacataire auprès d'une dizaine d'entreprises et à différents postes (enquêteur, opérateur de saisie, chef d'équipe, codificateur...). On a

également réalisé 25 entretiens ciblés ainsi qu'un questionnaire auquel 129 vacataires ont répondu [Caveng, 2009].

Un marché du travail dérégulé

En France, les sondages prennent leur essor au sortir de la seconde Guerre Mondiale, essentiellement en réponse au développement des fonctions marketing des groupes industriels. À cette époque, les entreprises de sondages emploient des salariés permanents pour réaliser leurs enquêtes. Cette situation ne dure pas longtemps. Par souci de rentabilité, dès les années 1950, cette main-d'œuvre devient intermittente sans même être intégrée au salariat, les enquêteurs étant, au mieux, payés en honoraires, au pire, défrayés. Depuis, cette situation a été régularisée et les enquêteurs ont intégré la condition salariale, mais sur un mode dérogatoire en vertu des articles L1242-2 et D1242-1 du code du travail qui fixent les conditions de recours au contrat à durée déterminée dit « d'usage ». Les entreprises de sondages bénéficient de ces dispositions en raison de leur affiliation à la convention collective nationale des bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils. Outre un préambule qui institue la variabilité de l'activité du secteur et l'instabilité d'une partie des emplois proposés comme des données structurelles, à la limite « naturelles », cette convention collective définit un statut spécifique pour les enquêteurs : « L'enquêteur vacataire est celui qui réalise des enquêtes par sondage à la vacance. [...] Par nature, ces vacances [...] sont imprévisibles, temporaires et discontinues, donc précaires et aléatoires. [...] Le contrat d'enquête n'existe que pendant le temps où l'enquêteur vacataire exécute les tâches prévues au contrat. Les contrats d'enquête sont par nature indépendants les uns des autres. » (art. 43 et 44 de l'accord du 16 décembre 1991)

Les entreprises de sondages ont ainsi toute latitude pour employer des salariés au coup par coup, en fonction de leur carnet de commande et sans que cela ne les engage au-delà du terme des contrats, mais, en théorie, uniquement pour « l'exécution d'interviews, de comptages ou autres tâches du même type » (art. 44). Dans les faits, elles emploient des vacataires pour effectuer un peu tout et n'importe quoi : passation de questionnaire, encadrement d'équipe, codification, saisie, préparation du matériel d'enquête, secrétariat, accueil, assistance informatique, livraison... Quant à la durée des contrats, elle dépasse rarement la semaine et les opérations étant programmées à très court terme, les vacataires disposent d'une visibilité d'emploi du temps extrêmement réduite au point que certains vivent littéralement au jour le jour. La flexibilité tant quantitative que qualitative atteint ainsi un niveau rarement observé ailleurs.

Si on en restait là, le fonctionnement des entreprises de sondages pourrait apparaître comme un rêve patronal et un cauchemar salarial. Or, si un tel modèle de gestion de la main-d'œuvre tient voire attire, c'est que, d'une certaine

manière, les vacataires y trouvent leur compte. C'est une évidence pour tous ceux qui, de par leur situation, sont à la recherche d'une activité ponctuelle ou partielle, qu'il s'agisse d'étudiants, de jeunes diplômés repoussant le moment de l'installation, d'aspirants aux carrières artistiques ou encore de mères de famille en quête de « conciliation ». Toutefois, la production ne repose pas principalement sur des individus appartenant à ces catégories, mais sur des professionnels qui effectuent une grande partie de leur carrière (parfois sa totalité) comme vacataires et y trouvent des satisfactions, la principale étant le sentiment de liberté des engagements professionnels.

Sentiment de liberté et auto-exploitation

Le rapport positif au statut de vacataire apparaît ainsi comme une dimension fortement structurante de l'expérience du salariat libéral. En travaillant comme ils le font, en circulant entre des entreprises auprès desquelles ils ne sont engagés que pour le temps court de contrats ponctuels, ils échapperaient d'une certaine façon au salariat en regagnant ce que les salariés à statut « typique » perdent dans le cadre d'une subordination continue à un employeur unique. « Être son propre patron », « travailler pour soi », « organiser son temps », « faire son salaire », « ne pas être lié à un patron », « bouger », etc. sont autant de raisons avancées par les vacataires professionnels pour expliquer leur attachement à une condition pourtant très précaire. De plus, l'assimilation aux professions indépendantes permet de s'en attribuer le prestige et ainsi d'autonomiser la valeur de cette condition du contenu du travail. Peu importe les tâches, l'essentiel étant que, lorsqu'ils s'en sont acquittés, ils recouvrent leur liberté. Liberté qui se réduit pourtant et bien souvent à trouver par soi-même le cadre de sa propre exploitation.

En effet, malgré des logiques de fidélisation nécessaires au bon fonctionnement des entreprises qui ne peuvent se satisfaire d'une rotation permanente de la main-d'œuvre génératrice d'incertitude en termes de qualité du travail et de risques de défection, pour l'essentiel, c'est par eux-mêmes que les vacataires doivent parvenir à sécuriser leurs perspectives, au moins à moyen terme.

D'une part, les entreprises se réservent la possibilité de fidéliser les vacataires présentant la plus grande utilité, autrement dit ceux dont le niveau de productivité est satisfaisant, dont la qualité du travail est, au moins en apparence, irréprochable et qui sont susceptibles d'exécuter n'importe quelle tâche en fonction des besoins. En premier lieu, les vacataires doivent donc se constituer un capital de qualifications, premier élément de ce qui constitue leurs « avantages concurrentiels ». Ce dernier ne leur permet pas seulement d'espérer un minimum de stabilisation auprès d'un noyau d'entreprises, il constitue également une ressource nécessaire pour parvenir à se placer auprès de nouveaux employeurs en cas de rupture avec un employeur régulier ou de baisse de son activité. Les formations étant quasiment inexistantes,

« Apparaît une vérité primordiale de la dimension « libérale » de ce salariat : la liberté des vacataires consiste essentiellement à trouver par eux-mêmes les occasions d'en être dépossédés. »

ce capital ne peut s'acquérir que sur le tas et par l'effort individuel.

D'autre part, ce capital n'est pas suffisant en lui-même. Dans cette activité où la base des qualifications est de l'ordre de la connaissance commune (lecture fluide, capacité de compréhension, écriture, manipulation d'un micro-ordinateur) les compétences dites « relationnelles » prennent une place importante dans l'évaluation des salariés et dans les logiques de distribution du travail. La façon dont le poste est tenu et celle de se présenter comptent tout autant que la capacité à effectuer correctement les tâches demandées. Dans la mesure où la relation d'emploi est extrêmement individualisée et que l'accès aux missions se fait sur la base d'un échange interpersonnel avec les cadres chargés de constituer les équipes, les vacataires doivent faire en sorte qu'on ait envie de les faire travailler en priorité, pour ne pas passer après les autres. Pour cela, ils doivent se montrer souriants, disponibles à tout moment, volontaires, manifester une sorte de plaisir à travailler et entretenir des relations cordiales qui s'apparentent à des relations commerciales entre des prestataires indépendants et des donneurs d'ordre. Bref, ils doivent savoir se vendre pour décrocher des missions et cette activité occupe une bonne partie du temps non travaillé. De quoi relativiser la vision pourtant très partagée d'un temps dont ils maîtriseraient l'agencement.

Avant d'évoquer la quête incessante de travail qui caractérise la condition des vacataires, il faut s'arrêter sur les effets propres de l'absence de visibilité temporelle. Dans la mesure où ils savent rarement quelles seront leurs perspectives d'emploi au-delà d'une dizaine de jours, les vacataires ont tendance à prendre tout ce qu'on leur propose. La liberté de refuser des missions dont ils disposent théoriquement est donc un leurre. Il n'y a guère que lorsqu'ils ont beaucoup travaillé la majeure partie du mois qu'ils peuvent se permettre de lever le pied. Et encore, comme cela ne présage rien du mois qui suivra, toute mission refusée représente un manque à gagner pouvant avoir des conséquences importantes dans un futur proche. Il n'est donc pas rare que des vacataires effectuent des doubles, voire des triples journées (enquêtes à domicile le matin tôt et le soir, enquêtes dans la rue la journée, enquêtes téléphoniques en fin d'après-midi et début de soirée), travaillent le dimanche et ne planifient rien de personnel afin de répondre positivement à toute offre de travail. Finalement, ceux qui disposent réellement du temps de ces salariés sont les employeurs.

Cela étant, cette disponibilité de tous les instants qui s'apparente à une astreinte ne garantit en rien qu'ils obtiennent une charge de travail suffisante. Les vacataires sont ainsi en recherche d'emploi permanente car pour travailler régulièrement, ils doivent trouver par eux-mêmes les occasions de vendre leur force de travail. Leur temps « libre » est ainsi occupé par le démarchage d'entreprises soit par téléphone, soit directement

en se présentant dans les bureaux lors de tournées qu'ils effectuent les jours chômés afin de pouvoir capter les offres de travail avant les autres. C'est également un temps pré-occupé par l'impérieuse nécessité de s'en débarrasser car dès qu'il s'étend au-delà de quelques jours et sans perspectives de reprise d'activité ce temps improductif devient proprement angoissant.

Apparaît ainsi une vérité primordiale de la dimension «libérale» de ce salariat : la liberté des vacataires consiste essentiellement à trouver par eux-mêmes les occasions d'en être dépossédés. L'étendue de ce qui doit être vendu dépasse alors largement la seule force de travail ou une quantité limitée de temps et d'énergie. Plus que par une contrainte explicite exercée de l'extérieur, cet investissement est obtenu par l'institution d'un rapport spécifique au temps qui génère une auto-discipline temporelle débordant largement le travail. De cette façon, les entreprises tiennent les vacataires à leur disposition : disponibles et mobilisés mais également disponibles et mobi-

lisables à tout moment. Leur condition de salariés libéraux peut leur donner l'impression satisfaisante de tenir la barre de leur propre vie, mais ils ne la gouvernent pas vraiment, celle-ci est surdéterminée par le marché qui leur impose son rythme. Leur liberté reste finalement une sorte mythe et, au bout du compte, sans avoir à exercer de coercition explicite, elle est tout entière abandonnée aux employeurs. En laissant les vacataires se gouverner eux-mêmes, les entreprises accèdent ainsi à un mode de gestion de la main-d'œuvre dont l'efficacité repose sur la responsabilisation individuelle des salariés face à leurs perspectives d'emploi et à la sécurisation de leur situation professionnelle. Un peu comme des travailleurs indépendants, à cette différence près qu'une part

importante du travail qu'ils fournissent est capté par les entreprises et leurs actionnaires. La méconnaissance de cette logique d'auto-exploitation voilée par le sentiment de liberté apparaît ainsi comme la condition d'une exploitation efficace de la force de travail sans que les employeurs aient besoin de proposer ni garanties ni avantages extra-salariaux.

Transfert des risques de marché et socialisation des conditions de maximisation de l'extraction du profit

Si le rapport salarial fordiste peut apparaître à bien des égards insatisfaisant et qu'il est dès lors compréhensible que certains rejettent la perspective de « perdre sa vie à la gagner » dans une relation de subordination continue à l'horizon indéterminé, la condition des vacataires invite à interroger les projets de « libération » du travail et de promotion de l'intermittence qui trouvent des partisans aussi bien chez les libéraux qu'au sein de certains courants libertaires. Le nouveau deal proposé qui rendrait leur liberté aux salariés apparaît clairement comme un marché de dupe dès lors qu'ils doivent prendre en charge individuellement la réduction de l'incertitude liée à l'absence de garantie salariale. Il s'agit ni

« Le nouveau deal proposé qui rendrait leur liberté aux salariés apparaît clairement comme un marché de dupe dès lors qu'ils doivent prendre en charge individuellement la réduction de l'incertitude liée à l'absence de garantie salariale. (...) La principale sécurité dont ils disposent est une sécurité d'« employabilité » strictement individuelle dont ils sont seuls responsables. »

plus ni moins de transférer les risques de marché des entreprises sur les salariés en leur enjoignant de construire par eux-mêmes les conditions de sécurisation de leur situation professionnelle et sociale. Dans ces conditions, la principale sécurité dont ils disposent est une sécurité d'« employabilité » strictement individuelle dont ils sont seuls responsables. Quant aux entreprises, elles s'en trouvent exonérées de toute obligation et de toute responsabilité sociale.

Cet aspect des choses est assez clair au niveau individuel, il l'est également au niveau collectif. En effet, le fonctionnement de ce modèle suppose l'existence d'un chômage frictionnel permanent que les entreprises contribuent à entretenir, faute de quoi elles ne trouveraient pas spontanément une main-d'œuvre en quantité suffisante pour répondre à leurs besoins, ce qui occasionnerait des retards et des coûts. Ce point n'a pas encore été abordé, mais il est essentiel. Si les vacataires ne pouvaient compter sur les allocations chômage pour pallier les périodes de baisse d'activité de leurs employeurs, voire pour rééquilibrer un rapport de force défavorable en offrant des potentialités de refus de conditions de travail et de rémunération insatisfaisantes, il n'y aurait probablement pas de possibilité de professionnalisation. Or les entreprises ne peuvent se passer de vacataires professionnels fiables. Cela signifie concrètement que la production de sondages repose en grande partie sur la contribution de l'ensemble des cotisants ou, pour le dire autrement, sur la socialisation des risques de baisse d'activité auxquels elles exposent leurs vacataires de manière à réduire leurs coûts et à maximiser leurs marges bénéficiaires. Ce qui peut avoir un semblant de légitimité dans le monde du spectacle en raison d'une « exception culturelle » ou d'une conception de la culture comme bien commun, en a bien peu s'agissant de la production d'études de marché destinées aux grands groupes de l'industrie et des services ou de la réalisation de sondages d'opinion dont le principal effet est d'enfumer un jeu démocratique qui n'avait pas besoin de cela pour être imparfait.

Cette question de l'indemnisation d'un chômage résultant à la fois des variations des carnets de commande et de la nécessité d'entretenir une armée de réserve mobilisable à tout moment met l'accent sur un autre problème : la plupart des droits permettant de sécuriser les parcours (couverture maladie, assurance chômage, droit à la formation) ne sont pas accordés à la naissance et le seul moyen de les acquérir reste de travailler. La sécurité financière procurée par l'assurance chômage ne peut, par exemple, être acquise qu'après une période d'activité suffisamment longue et soutenue. La meilleure façon d'obtenir un salaire décent est alors d'être mobile pour saisir les opportunités de travail et accumuler un capital de qualifications auprès d'employeurs divers, sans perspectives de stabilisation.

Enfin, se maintenir dans une carrière de vacataire implique un certain nombre de compétences et de ressources, voire de dispositions spécifiques. On ne s'improvise pas entrepreneur de sa carrière. Cela suppose un sens du placement, une capacité à construire par soi-même un capital professionnel et à se vendre auprès des employeurs pour décrocher des missions. Autant de « compétences » inégalement distribuées

dans l'espace social et, si quelques-uns peuvent éventuellement tirer leur épingle du jeu, il y a fort à parier que le destin social de ceux qui n'y parviendraient pas soit bien peu enviable. En définitive, ce régime de mise au travail, qui repose essentiellement sur la crainte, la mise en concurrence entre salariés et la socialisation du financement d'un chômage frictionnel mis au service d'intérêts privés, ne saurait être viable que pour la fraction d'individus qui, en raison des dispositions acquises au sein de leur milieu d'origine et au cours de leur trajectoire sociale, y serait adaptée. Et c'est sur ce régime que repose en grande partie l'économie des sondages. Si leur légitimité scientifique et politique est souvent remise en cause, la condition des vacataires invite ainsi à interroger la légitimité sociale des entreprises qui les emploient et celle de leurs dirigeants. Plus globalement, elle invite à remettre en question les projets de dérégulation du marché du travail ainsi que les conséquences d'une diffusion de ce mode de gestion de la main d'œuvre à d'autres sphères d'activité. Si l'on s'en tient à l'exemple des entreprises de sondages, le salariat libéral n'apparaît donc pas comme un modèle à suivre. Reste à imaginer (et à imposer) d'autres solutions permettant de concilier la sécurisation des conditions matérielles d'existence et les aspirations à la réduction de la subordination salariale.

Rémy Caveng

Références:

- Caveng, R., "Inversement des positions et ré-enchantement de l'interaction", Actes de la recherche en sciences sociales, n°178, juin 2009.
- Darbus, F. « L'accompagnement à la création d'entreprise. Auto-emploi et recomposition de la condition salariale », Actes de la recherche en sciences sociales, n° 175, 2008.
- Ramaux, C., *Emploi, éloge de la stabilité. L'État social contre la flexicurité*, Paris, Mille et une nuits, 2006.

Le site de l'IES:

www.ies-salariat.org

Les notes de L'Institut Européen du Salariat

Directeur de la publication: Bernard Friot

Comité de rédaction : Lucy apRoberts, Aurélien Casta, Nicolas Castel, Jean-Luc Deshayes, Bernard Friot, Mathieu Grégoire, Jean-Pascal Higélé, Jean-Vincent Koster, Maud Simonet.

Secrétariat de rédaction: postmaster@ies-salariat.org, IDHE, Université Paris Ouest Nanterre, Maison Max Weber, 200, av. de la République, 92001 Nanterre cedex 01.

ISSN: 1969-6442