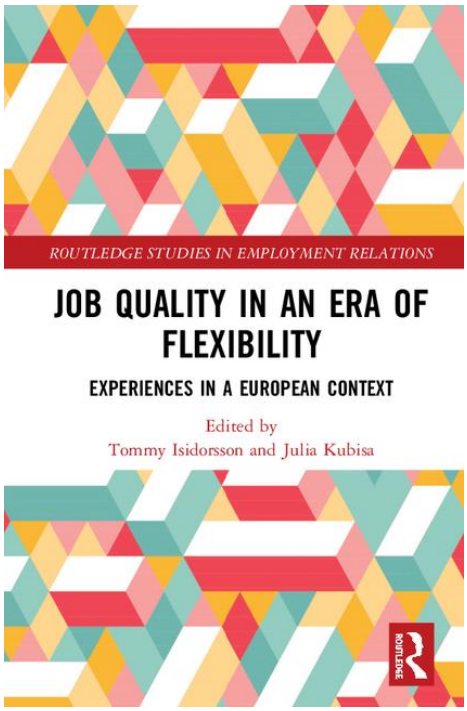
La qualité de l'emploi en Europe

Stephen BOUQUIN



(traduction du chapitre publié dans
Tommy Isidorsson et Julia Kubisa, *Job Quality in an era of Flexibility Experiences in a European context*
Routlegde, 2018,250p.)

1- Introduction

Dans ce chapitre, nous portons une attention spécifique à l'enjeu de 'la qualité de l'emploi' en tant qu'élément du débat public partie prenante des politiques de l'emploi conçues au niveau européen. En premier lieu, on présentera le contexte au sein duquel le thème de la qualité de l'emploi et d'autres thèmes proches de ce dernier ont émergés. La qualité de l'emploi mais aussi la 'qualité du travail', le 'travail décent' et la précarisation sont des thèmes apparus relativement récemment dans la littérature. On souhaite analyser l'émergence de ces vocables en tant que partie que partie intégrante d'un débat concernant les problèmes de l'emploi et de l'exclusion sociale. Pour atteindre cet objectif, on a pris l'option d'une analyse lexicographique des contenus des débats. On a mesuré entre 1995 et 2015 la fréquence des notions, concepts et expressions lexicales liés aux thème plus vaste de l'emploi et développé quelques éléments d'explications liés au contexte socio-économique aussi bien qu'à l'évolution du débat collectif. On conclue sur des réflexions à propos des différentes causes qui peuvent nous aider à comprendre pourquoi le travail et l'emploi est désormais souvent associé à l'absence de qualité du travail, à un stress croissant et à un bien-être sous contrainte pour une part croissante de la force de travail.

2 – Reconnaître la 'qualité de l'emploi' comme un problème en soi

Dans les années 1990 et 2000, plusieurs résultats d'enquêtes ont mis en évidence le lien – parfois avec un certain délai – entre la croissance de l'emploi et l'amélioration de la qualité du travail (Eurofund, 2008 ; Amossé et Kalugina, 2013). L'attention portée à la qualité de l'emploi a émergé dans les années 2000 quand elle est apparue dans plusieurs conclusions du Conseil de l'Europe. Au niveau politique, la *Stratégie Européenne de l'Emploi (SEE)* a mentionné explicitement le double objectif de restauration de la compétitivité et du renforcement de la cohésion sociale.

Au sommet de Bruxelles (Laeken) en 2001, une résolution a été adoptée concernant la cohésion sociale en établissant les critères suivants :

- Qualité intrinsèque de l'emploi ;
- Éducation, formation permanente et développement de carrière ;
- Égalité par genre ;
- Santé et sécurité au travail ;
- Flexibilité et sécurité ;
- Insertion et accès au marché du travail ;
- Organisation du travail et conciliation vie familiale vie professionnelle ;
- Dialogue social et participation des travailleurs ;
- Diversité et non discrimination ;
- Performance globale du travail.

Certains de ces critères ont fait l'objet d'une discussion critique (Bouquin 2002) surtout parce que la notion de 'cohésion sociale' combine à la fois des dimensions subjectives et objectives. Par ailleurs, les prérequis de cette 'cohésion sociale' sont très obscurs. Dans certains documents, la qualité de l'emploi est entendue comme étant directement liée à la productivité parce que l'approche dominante la considère comme dépendante d'une valeur ajoutée produite par l'activité laborieuse. Plus un travail génère de la productivité plus il est associé à un bon emploi. Une productivité accrue conduit donc à une meilleurs qualité du travail. Cependant, les approches critiques soulignent le fait qu'une productivité accrue peut aussi être obtenue au moyen d'une intensification du travail qui se traduit elle-même en fatigue et stress.

D'autres organismes et institutions ont commencé à la fin des années 1990à développer leurs propres définitions. La Fondation Européenne pour *l'Amélioration des Conditions de Travail et de Vie*[1] nommée aussi la *Fondation de Dublin* a construit un cadre de travail autour de quatre critères :

- La possibilité de carrière et la sécurité de l'emploi ;
- Le développement des compétences, les qualifications ;
- La santé et le bien-être
- L'équilibre travail/hors travail

De même manière, le Bureau International du Travail a proposé un cadre de travail traitant du 'travail décent'. Les sociologues du travail (Dahl et alii, 2009) ont réfléchi à cette variété de définitions et aux différentes dimensions concernant la mesure de la qualité du travail, prenant en compte le revenu (les salaires), la sécurité de l'emploi, les conditions de travail et la satisfaction envers l'emploi. La Fondation européenne a en charge la collecte et l'analyse des données de l'Enquête européenne sur les conditions de travail. Utilisant des données recueillies depuis le début des années 1990, cette enquête rend possible la conduite d'analyse comparative longitudinale. Une des observations a permis de rendre compte de l'évolution paradoxale qui a eu lieue entre 1995 et 2005. Comme cela a été souligné par Green (2006) la satisfaction concernant l'emploi a décliné alors même que les offres d'emploi étaient croissantes. Normalement, si l'on suit les modèles traditionnels néoclassiques, l'importance des emplois non pourvus et l'abondance de l'offre d'emplois sont supposés offrir aux

[1] https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/eurofound_en

salariés la capacité de négocier de meilleures conditions d'emploi et des salaires plus élevés conduisant donc à une amélioration de leur 'satisfaction au travail'. Mais cela a été loin d'être le cas. En France, les économistes du travail Jennifer Bué et Thomas Coutrot (2004) ont démontré que la baisse de la satisfaction au travail était liée à l'accroissement de la charge de travail, son intensification et la baisse d'autonomie alors même que les risques associés à la perte de l'emploi étaient encore élevés même si la crise de l'emploi avait tendance à s'atténuer. La précarité croissait en France même lorsque le chômage se réduisait. Si l'on suit les analyses de Jennifer Bué et Thomas Coutrot (2004), l'amélioration des conditions de travail à également eu un cout pour les employeurs qui a excédé un retour en termes de productivité tandis que les emplois durs ou 'mauvais' offraient de meilleurs performances. Le paradoxe est ici clairement expliqué : même avec un marché de l'emploi amélioré, la satisfaction au travail est minée par des conditions de travail plus dures, du stress etc. Les employeurs sont capables de faire face à une faible satisfaction au travail parce que le *turn over* des salariés est élevé, ce qui signifie que ceux qui sont épuisés sont remplacés par de nouveaux salariés 'frais et dispos'. La conclusion est évidente : la qualité de l'emploi et la quantité de travail ne marchent pas forcément main dans la main et la première dépend probablement d'un large spectre de variables. Naturellement, ces conclusions n'ont pas été partagées par toute la communauté des sociologues du travail. Pour ceux enclins à suivre une approche plus néo-classique, la qualité de l'emploi demeure une variable déterminée plus ou moins directement par le fonctionnement du marché du travail.

Néanmoins, la recherche empirique (Davoine 2006) a montré que les pays ayant la meilleure performance en matière de création d'emplois étaient également ceux qui offraient les meilleures conditions de travail. Le Panel Européen des Ménages montrent que des changements positifs d'emplois existent encore : après avoir commencé à 25 ans au bas de l'échelle dans des emplois routiniers et sans beaucoup de sécurité, la plus part de ces jeunes obtenaient après une certaine période de temps de meilleures conditions d'emploi, c'est à dire une amélioration de la qualité de leur travail. Cette tendance dépend évidemment de leurs compétences et de leurs conduites. D'autres recherches ont montré que les secteurs les plus dynamiques en termes de création d'emplois étaient aussi ceux offrant les meilleures conditions de travail.

À un niveau plus général, on peut dire que la question de la qualité de l'emploi a certainement émergé parce qu'un nombre croissant d'analyses ont pris en compte la question de la précarité même si ce phénomène est parfois cantonné à des segments spécifiques de la population active tels les jeunes, les travailleurs immigrés, les femmes ou les travailleurs peu ou pas qualifiés. Cependant, même les catégories de travailleurs les plus qualifiés tels les techniciens, les ingénieurs, les employés sont confrontées à un accroissement de la charge de travail et à un déclin de leur autonomie dans le travail. Donc tout rapport sur la qualité moyenne du travail n'est pas nécessairement suffisant pour trouver l'expression d'une forte satisfaction au travail.

On a vu que la qualité du travail est l'objet de définitions variées et contradictoires. La diversité des résultats des recherches rend encore plus difficile l'élimination des mauvaises définitions.

En s'appuyant sur les résultats de recherches conduites depuis le début des années 2000, Bustillo et Grimshaw (2009) et Lendorf (2010) ont proposé un nouveau cade composé de cinq dimensions :

- L'organisation du travail (caractéristiques de l'emploi) ;
- Les salaires et le système de rémunération (qui inclus les différentes formes d'incitations salariales)
- Sécurité et flexibilité (sécurité de l'emploi et modalités de couverture des risques de la maladie et du chômage ; la flexibilité évoque les pratiques qui autorise l'organisation à faire face aux changements et aux salariés à maintenir un équilibre entre la vie de travail et la vie hors travail) ;
- Qualifications et développement (exigences envers les travailleurs afin qu'ils développent leurs qualifications dans leur travail, accès à des formations, et possibilité de carrière pour les travailleurs) ;
- Représentation et expression (emplois qui permettent aux salariés de s'exprimer sur les aspects des conditions de travail qui les concernent, possibilité de participer, de s'engager et d'être représentés).

Selon ces auteurs, chacune des dimensions contiennent différents indicateurs. Par exemple, l'organisation du travail inclut les caractéristiques des conceptions des postes (autonomie dans l'exécution des tâches, ergonomie du poste, assistance etc.) aussi bien que celle de la coopération entre les postes (groupes autonomes, participation à des équipes de travail autour du poste et en dehors) Si on suit leur cadre d'analyse, des emplois de bonne qualité sont associés à des facteurs qui assurent la promotion de résultats positifs pour les employés. Cependant, certains emploi de qualité peut perdre certaines de ses caractéristiques essentielles : plus de routine, des tâches moins intéressantes, moins d'autonomie malgré de hauts salaires et une sécurité de l'emploi. Trouver le moyen de mesurer ces changements parmi ces indicateurs et l'impacte de ces changements sur la satisfaction est tâche ardue. Une approche subjective – centrée sur l'individu – se centrera sur la question de jusqu'à quel point l'emploi remplit les préférences du salariés et peut conduire à la satisfaction. L'approche objective est plus centrée sur les aspects structuraux et se borne à recenser les données qui concernent les situations afin de mette en perspective la manière dont les circonstances changent à court ou moyen terme. Il est très important de mesurer combien les salaires, la durée du travail et l'autonomie dans le travail sont stables, s'améliorent ou régressent. Enfin et non le moins important, le dernier critère concerne la possibilité d'être représenter et de 'protester' est un changement important par rapport aux précédentes définition de la 'qualité' de l'emploi. Être ou non représenté ouvre la possibilité de changement ou montre que des emplois de moindre qualité sont associés par exemple à l'absence de syndicats.

Ces différentes définitions ont stimulé le débat sur la question de savoir comment ces différentes dimensions peuvent être articulées en vue de construire un indice construit à partir de dimensions pondérées dans la mesure où certaines d'entre elles sont susceptibles d'avoir un effet plus important que d'autres sur le bien-être. On peut dire par exemple que l'autonomie dans le travail compte plus que la variabilité de la formation. Cependant, certains auteurs (Green, 2006 ; Tanganian, 2007) ont refusé de pondérer ces dimensions parce que l'on ne dispose pas d'information fiable sur la manière de les analyser. Des segments de la main d'œuvre peuvent considérer certaines dimensions comme étant plus importantes que d'autres. Les trajectoires

sociales des individus jouent un rôle important. Venir de la campagne ou appartenir à un statut social inférieur peut conduire les individus à considérer différemment les emplois de peu de qualité tout comme les jeunes peuvent les concevoir comme temporaires. Des entretiens ont montré que tous les indicateurs n'ont pas la même importance de telle sorte que le résultat final peut être faux ou peu fiable. Il est aussi important de montrer que les emplois, les fonctions, les professions peuvent avoir une qualité de travail qui s'améliore ou se dégrade. Pour cette dernière raison, les chercheurs de l'Institut Syndical Européen (Leske et Watt 2008) ont décidé de construire l' Indice de la Qualité de l'Emploi (IQE) comme un index agrégé ou unique qui résume la qualité de l'emploi. Le IQE s'appuie sur des données qui figurent dans l'Enquête Conditions de travail en Europe, rendant ainsi possible une analyse longitudinale.

Il est intéressant de noter combien l'existence de l'IQE à aidé la communauté scientifique à s'engager dans des recherches concernant l'impacte de 'la grande récession'. Janine Leschke et Andrew Watt ont été les premiers chercheurs à comparer la qualité de l'emploi avant et après la crise. Une comparaison entre les données extraites des Enquêtes Européenne de 2005 et 2010 (Leschke, Watt, 2012) a été menée fondée sur deux hypothèses : 1) le pouvoir de négociation des syndicats s'efface en raison d'un chômage plus élevé qui tend à imposer de moins bonnes conditions de travail aux employés qui n'ont d'autre choix que de les accepter ; 2) la composition sociale de la population a changé car la crise a conduit à la disparition des 'mauvais emplois' à faible productivité tandis que les emplois restant sont plus qualifiés. Les deux hypothèses ne s'excluent pas l'une l'autre aussi bien qu'il est possible que les deux se neutralisent à un niveau agrégé. Dans leur recherche, Leshke et Watt (2016) que la sévérité de la crise et la faible qualité de l'emploi sont corrélés sans pouvoir démontrer avec précision comment fonctionne cette corrélation.

3 - Analyse de contenu lexical des Directives Européenne sur l'Emploi

Comment le discours public des institutions européennes concernant la qualité de l'emploi a-t-il évolué au cours des vingt dernières années ? Afin de répondre à cette question, on a choisi de développer une analyse lexicométrique appliquée à un corpus de documents stable tel que 'les Directives Annuelles pour les Politiques d'emploi des États Membres'. Ces documents annuels font partie de la 'Stratégie Européenne de l'Emploi' qui remonte à la fin des années 1990 quand l'UE a entrepris d'établir un jeu d'objectifs communs et de cibles concernant les politiques de l'emploi. Naturellement, alors que les politiques de l'emploi en tant que telles demeurent de la compétence nationale, le rôle de l'UE joué par l'UE est de produire des orientations ou des 'directives'. Il ne faut pas oublier par ailleurs que les documents tels que les 'directives' sont élaborés après consultation de différentes institutions ou assemblées (La Commission Européenne, le Parlement, le Comité Économique et Social). Officiellement, l'objectif principal de cette Stratégie Européenne de l'Emploi est de favoriser la création d'un nombre plus élevé et de meilleurs emplois dans toute l'Union Européenne. Ce but officiel est désormais une part constitutive de la stratégie de croissance Europe 2020 qui est mise en œuvre par le biais du semestre Européen,

un processus annuel qui promeut une coordination politique étroite entre les États Membres de l'Union et les Institutions de l'Union.[2]

Ces directives étant fondées sur des données statistiques européennes et nationales concernant le marché du travail aussi bien que sur des échanges ayant lieu de manière régulière au sein du parlement européen aussi bien que du conseil économique et social de l'UE (où sont présents les partenaires sociaux), on peut les considérer comme une référence majeure quant à la manière dont les problèmes d'emploi sont formulés et conceptualisés. Cela nous fournit donc un aperçu important de la manière dont sont traitées les questions de l'emploi et jusqu'à quel point les changements des situations politiques et économiques peuvent contribuer à une compréhension différente de ce qui est en cause.

D'un point de vue méthodologique, Les analyses lexicométriques sont utilisées principalement par les spécialistes des sciences politiques qui veulent analyser les discours et se fonder sur des critères objectifs. En France, Karl Van Meter (2006) a apporté une contribution majeure à ce type d'approche. La plus part des programmes informatiques permettent de mesurer la fréquence, des concepts ou des expressions lexicales de manière synchronique ou diachronique. Il existe ainsi différents programmes (Alceste, Prospero, Lexico3, Weblex, Hyperbase) mais ont peu aussi procéder pour une telle analyse de manière plus artisanale. Pour notre analyse, on a retenu l'approche la plus élémentaire qui consiste à compter au sein du corpus documentaire retenu et pour chaque document de la fréquence des formulations lexicales. Après avoir lu attentivement tous les documents on a sélectionné une première liste de mots, de notions et d'expressions qui sont lié à ou rendent compte d'une politique. On n'a pas pris en compte des expressions générales telles 'l'emploi' et le 'chômage' parce qu'elles sont essentiellement descriptives. On a sélectionné toutes les expressions qui sont étroitement associées à des politiques visant les problèmes de l'emploi et du chômage : 'employabilité', 'adaptabilité', 'réformes du marché du travail', 'flexible/flexibilité', 'apprentissage tout au long de la vie', 'égalité des chances', 'efficacité du marché du travail', 'formation' aussi bien que 'qualité du poste de travail' ou 'qualité de l'emploi'.

Dans une seconde étape, on a décidé de faire une distinction analytique entre les formulations lexicales car toutes expriment le même point de vue sur le problème de l'emploi. Quelques unes de ces formulations renvoient à une approche centrée sur le salarié, leur but implicite étant d'améliorer la qualité du poste de travail ou de renforcer la capacité de trouver un emploi en développant son expertise par le biais de l'apprentissage ou de la formation. L'employabilité est directement associée à la volonté des salariés de renforcer leur position au sein du marché du travail. D 'autres expressions sont plus centrées sur des approches entrepreneuriales à travers l'idée de

[2] [2] In particular, the implementation of the EES - supported by the work of the Employment committee - involves the following four steps of the European Semester: 1). Employment guidelines are common priorities and targets for employment policies proposed by the Commission, agreed by national governments and adopted by the EU Council. 2). The Joint employment report (JER) is based on (a) the assessment of the employment situation in Europe (b) the implementation of the Employment Guidelines and (c) an assessment of the Scoreboard of key employment and social indicators. It is published by Commission and adopted by the EU Council. 3). National Reform Programmes (NRPs) are submitted by national governments and analysed by the Commission for compliance with Europe 2020. 4). Based on the assessment of the NRPs the Commission publishes a series of Country reports, analysing Member States' economic policies and issues Country-specific recommendations.

réduction des coûts du travail censée faciliter la création d'emplois. On peut dire de même de 'l'adaptabilité' dans la mesure où elle implique un changement de comportement ou de profile personnel afin de mieux correspondre aux exigences des Ressources Humaines. Promouvoir l'idée 'd'entreprenariat' auprès des salariés ou des chômeurs participe de la même idée dans la mesure où cela signifie que l'on favorise le passage à l'auto-emploi' et à la création de sa propre entreprise. Parallèlement à cette approche entrepreneuriale on peut aussi évoquer les plans de mise au travail fondés sur des incitations positives et négatives (Jessop, 1996 ; Gallie, 2009 ; Bellal & Bouquin, 2002). Ces plans de mise au travail ont été mis en œuvre pour la première fois par James Charles Ever aux Etats-Unis et font référence à des mesures coercitives visant à conduire les chômeurs à accepter des emplois inférieurs à leurs niveaux de qualification ou préférences et quelque fois aussi l'obligation de travailler afin de pouvoir continuer à percevoir des aides.

Dans toute la mesure du possible on a essayé on a essayé de mesurer séparément la fréquence des notions centrées sur les salariés de celles centrées sur les travailleurs. La raison d'être de ce choix repose sur le postulat que les expressions lexicales et la langue en général – spécifiquement en ce qui concerne des enjeux sociaux susceptibles de susciter des résultats conflictuels – ne sont jamais totalement neutres mais expriment aussi, jusqu'à un certain point, une perspective et un programme. Ce postulat est fondé sur notre propre recherche concernant les politiques sociales de l'emploi et les politiques conduites dans le cadre du quatrième programme TSER (Bouquin, Gray, Levy, 2002 ; Bouquin et Bellal, 2004) et la récente actualisation de cette recherche sur cet objet (Bouquin, 2017). En particulier, quand les discours sont produits par 'une technostructure' et des institutions politiques, nombre de formulations ont un contenu qui va au delà du simple niveau sémantique. Tous les fondements théoriques et méthodologiques de l'analyse lexicometrique sont fondés sur cette connaissance (Van Meter, Labbé e.a.)

4 – Emergence et limite d'un registre discursif favorable à la qualité de l'emploi

Notre analyse quantitative et qualitative nous permet de produire un aperçu de la fréquence de ces expressions lexicales. Cela permet d'esquisse une carte chronologique de l'usage des expressions et donne un aperçu de la nature équilibrée de ces documents officiels. Naturellement, cet aperçu fournit une indication sur la manière dont les recommandations officielles sont formulées et reflète surtout une évolution '*sur la manière de comprendre et de traiter l'enjeu'*. Il est aussi important de souligner que nous n'avons pas produit une mesure exhaustive du cadre idéologique des politiques de l'emploi. La première et plus importante raison pour laquelle nous n'avons pu fournir une évidence solidement fondée tient au fait que des expressions lexicales identiques sont parfois utilisées de manières différentes. Ensuite, elles peuvent être utilisées plus fréquemment pour donner au document final un contenu plus équilibré afin d'obtenir l'accord à partir d'une procédure de gouvernance complexe qui implique les représentants des gouvernements nationaux, La Commission Européenne, les partenaires sociaux et même, jusqu'à un certain point la société civile.

Table 1 - Overview of the frequency of notions and lexical expressions linked with Job Quality over the period 1995-2015

Subdivision between a cluster of 'employee-friendly' appellations (#+) and employers or market-friendly appellations (#-) or mixed appelations (#±) . We mark in bold the expressions or concepts that are closest linked with the issue of job quality.

Wordings in italic express an employer-friendly or market friendly appellation.

	Employment Guidelines	Total
1995	'employability' (3)[3] 'competiveness' (7)	3+ 7-
1996	'employability' (3) adaptability (4), entrepreneurship(3), competiveness (3)	3+ 10-
1997	'employability' (3), 'job incentive'[4] (3) 'adaptability' (3), 'price stability' (6), 'labour market reforms' (3) 'flexible/flexibility' (7), 'labour market efficiency' (5),	6+ 25-
1998	'Employability' (7), 'Skills (enhancing)'(2), 'Life long learning' (3), 'Equal opportunities (on labour market)' (4), 'Reconciling work and family life' (3) 'Adaptability' (4), 'Self-employment' (2), 'Entrepreneurship' (3), 'Skills (enhancing)'(2), 'Life long learning' (3), 'Equal opportunities' (4),	19+ 22-
1999	The Guidelines of the former year 1998 are reconducted	19+- 22-
2000	'Employability' (9), 'training, skills' (1). 'active measures / measure of activation (2); 'entrepreneurship' (2) 'flexibility' (6), 'adaptability' (2)	10+ 12-
2001	Employability (9), training, skills (8); 'Full Employment' (7), **'more and better jobs'** (4), 'greater social cohesion (3), lifelong learning (5) *Active measures versus passive[5]; incentives; flexibility (1), 'adaptability' (5), 'promoting adaptable and flexible labour markets', 'innovation and competitiveness, and an active welfare state', 'employment-friendly approach: benefits, taxes and training systems', 'reform benefit and tax system to reduce poverty traps', 'reducing skills gaps', 'insufficiency of active policies harm competitiveness', 'increase inflationary pressures', 'promoting occupational and geographical mobility', 'encourage the taking up of entrepreneurial activities'*	36+ 28-
2002	Employability (8) flexibility and security (2)±, 'reducing inequality and improving job quality (1), full employment (9), reduce poverty traps (3), life long learning (18) *Entrepreneurship (2), flexibility (2)'adaptability'(7), reducing labour costs, fiscal incentives, active labour market policies, and flexible labour markets', 'innovation and competitiveness, and an active welfare state', 'employment-friendly approach: benefits, taxes and training systems', 'reform benefit and tax system to reduce poverty traps', 'reducing skills gaps', 'insufficiency of active policies harm competitiveness', 'increase inflationary pressures', 'promoting occupational and geographical mobility', 'encourage the taking up of entrepreneurial activities'*	41+ 27-
2003	Employability (5) flexibility and security (3), **'improving job quality'** (1), full employment (11), reduce poverty traps (3), life long learning (7), (improving) skills (8), making work pay, fostering working conditions conducive to job retention, recognising the special importance of health and safety at work *Adaptability (4), entrepreneurship (4), competiveness (5), employee mobility (2), labour market efficiency (3) active (ageing), making work pay, enhance work attractiveness*	38+ 33-
2004	Guidelines of 2003 are reconducted	38+ 33-
2005	Inclusion (2), flexibility (4), employability (4), **Job Quality**_(4), Full employment (4), 'high level of employment' (2), **more and better jobs** (1), greater social cohesion (2), 'full employment', 'labour productivity and social cohesion', **quality of work** (3), social inclusion (5), '(reduce) youth unemployment'(4), 'reconciliation of work and private life' (3), appropriate working conditions (2), improved (occupational) health status (3),	54+ 20-

[3] **95/326/EC: Council Recommendation of 10 July 1995 on the broad guidelines of the economic policies of the Member States and of the Community**

[4] In this case, we observed that 'job incentive' signified 'making work pay (i.e. avoid benefit traps) by improving net level of income through tax credit systems, while employers could see the laboru costs reduced also through para-fiscal means. Therefore, as a lexical expresions this is of a mixed nature.

[5] 'Active measures versus passive… ' is a rationale whereas receiving benefits without 'conditions' or incentives are seen as negative, having no effect.

	'Facilitating access to employment' (2), 'inclusive labour markets' (4), 'removing unemployment' (2), *'poverty and inactivity traps' (2), 'active labour market measures' (3), human capital' (5), increasing labour supply', 'modernising social protection systems' (3), 'enhance employment potential' (2), improving adaptability (4), 'skilled, trained and adaptable workforce' (1),*	
2006	Guidelines of 2005 are reconducted	54+ 20-
2007	Guidelines of 2005 are reconducted	54+ 20-
2008-2010	'increase social dimension of employment policies' (4), 'qualitative and quantitative targets and benchmark'(3), employability(4); **'Job quality'** (3), 'full employment' (3), **'quality jobs' (3); 'quality employment' (1), 'enhance job quality'(1)** 'equal opportunities', ' social cohesion' ; 'worker employability' ; 'inclusive labour markets', (expansion of) lifelong learning opportunities', 'high level of employment', 'guarantee of adequate social protection', 'fight against social exclusion', 'lifelong learning' and a 'high level of education', 'training and protection of human health', 'collectively bargained agreements have a wide coverage' ; 'hierarchy of collective agreements be respected; 'wages and working conditions', 'skilled workforce', 'lifelong learning', 'facilitating the work-life balance', 'increasing labour market participation', 'decent work' (1), 'recognition of qualifications', 'social inclusion', 'safeguarding skills' 'improving employability', 'self-employment', 'entrepreneurship', 'secure employment', 'fight against social exclusion and poverty reduction' *Adaptability (7), 'improving adaptability of workers and enterprises' (±), 'increasing labour supply', 'promoting mobility of workers across the European labour market', 'entrepreneurship', 'competiveness', 'poverty and inactivity traps', 'active labour market measures' (3), human capital' (5), 'increasing labour supply' [which means in times of unemployment fostering competition among employees], 'enhance employment potential' (2), 'skilled, trained and adaptable workforce' (1),*[6]	52+ 18-
2009	Decision was taken to maintain guidelines up to 2010 (we reproduce therefor the figures of 2008-2010)	52+ 18-
2010	(Guidelines part of Europe 2020 Strategy) 'skilled workforce' 2), **'Job quality'** (3), 'lifelong learning' (4), 'facilitating the work-life balance' (2), 'increasing labour market participation' (3), **'decent work'** (1), Quality of work (3) 'recognition of qualifications', 'social inclusion' (2) 'safeguarding skills' 'improving employability', 'self-employment', 'entrepreneurship', 'secure employment' (3), 'fight against social exclusion and poverty reduction' (2), 'precarious employment'; 'risk of in-work poverty'; 'target for a significant 'reduction in youth unemployment, precarious [7] *workfarist notions :* adaptability (5), *'improving adaptability of workers and enterprises' (±), 'increasing labour supply', 'entrepreneurship', 'competiveness', 'poverty and inactivity traps', 'active labour market measures' (3), human capital' (5), 'increasing labour supply' [which means in times of unemployment fostering competition among employees], improving adaptability (4), 'skilled, trained and adaptable workforce' (1),*[8]	31+ 22
2011	Guidelines of 2010 *are reconducted*	31+ 22
2012	Guidelines of 2010 *are reconducted*	31+ 22
2013	Guidelines of 2010 *are reconducted*	31+ 22
2014	Guidelines of 2010 *are reconducted* for an extra-year	31+ 22
2015	Guidelines of 2010 applied again (last)	31+ 22-

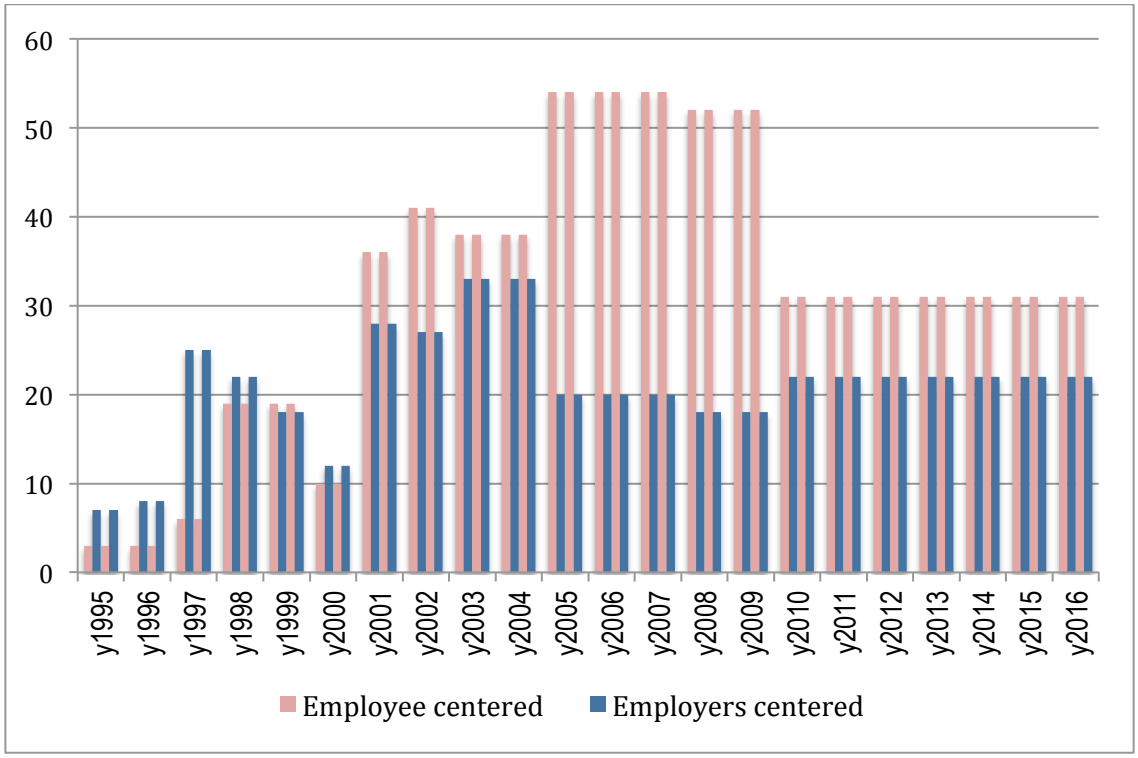
[6] European Parliament legislative resolution of 20 May 2008 on the proposal for a Council decision on guidelines for the employment policies of the Member States (COM(2007)0803 PART V — C6-0031/2008 —

[7] Opinion of the European Economic and Social Committee on the 'Proposal for a Council Decision on guidelines for the employment policies of the Member States'
COM(2011) 813 final — 2011/0390 (CNS)

[8] European Parliament legislative resolution of 20 May 2008 on the proposal for a Council decision on guidelines for the employment policies of the Member States (COM(2007)0803 PART V — C6-0031/2008 —

Quand on intègre les données rassemblées dans un graphique, quatre périodes peuvent être distinguées au cours des vingt dernières années.

Graphique I - fréquence des expressions centrées sur les employeurs et les salariés dans les recommandations européennes pour l'emploi entre 1995 à 2016.
L'axe vertical représente la fréquence des citations, l'axe horizontal les années. Calcul de l'auteur



La première période commencée en 1995 s'achève en 1999 Elle correspond à une époque où les directives pour l'emploi sont de conception récente. Toutes les notions expriment plus ou moins une préoccupation à propos du problème social du chômage. Les expressions centrées sur les préoccupations des employeurs sont moins fréquentes.

Une seconde période commence en 2000. Elle correspond à l'adoption de la Stratégie de Lisbonne (printemps 2000) axée sur un accroissement du taux d'emploi. Ceci postule l'élargissement du marché du travail par l'intégration de personnes en âge de travailler aussi bien que ce celle de catégories spécifiques tels les plus jeunes les femmes et les travailleurs vieillissants. Mais cette politique a été appliquée dans un contexte où quelques États membres étaient alors confrontés à un fort taux de chômage. Dans un tel contexte, l'accroissement des taux d'emploi ou d'activité est susceptible d'avoir un effet néfaste sur la qualité de l'emploi par exemple dans la mesure où 'inclure plus de monde au sein du marché du travail' ne signifie pas la même chose que 'combler les vacances d'emploi' ou 'créer des emplois'. Cela peut aussi signifier, par le biais de transitions plus fréquentes entre emploi et chômage, un marché du travail plus flexible et une précarité accrue. Néanmoins, des politiques

actives du marché du travail vont de pair avec des politiques ciblant l'employabilité (renforçant donc l'autonomie à l'égard des employeurs) mais aussi une meilleure reconnaissance des aspects qualitatifs de l'emploi. L'objectif officiel demeure 'le plein emploi' quand bien même cet objectif peut être entendu de différentes manières, c'est à dire comme le résultat d'un marché du travail dynamique et ou les résultat des politiques de l'emploi.

Une troisième période commence en 2005 pour s'achever en 2009. Elle porte au devant de la scène une fréquence plus élevée d'expressions centrées sur les employés par rapport à celles centrées sur les employeurs (50 contre 20). Et pour la première fois en 2005, la notion de 'qualité de l'emploi' est mentionnée clairement en tant que telle. Précédemment, on pouvait relever des formulations telles que 'des emplois plus nombreux et de meilleurs qualité' (2001) ou 'améliorer la qualité de l'emploi' (2003) mais désormais, 'la qualité de l'emploi' ou 'la qualité du travail' commencent à être spécifiquement mentionnées. Ceci signifie que l'on assiste à une reconnaissance officielle non seulement de l'objectif de création d'emploi ou de la diminution du chômage mais aussi à une prise en compte ' de la nature' des emplois occupés. Cette manière de traiter le sujet persiste même après le début de la crise.

En 2010, une nouvelle approche est initiée avec l'Horizon européen 2020. En premier lieu, on observe dans les recommandations une plus forte intégration entre les expressions centrées sur les employeurs et celles centrées sur les salariés. Ceci se reflète dans une approche combinée essayant de traiter le problème de la crise en jouant à la fois sur l'offre et la demande au sein du marché du travail. En second lieu, l'agenda des Recommandations pour l'Emploi commence a être beaucoup plus étroitement lié aux dimensions macro-économiques des politiques de l'UE. Ces recommandations sont très concrètement partie intégrante de la stratégie Europe 2020. Les conséquences concrètes de cette 'approche intégrée' sont observables dès 2012. À Partir de cette année là, Le Paquet Européen est la 'plateforme' institutionnelle qui sert à un nouveau train de mesures concernant la zone euro et qui est à l'origine de politiques beaucoup plus contraignantes. Il existe désormais un nouvel instrument de gouvernance qui intègre d'un côté des objectifs macro-économiques (équilibre budgétaire, absence de déficit, révision des dépenses) et de l'autre des politiques d'emploi. Dans le même temps, Les Recommandations pour l'Emploi sont maintenues et, si l'on observe que la 'qualité de l'emploi' est toujours un objectif fréquemment cité, on doit aussi admettre qu'il n'a pas beaucoup d'impacte sur les politiques mises en œuvre. Des notions telles que la 'flexsécurité' qui combinent flexibilité et sécurité et qui peuvent être associées au modèle scandinave sont pratiquement abandonnées. Si 'qualité du travail' et 'qualité de l'emploi' sont encore citées, la logique d'ensemble vise l'offre dans une perspective pro employeurs. Même si cela ne peut être mesuré au moyen d'une analyse lexicométrique, il est clair que les Recommandations pour l'Emploi qui perdurent perdent un peu de leur influence. Elles sont désormais renouvelées pluri annuellement et, à l'intérieur de la Zone Euro, le 'Mixte Politique' est plus étroitement imbriqué avec les attentes des employeurs.

Comme on peut le déduire d'une analyse des documents officiels, le 'Paquet Emploi' (lancé en avril 2012) est un ensemble de documents investiguant la manière dont les politiques européennes de l'emploi s'articulent avec d'autres politiques qui promeuvent une croissance intelligente, soutenable et inclusive. Il identifie au sein de l'UE les zones à fort potentiel d'emplois et la manière la plus efficace pour les pays

européens de créer plus d'emplois. Dans un large spectre des mesures sont proposées , y compris la création d'emplois en encouragent la demande des salariés, en ciblant les aides pour accompagner les recrutements, en réduisant l'impôt sur les salaires tout en assurant un équilibre fiscal, en promouvant et accompagnant l'auto entreprenariat, les entreprises sociales et les start-ups, en transformant le travail informel ou non déclaré en travail régulier , en boostant le travail à domicile, en modernisant le système de rémunération et en l'articulant sur la productivité, en promouvant la création d'emplois. Ce nouvel outil de gouvernance européenne recouvre largement les précédentes Recommandations pour l'Emploi

Bien qu'elles combinent comme précédemment un certain équilibre en ce qui concerne les mots clefs et les expressions lexicales et quand bien même elles explicitent leur volonté en matière de création d'emplois, ces nouvelles mesures visent en premier lieu à 'restaurer la dynamique du marché du travail' en encourageant la flexibilité interne au sein des entreprises. Les recommandations soulignent toujours cependant la nécessité de protéger les emplois en période de crise, d'encourager des salaires décents, de rendre rentable la mobilité, de réduire la segmentation du marché du travail entre ceux qui ont un emploi précaire et ceux qui ont un emploi stable, d'anticiper les restructuration économique, de développer la formation tout au long de la vie et des politiques actives sur le marché du travail, de développer des opportunités pour les jeunes et un dispositif d'emploi pour les jeunes. En fait, beaucoup est fait en vue de la création d'un marché de l'emploi européen en éliminant les obstacles légaux et pratiques à la mobilité des travailleurs et en renforçant la rencontre entre les personnes à la recherche d'un emploi et les emplois à travers les frontières.

Tous ces objectifs politiques contiennent jusqu'à un certain point les formulations et des expressions que l'on retrouve dans la littérature académique. Ce fait en soi signifie que les chercheurs devraient davantage engager des débats interdisciplinaires en invitant les spécialistes de sciences politiques à débattre avec les économistes, sociologues et vice versa. Ceci permettrait une connaissance plus approfondie et une meilleure réflexivité à la fois pour les chercheurs et pour la société civile. Du point de vue des politiques, les objectifs qu'ils déclarent poursuivre sont liés à la croyance qu'un 'meilleur fonctionnement' ou 'performance' du marché du travail suffira à assouplir les contraintes et améliorer la qualité de la vie au travail. On doit donc admettre qu'ils demeurent pratiquement aveugles quant aux dynamiques réelles du marché du travail, telle la segmentation, l'exclusion, la dégradation des standards sociaux concernant les salaires la santé et la sécurité et plus généralement, les conditions de travail, spécialement lorsqu'il existe une pénurie d'emplois par rapport à l'offre de travail. Le fait qu'un tel déséquilibre a un effet sur les salaire, les conditions de travail, la santé la sécurité et le bien être est ignoré. Cependant, des recherches récentes (Munoz de Bastillos, 2009 & 2011 ; Watts & Leschke, 2015) démontrent que toutes les dimensions de la qualité de l'emploi sont étroitement liées mais que la présence de la 'protestation' et de la 'représentation' conditionnent la qualité de l'emploi. En conséquence, l'objectif de développer – par le biais de la coordination, de la loi, de la norme ou du dialogue social – des standards minimaux concernant la qualité de l'emploi ou du travail s'estompent désormais dans le discours officiel européen.

5 – La prise en compte de l'impact de la grande récession sur la qualité de l'emploi.

En conséquence de 'la Grande Récession' de 2008, la priorité a été donnée à la contention du chômage. Dans un second temps, le discours européen a développé l'idée d'une 'croissance intelligente, verte et inclusive'. Les objectifs concernant l'emploi demeurait quant à eux encore quantitatif c'est à dire un taux d'emploi plus élevé et plus d'emplois. La qualité du travail apparaissait secondairement et jamais comme un objectif en soi.

Une crise socioéconomique peut avoir un impact mitigé sur la qualité du travail. D'un côté, la croissance du chômage, la stagnation ou la réduction des salaires et un accroissement de l'insécurité de l'emploi ont un impacte négatif. D'un autre côté, les emplois de faible qualité comme le travail temporaire par exemple sont probablement les premiers à être supprimés alors que les autres salariés conservent les normes d'emploi instituées avant la crise. Les emplois industriels tendent à plus à disparaître que ceux du secteur des services.

La recherche menée par Janine Leschke et Andrew Whatt a mis en évidence la forte dispersion de la qualité des emplois en Europe avant même la survenue de la crise. Les données recueillies en 2005 font état des meilleurs résultats pour les pays nordiques, les Pays Bas et le Royaume Uni, laissant à l'autre extrémité du spectre la plus part des pays de l'Europe de l'Est et du Sud. Par ailleurs, au sein de chaque pays, de fortes différences on pu être observées selon le secteur d'activité et selon le genre des salariés. Une comparaison entre les données des enquêtes 2005 et 2010 (Leschke & Watt, 2012) a été faite fondée sur deux hypothèses :

1) La crise a des effets mixtes. D'un côté, le chômage croissant tend à imposer de plus mauvaises conditions aux employés qui n'ont pas d'autre choix que de les accepter.
2) La crise a aussi pour conséquence la décroissance des mauvais emplois à faible productivité alors que les emplois sauvegardés sont plus orientés vers la qualité.

Les deux hypothèses : le pouvoir de négociation et l'effet de composition ne s'excluent pas l'une l'autre et peuvent se combiner ou se neutraliser à un niveau agrégé. Les résultats obtenus sont donc particulièrement complexes. Toujours en suivant Leschke et Watt, trois résultats importants sont à retenir.

1. *La crise à des effets combinés parce qu'elle affecte les dimension de la qualité de l'emploi de différentes manières.*

Même si l'on constate que la qualité de l'emploi s'est faiblement détériorée, certain de ses composants sont plus affectés : les salaires ont diminué de manière significative alors que les emplois à temps partiel et à durée déterminée ont augmentés. Tous ces changements confirment l'hypothèse de la baisse du pouvoir de négociation. Dans le même temps, cependant, certaines autres dimensions ont été peu affectés : le temps de travail a diminué ainsi que l'intensité du travail et l'autonomie du travail semble s'être améliorée. Le développement des qualifications et la

représentation des intérêts collectifs ont légèrement décliné jusqu'en 2010, mais ces dernières dimensions ont peut-être été affectées plus récemment.

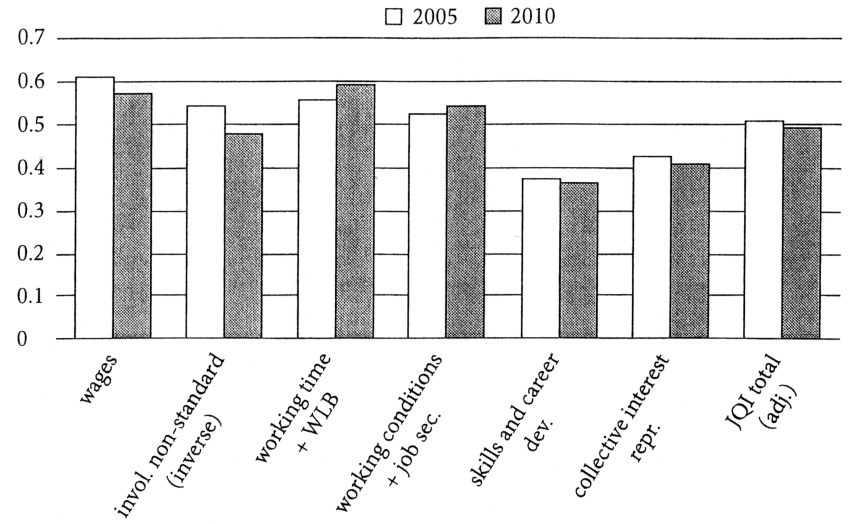


Figure 10.1 EU27 Job Quality Index results

2. *Les niveaux de la qualité de l'emploi sont très diversifiés au niveau européen.*

Dans une échelle de zéro à un, on observe en 2010 une très grande diversité entre les pays allant de 0.3 à 0.8. Certains pays tels la Pologne qui avait le plus faible indice de la qualité de l'emploi ont connu l'amélioration la plus notoire. Les détériorations de la qualité de l'emploi a été observée en France, en Irlande, au Royaume Uni et en Suède alors que d'autres pays tels la Belgique, le Danemark et la République Tchèque ont vue certaines des dimensions de la qualité de l'emploi s'améliorer légèrement. Leschke et Watt concluent que la sévérité de la crise et la qualité de l'emploi sont corrélées sans pouvoir expliquer comment elles le sont.

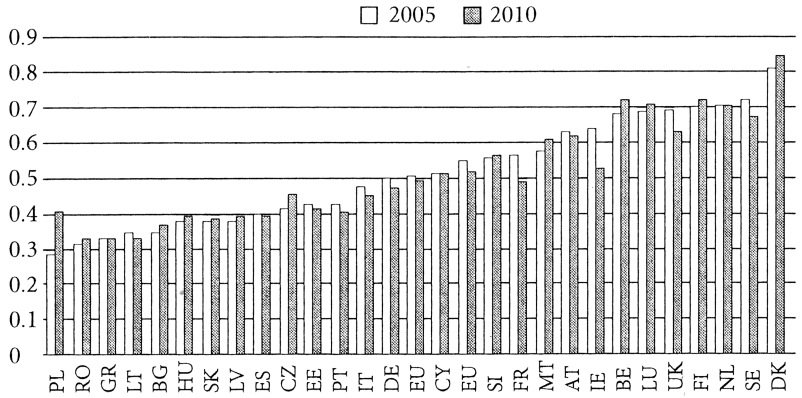


Figure 10.2 Overall JQI scores per country. NB: EU. =EU27 and EU15 respectively

3. Les effets combinés ne contrebalancent pas la tendance négative

Il est évident que les salariés ont été négativement affectés par la crise, non seulement en termes quantitatifs (moins d'emploi, plus de chômage) mais aussi en subissant une baisse de la qualité de leur emploi dans la mesure où l'on accorde le même poids aux six dimensions de la qualité de l'emploi. La destruction des emplois de faible n'est pas suffisante pour compenser la perte du pouvoir de négociation qui contraint les salariés à accepter des salaires inférieures et de moindre possibilités de carrière. Mais dans le même temps, certaines dimensions se sont améliorées : l'intensité du travail a diminué et une durée du travail très longue est moins souvent imposée. Il reste à comparer les données de l'enquête 2010 avec celles rassemblées en 2015 et dont les résultats ont été publiés au début de 2017.

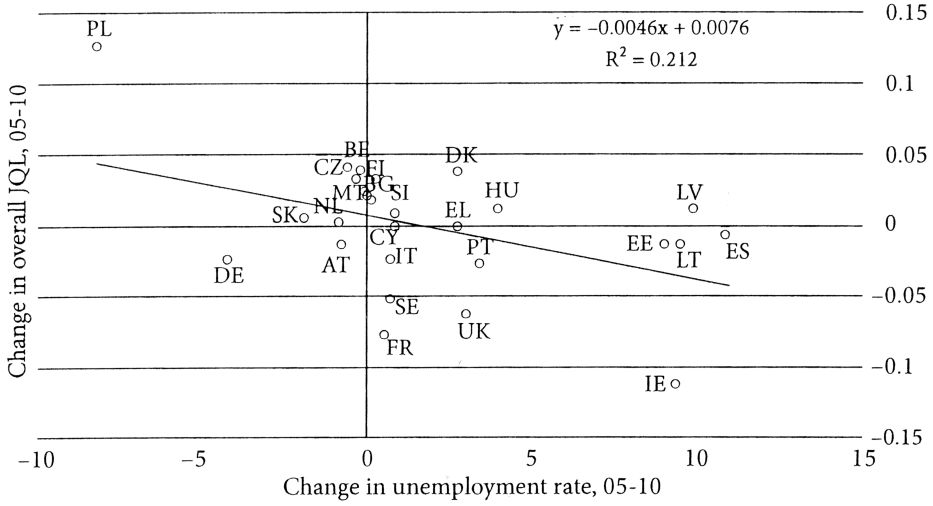


Figure 10.3 Change in unemployment rate versus change in overall JQI

6 – Persistance d'une dualisation du marché de l'emploi

À un moment d'affaiblissement des régulations statutaires, d'accroissement de la précarité alors que stagnent les salaires et que les conditions de travail se durcissent - spécialement en ce qui concerne le rythme de travail et ses effets sur la santé – on ne peut pas néglige la question de la manière dont les situations de travail des salariés pourraient être améliorées. De nombreux analystes (réf.) affirment avec vigueur que les améliorations existent. Certains évoquent une 'voie haute' ou un chemin 'gagnant gagnant' fondé sur une bonne politique de gestion du personnel. Cette 'voie haute' correspond à une configuration au sein de laquelle des stratégies d'une production à haute valeur ajoutée sont associés à des investissements et des formations de haut niveau, une productivité élevée, de hauts salaires et de bonnes conditions d'emploi. En suivant la rationalité sous-jacente à cette voie, la 'voie basse' devrait être évitée

dans la mesure où les performances des entreprises y sont plus mauvaises en termes de résultats économiques agrégés tels les salaires et la productivité.

Mais cette histoire ne correspond pas aux données disponibles. De nombreuses entreprises choisissent encore la 'voie basse' où la qualité de l'emploi n'est guère possible. De nombreuses raisons expliquent ce fait :

- Les employeurs ne sont guère formés à mettre en œuvre une stratégie de 'la voie haute' qui ne correspond pas à leurs normes d'action. La plus part d'entre eux ont un habitus de *lean production* pour utiliser un concept de Pierre Bourdieu ;
- Les stratégies de 'voie basse' fonde la compétitivité sur des coûts faibles et une qualité moyenne ou faible dans la mesure où celle-ci est plus facile et plus rapide que les solutions de la 'voie haute' ;
- Les droits de propriété et la pression pousse vers des bénéfices à court terme c'est à dire un retour sur investissement le plus rapide possible : une profitabilité très forte à court terme est peu compatible avec le choix d'une 'voie haute' ;
- En l'absence de syndicats, de négociation collective et d'expression sur les conditions de travail, ce qui est particulièrement le cas dans les petites et moyennes entreprises, la 'voie basse' est la meilleure option. IL existe une pression de la base pour que les choses s'organisent différemment. Quand les salariés ne peuvent plus faire face, ils quittent leur travail.

Pour que le modèle de 'la voie haute' soit pertinent, les régulations du marché du travail et la négociation collective doivent peser sur l'entreprise de telle sorte qu'elle n'ait d'autre possibilité que de choisir cette 'voie voie haute'. Mais dans de nombreux cas, on observe que les régulations actuelles opèrent dans le sens contraire de telle sorte que les entreprises sont engluées dans une 'voie basse' qui les empêche d'adopter une 'voie haute' et de bonnes conditions de travail. On peut citer les exemples de complément de salaires tel le *Working Families Tax Credit* ou les aides financières accordées aux entreprises qui diminuent leurs contributions aux charges sociales. Ces politiques publiques freinent l'automatisation et l'innovation dans la mesure où la main d'œuvre coûte moins cher alors même que quand leurs coûts augmentent, l'automation est le meilleurs moyen, l'automation est le meilleure moyen d'augmenter la plus value par heure travaillée. Dans le même temps, le secteur à bas coût de production trouve ses consommateurs et préserve , dans le même temps, des niches pour des prix plus élevés, des services et des produits avec des salariés mieux payés.

Il n'y a pas d'effet automatique observé entre une productivité plus élevée et une amélioration ou une meilleure qualité de travail. Quand les entreprise obtiennent des aides en vue d'accroître la formation des salariés, cela leur permettra indubitablement d'accroître la productivité, mais il n'est pas certain que cela permette aux salariés de négocier de meilleurs salaires et de meilleures conditions de travail. La qualité du travail dépend donc de nombreux facteurs dont la régulation parmi d'autres.

De plus, il faut prendre en considération aussi bien l'offre que la demande d'emploi. Chaque secteur ou chaque activité sont associés à des qualifications et des compétences spécifiques. Tant que les politiques d'emploi sont perçues au moyen de perspectives néoclassiques, les entreprises aussi bien que les pouvoirs publics

encourageront les politiques qui accordent leurs faveurs aux demandes des entreprises : flexibilité du temps de travail, des salaires flexibles et aussi peu de protection que possible afin de maximiser la loyauté, la créativité, l'investissement et l'engagement dans le travail.

De plus, dans la mesure ou soigner le symptôme procure une brève rémission, il est nécessaire d'identifier *les causes* sous-jacentes à une qualité du travail dégradée ou, comme les nomment David Graeber, 'des emploi de merde'. Parfois, une pénurie de travailleurs qualifiés peut conférer aux salariés un pouvoir de négociation construit sur une base spontanée afin d'obtenir des augmentations salariales ou l'amélioration des conditions de travail. Mais, le plus souvent, ce ne sera pas le cas. Tant que l'on continue de penser que le chômage et les piètres performances du marché du travail sont une conséquence des rigidités induites par des protections telles la présence des syndicats ou la sécurité sociale, on devra accepter une dégradation de la qualité du travail. Le raisonnement néolibéral est supposé être efficace dans la mesure où l'on pense que des protections élevées enchérissent le coût du travail au delà du taux que le capital peut offrir pour salarier. Mais les employeurs recrutent uniquement quand ils investissent ou quand ils estiment que leurs carnet de commandes seront remplis et non parce que la main d'œuvre est moins chère ou plus flexible. Rendre la main d'œuvre moins chère ou proposer des emplois de moindre qualité améliore le profit et rien d'autre. Les salariés supportent des conditions dégradées uniquement parce qu'ils craignent des situations bien pires telles le chômage ou l'obligation d'accepter un emploi dans le cadre d'un programme de remise au travail. Les réformes de la protection sociale à la fin des années 1990 et le début des années 2000 – 'Hartz 4' en Allemagne – ont creusé un trou dans le système de protection des chômeurs. C'est aussi parce que les chômeurs vivent aujourd'hui une situation bien pire qu'il y a vingt ans que les salariés acceptent des conditions de travail dégradées. En d'autres termes, pratiquement tout le monde courre le risque de devenir un *outsider*. En effet, ce risque existe aussi pour les '*insiders*' (salariés stables bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée) dans la mesure où ils sont exposés aux restructurations des entreprises, à des externalisations et dans la mesure où ils sont exposés à des contrats à durée déterminés après un licenciement. Afin d'être recrutés et obtenir un contrat à durée indéterminée, ils veulent – ou sont forcer- d'accepter un rythme de travail plus élevé, moins d'autonomie, une charge de travail plus élevée et par conséquent un travail de moins bonne qualité. Passer d'une position d'*ousider* à une position d'*insider* n'est guère aisé. De plus, cette fraction des travailleurs est utilisée comme levier pour dégrader les normes sociales et les conditions de travail.

7 – La crise a exacerbé les pénibilités

Dans un récent projet un important réseau de chercheurs a décidé d'observer attentivement le 'travail pénible' c'est-à-dire les emplois et les professions confrontés à des travaux plus durs que la norme (Kirov, Ramioul (2016), Walqing Project). Les premières observations ont démontré que les secteurs d'emplois en croissance ou en expansion sont souvent caractérisés par des emplois de qualité problématique (Ramioul). Les tendances croissantes envers la spécialisation, la professionnalisation et la bureaucratisation dans le travail ont un impacte négatif sur la qualité de l'emploi. Les récentes Enquêtes Européennes sur les Conditions de Travail ont montré que les secteurs caractérisés par une offre croissante d'emplois , spécialement dans le secteur des services, offrent souvent des emplois de faible niveau de qualité ainsi qu'une

proportion plus élevée d'emplois à temps partiel et temporaires. Au sein de l'UE, on estime que 8,19 millions d'emplois très qualifiés ont été créés depuis 2000 alors que dans le même temps, 8 ,5 millions d'emplois peu qualifiés ont vu le jour. Dans leur étude sur la perception du bien être, Poggi et Illosio (2016) démontrent que des emplois exigeants avec un faible contrôle, un déséquilibre entre des efforts élevés et une faible reconnaissance, une flexibilité non compensée par une sécurité ('flex-sécurité'), se traduisent pour les salariés par une moindre satisfaction de leur travail et par une vie moins heureuse. Les plus exposés sont les travailleurs manuels qualifiés, les femmes et les travailleurs âgés. Les résultats des statistiques européennes concernant les salaires et les conditions de travail montrent que des conditions de travail dégradées, des contrats temporaires, des bas salaires et des carrières discontinues se traduisent par des revenus insuffisants et des privations concernant les conditions de vie. Le 'travail dur' est aussi effectué par des travailleurs pauvres.

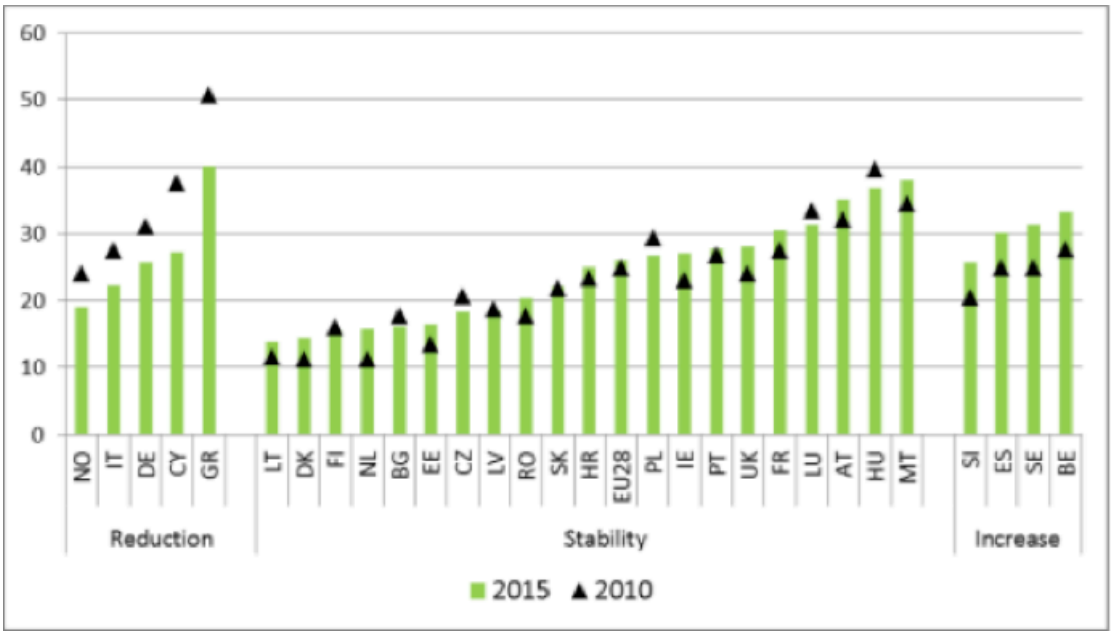
En analysant les secteurs économiques, il est évident que le 'travail dur' s 'observe dans celui du nettoyage industriel, des traiteurs, du soin aux personnes âgées, de la gestion des déchets aussi bien que dans le secteur de la construction. Ces secteurs ont connu une forte expansion entre 2000 et 2008. Holtgrewe, Markova et Raven ot étudiés les conditions qui caractérisent le travail peu qualifié telles les bas salaires, des contrats plus souvent temporaires et à durée déterminée, des systèmes de travail sous pression et un fort *turn-over*. 'De nombreux secteurs et fonctions en expansion ont en commun certains traits qui les caractérisent en ce qu'ils traitent de besoins humains élémentaires : la propreté, la nourriture, les soins, les déchets'. (ref) Tous sont des services consommateurs de main-d'œuvre qui, à l'exception de la construction, qui sont localisés et difficilement exportables. Dès lors, il arrive souvent une relocation des ressources humaines et du recrutement parmi de nouveaux segments de la population active : les migrants (à l'intérieur et à l'extérieur de l'UE), les femmes et les étudiants.

En 2015, 12 % des salariés de l'UE ont affirmé que leur travail avait un effet positif sur leur santé contre 25 % estimant qu'il avait un effet négatif (Eurofound, 2015[e]). UN moyen traditionnel de mesurer la qualité des situations de travail est de prendre en compte la santé, la sécurité et le bien-être. La santé et la sécurité au travail est un enjeu plus large que celui qui concerne l'exposition aux risques professionnels, aux accidents et aux maladies professionnelles ; ils sont la résultantes d'une multiplicité de facteurs d'environnement et d'expositions. Les organisations et les salariés ont besoin d'un ensemble de ressources pour assurer la sécurité et le bien-être au travail ; la manière dont le travail est organisé et la culture organisationnelle sont aussi importants. Les risques physiques étant les plus visibles sont ceux qui ont reçu la plus forte attention ; cependant , les risques psychosociaux prennent une place croissante dans les risques de santé au travail (voir également l'Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail à propos du bien-être au travail). La soutenabilité du travail est un autre concept émergent. Il fait référence aux conditions de vie et de travail qui permettent aux individus de s'investir dans le travail, de faire les ajustements nécessaires entre les exigences du travail et les besoins des individus en dehors du travail.

Stress, burn out et autres risques psycho-sociaux

L'environnement du travail est soumis à des changement constants en raison de l'introduction de nouvelles technologies, de nouveaux produits et des processus de production en lien avec les changements qui adviennent au sein du marché du travail et de nouvelles formes d'emploi et d'organisation du travail. Ces changements introduisent de nouveaux risques pour les salariés et pour les employeurs[9]. En 2015, les développements de politique et le dialogue social s'efforcent d'orienter des changements du travail et dans l'environnement du travail afin de mieux cibler les nouveaux risques ou les risques émergents au travail.

Share of workers experiencing stress at work always or most of the time



Résultats de quelques enquêtes nationales concernant le stress lié au travail

Plusieurs enquêtes nationales concernant la santé et le bien-être au travail en 2015 mettent en évidence une détérioration des conditions de travail. Une étude française parmi les plus extensives conduite sur quatre décades (enquête Santé et Itinéraires professionnels (SIP)) analyse la manière dont les changements dans les conditions de travail s'intègrent dans les parcours professionnels (Wolf et alii, 2015)[10]. Cette enquête met en évidence des changements constants et qui s'accélèrent en particulier en ce qui concerne l'intensification du travail associé à une pression accrue ressentie au travail et une tension dans les relations avec le publique. Des changements

---

9 [9] https://oshwiki.eu/wiki/Monitoring_new_and_emerging_risks

10 [10] http://www.cee-recherche.fr/publications/connaissance-de-lemploi/les-changements-de-conditions-de-travail-au-fil-des-vies-professionnelles-plus-frequents

concernant une vie professionnelle moins stimulante et moins reconnue sont fréquents. Dans le même temps, une meilleure intégration dans le travail, une meilleure reconnaissance et une meilleure adéquation entre les qualifications et le travail est moins fréquente.

Le gouvernement belge a commandité une étude sur les risques psychosociaux au travail et sur les maladies musculo-squelettiques auprès de 4000 personnes. Cette étude a mis en évidence le fait que 3 travailleurs sur 10 perçoivent un stress lié au travail le plus souvent ou tout le temps. Cette proportion est identique pour les hommes et pour les femmes, avec de faibles différences selon l'âge ou es secteurs d'activité. En république Tchèque, 40 % des 1027 personnes ayant répondu à un sondage représentatif trouvent dans leur travail une source de stress à long terme[11]. Les sources de stress lié au travail les plus fréquemment citées sont : le contacte avec les clients (63%) et le salaire (62%). Le mode de management est une source de stress citée dans 32 % des cas. Concernant le syndrome du burn out, 34 % des répondants estiment avoir un risque de burn out du à leur travail dont un cinquième estiment en avoir les symptômes. Une enquête allemande conduite par le Syndicat Uni des Service (Ver.di) en novembre 2015 souligne que les employés ressentent un plus grand stress au travail dans les années récentes[12]. 42% des employés enquêtés ont été tout à fait d'accord pour dire que la pression au travail s'est accrue au cours des récentes années alors que 28 % ont affirmé être plutôt d'accord avec ce fait. Les travailleurs de l'Allemagne de l'Est semblent plus affectés que leurs collègues de l'Ouest (TNS Infratest, Ver.di 2015) En Espagne ; le Baromètre du Bien-Être et de la motivation des salariés a été publié en juin 2015[13]. L'enquête révèle que 42 % des salariés espagnols de moins de 35 ans souffrent d'un haut niveau de stress, le pourcentage étant un peu moins élevé pour les employés (37 %) (Edenred, IPSOS, 2015)

Tenir le coup : intensification du travail, longues heures de travail, fatigue

Une enquête allemande[14] conduite par la Fondation Bertelsmann sur un échantillon de 1000 personnes montre que 25 % des salariés à temps plein travaillent trop vites ; ces salariés soulignent le fait qu'ils ne pourront soutenir ce rythme à long terme. 18 % indiquent qu'ils atteignent souvent leurs limites et 23 % qu'ils ne peuvent pas prendre une pause. 12 % des répondants ont mentionné le fait qu'ils ont été travailler bien qu'étant malade. Lorsqu'on leur en a demandé la raison, 42 % a mentionné le fait que leur environnement de travail se caractérisait par une pression croissante. Un tiers (33 %) a indiqué qu'ils ne savaient pas comment atteindre des objectifs de plus en plus élevés. Plus de la moitié (51%) dit avoir peu ou pas d'influence sur leur charge de travail. 40 % affirme avoir peu ou pas d'influence sur leurs objectifs (Chevalier et Kaluza, 2015). Une enquête a été conduite par une compagnie d'assurance autrichienne en coopération avec le portail internet netdoktor.at [15] portant sur 600

---

11 [11] http://www.verdi.de/++file++563cb3cd6f6844078c000096/download/Umfrage - Stress am Arbeitsplatz.pdf

12 http://www.ipsos.es/sites/default/files/documents/20150609_np_no_continuar_empresa.pdf

13 https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/presse-startpunkt/presse/pressemitteilungen/pressemitteilung/pid/steigende-zielvorgaben-im-betrieb-foerdern-selbstgefaehrdendes-verhalten-von-arbeitnehmern/

14 https://www.wienerstaedtische.at/unternehmen/presse/pressemeldungen/detail/gesundheit-im-job-78-prozent-der-oesterreicherinnen-fuehlen-sich-nach-der-arbeit-muede-und-ausgelaugt.html?tx_ttnews%5byear%5d=2015

15

salariés de tous âges, composés pour 65% de femmes et 35% d'hommes. Les quatre/cinquième (78%) affirment que leur travail est fatiguant voire épuisant et 55% que leur travail est incompatible avec leur état de santé. Un tiers d'entre eux sollicitent une amélioration de leur bien-être au travail. Deux/tiers des salariés dit souffrir de périodes de travail stressantes tandis que le tiers restant dit être satisfait de sa situation de travail. En Irlande, 61 % des salariés et des dirigeants interrogés par Peninsula[16] a admis s'endormir au travail. Ce pourcentage élevé marque cependant une diminution par rapport au 69 % relevés en 2008. Le sondage révèle également que 72 % des salariés 'boivent régulièrement des boissons contenant de la caféine afin de rester éveillés'.

L'impact du management et de la division du travail sur le bien être au travail

Une analyse comparative de six municipalités au Danemark met en évidence une corrélation entre le bon mangement et un faible niveau d'absences pour raison de santé. Les résultats de cette recherche mettent en évidence que la variable déterminante qui explique les différences d'absentéisme pour raisons de santé entre les six cas étudiés est la qualité du leadership. En particulier, la compétence et la clarté des managers dans la gestion des absences pour raison de santé est un facteur déterminant. La recherche conclue sur l'importance de disposer de bons outils et de politiques qui s'assurent que le dialogue entre les dirigeants et les salariés est facilité.

Un récent sondage roumain[17] effectué auprès de salariés urbains et hautement qualifiés révèle que pour 50 % des enquêtés, l'absence de communication loyale avec leurs supérieurs est un des principaux facteurs qui influence négativement les relations avec leurs employeurs. 37 % d'entre eux évoquent de fortes pressions de la part de leurs supérieurs et 34 % un manque de transparence au sein de l'entreprise. En Autriche, des sondages portant sur 1000 salariés montrent que les hiérarchies fortes sont mises en cause[18] : 80 % des répondants attendent de leurs supérieurs qu'ils se comportent à leur égard comme des égaux (et non comme des patrons traditionnels). Environ la moitié d'ente eux souhaiteraient plus d'autonomie concernant l'aménagement de leur temps de travail et 46% d'entre eux préféreraient travailler 'sans instructions venant d'en haut'. Cependant, 58 % pense que la communication avec leur supérieur est ouverte et qu'il sont correctement valorisés.

Une recherche concernant 'Le vécu du lundi matin' a ouvert un débat en Lettonie sur la manière dont le changement dans la nature du travail à accru le niveau de sentiment de stress[19].. Les emails s'accumulent durant les week-ends, non seulement sur les ordinateurs de bureau mais aussi sur les téléphones mobiles. Si les dirigeants tente de réduire le stress du traitement de ces mails pendant les périodes de repos, ils risquent alors d'être soumis à un stress permanent. UN autre sondage auprès des salariés de

---

16 https://www.healthandsafetyreview.ie/article/5571

17 http://www.cabiweb.dk/presserum/pressemeddelelser/god-ledelse-giver-lavt-sygefravaer-i-daginstitutioner/

18 http://www.csid.ro/lifestyle/noutati/motivele-pentru-care-romanii-isi-dau-demisia-de-la-locul-de-munca-14094901/http:/www.csid.ro/lifestyle/noutati/motivele-pentru-care-romanii-isi-dau-demisia-de-la-locul-de-munca-14094901/

19 http://derstandard.at/2000023002215/Was-sich-Arbeitnehmer-von-ihren-Chefs-wuenschen

l'ITC bulgares montre qu'un tiers des salariés en IT font l'expérience du stress et de la diminution de l'espace de leur vie privée[20].
Au Luxembourg, la troisième étude sur la Qualité du Travail en 2015 mesure la satisfaction perçue par les salariés quant aux relations avec leurs employeurs et l'équilibre entre travail et hors travail. Presque un/tiers des répondants ont fait part du fait qu'on attend d'eux qu'ils soient joignables en dehors des heures normales de travail et qu'ils travaillent souvent sous contrainte de temps. Ils disent aussi que le travail sous pression entraîne des problèmes d'équilibre entre travail et vie personnelle et à des insomnies.

Pour résumer, on peut dire que les salariés sont confrontés à une pression organisationnelle plus intense, à une forte présence managériale alors même que les technologies exposent les salariés à un contrôle accru et réduisent leur autonomie quant à la manière de conduire leur travail. Les enjeux de la qualité du travail sont désormais plus liés au contenu du travail qui augmente la pression au niveau socio-psychique.

8 – En guise de conclusion : une tendance, plusieurs causes

Depuis le début de la crise, La qualité du travail est soumise à un énorme stress test. Dans cette section, on souhaite résumer plusieurs des causes liées de certaines tendances négatives. En premier lieu, on observe que les nouvelles technologies et les changements d'expertises induits par ces technologies (plus de surveillance, plus de contrôle) peuvent avoir des effets négatifs sur le bien être et la qualité du travail. Certaines tâches deviennent plus complexes mais de nombreuses autres sont plus standardisées et automatisées à plus ou moins long terme. Dans le même temps, la réduction des coûts du travail peut être un frein à cette évolution, permettant de conserver les emplois les moins intéressants. En second lieu, la concurrence entre les entreprises s'exacerbe et devient permanente, surtout entre les activités externalisées et les sous-traitants ce qui conduit à la diminution des normes de qualité. La marchandisation, la pression sur les coûts et des règles de comptabilité strictes réduisent les marges financières pour améliorer les conditions de travail dans le secteur des services. En troisième lieu, le déclin de l'influence syndicale a eu et aura plus encore un effet négatif sur la qualité du travail. Les retards dans l'organisation de contrepouvoirs au niveau de s lieux de travail laisse les mains libres aux dirigeants. Seule la situation du marché du travail peut aider les salariés par le biais d'une stratégie de sortie ou de protestation clandestine. Enfin, les syndicats sectoriels prenant en charge l'organisation de sections syndicales de salariés précaires ou peu qualifiés sont très rares ce qui conforte ce qui a été dit précédemment. Plus généralement, les syndicats ne manifestent pas toujours un très grand intérêt à la mise en œuvre d'un plan social d'amélioration des conditions de travail.

Selon les analystes des régimes d'emploi (Gallie) ou des relations industrielles (Bosh ; Mayhew, Gautié), ces deus facteurs sembles avoir un impacte mitigé concernant les effets de compétition, de privatisation, de marchandisation aussi bien que de changements organisationnels. Mais d'autres auteurs sont plus critiques (Hyman ;Husson) et donnent la primauté aux limites des institutions et des règles dans leur capacité à formater la réalité sociale. Dans les segments inférieurs du marché en

[20] http://topictemployer.bg/catalogue-2015/

particulier, la dérégulation croit et cette tendance s'appuie sur une régulation lâche (failles, exceptions, dérogations, absence de contrôle, etc.) La capacité institutionnelle de mise en forme est réduite et pour contrebalancer cette tendance, le pouvoir d'agir est nécessaire. Par 'pouvoir d'agir' on peut entendre la nécessité de donner des moyens d'agir aux salariés un pouvoir d'expression et une force institutionnelle. Un fort partenariat avec des institutions politiques est aussi nécessaire et cette dimension est fréquemment absente.

Mener des comparaisons entre pays tout en prenant en compte une variété de facteurs tels la densité de la syndicalisation, la couverture conventionnelle, la sécurité sociale et les normes sociales concernant la pauvreté et les salaires minimum (Plasman & Rick, 2001) est intéressant car cela démontre parce que cela démontre que, même si des tendances négatives surviennent également, elles peuvent être contrebalancées par des syndicats forts et des régulations concernant le temps de travail, la santé, la sécurité et le bien-être. La flexibilité demeure possible grâce à la formation continue, le développement des carrières et des compétences. Steffen Lehndorf avance que 'les institutions des relations professionnelles peuvent être complétées par des régulations étatiques quand les partenaires sociaux sont faibles ou dispersés comme c'et le cas dans les secteurs observés. Par exemple, des accords collectifs peuvent donner lieu à des procédures légales d'extension afin qu'ils puissent s'appliquer dans les secteurs faiblement organisés, et le salaire minimal légal offre une assise solide pour les négociations salariales dans les industries à risque' (Lehendorff, 2016)

Bibliographie

(…)

Table of Contents

1. Job quality in an era of flexibility: introduction *Julia Kubisa and Pedro Mendonca*

2. Job Quality in Europe *Stephen Bouquin*

3. Deregulation, job security and employability during the Great Recession: a multilevel analysis *Dragoș Adăscăliței and Federico Vegetti*

4. Quality of working time in the police: the experience of shift extensification for officers and staff *Dora Scholarios, Hannah Hesselgreaves and Raymond Pratt*

5. 'Supply chain capitalism': exploring job quality for delivery workers in the UK *Kirsty Newsome, Sian Moore and Cilla Ross*

6. For the sake of quality of care: nurses' struggles for job quality in the context of flexibility arrangements: the case of Poland *Julia Kubisa*

7. Job quality dynamics at the call centre: workers' strategies in Poland *Justyna Zielińska*

8. Voice and its implications for employment quality in temporary agency work *Kristina Håkansson, Valeria Pulignano, Tommy Isidorsson and Nadja Doerflinger*

9. Job quality, flexibility and obstacles to collective agency *Pedro Mendonca*

10. Job quality for temporary agency workers and client organization employees at a Swedish manufacturing plant *Kristina Håkansson and Tommy Isidorsson*

11. The social dimension of job quality: perceived social support in contrasting regulatory contexts for temporary agency work *Pille Strauss-Raats*

12. Job Quality in an Era of Flexibility: conclusions and new emerging issues on job quality for research and policy makers *Tommy Isidorsson and Julia Kubisa*