

## **L'INVENTION DE NOUVEAUX MÉTIERS : PROBLÈMES DE MÉTHODE ET ENJEUX POLITIQUES.**

La mise en place du projet de recherche “ **L'invention de nouveaux métiers dans le secteur des services en Lorraine** ” (INSERLOR), soutenu par la Région lorraine, depuis septembre 2004 nous a confronté à plusieurs problèmes de méthode qu'il semble judicieux d'exposer ici. Le projet INSERLOR prend une place centrale dans la dynamique d'un réseau régional de recherche en sciences sociales : l'Institut Lorrain des Sciences du travail de l'Emploi et de la Formation (ILSTEF, formé de neuf équipes appartenant à trois établissements universitaires (Nancy 2, Metz, INPL) et dont l'Institut Régional du Travail Social de Lorraine est partenaire. Par la mobilisation d'une vingtaine de chercheurs lorrains, appartenant à ce réseau, le projet INSERLOR forme la base sur laquelle se fonde, d'un point de vue pragmatique, le travail réflexif sur la pluridisciplinarité en matière de recherche, qui sous-tend le projet de Maison de la Recherche.

Ce projet se propose d'étudier les “ nouveaux métiers ” répondant à des besoins émergents ou insatisfaits dans le domaine des services. Il vise à construire des connaissances sur leur rapport aux systèmes de travail et d'emploi ; sur les modes d'accès à la qualification et aux compétences, tant au travers de la formation que de la valorisation de l'expérience (Argirys & Schön 1974, Aznar, 1998, Zapata 2004). Il a pour ambition de fournir un outil éclairant les voies et les perspectives de création de nouveaux métiers en Lorraine, en lien avec le développement territorial, l'organisation du travail et la formation (Cavestro, Colin & Grasser 2002, Kaiser & Streicher 2003, Nicolas Le Prat 2003).

Nous avons retenu trois orientations de recherche :

- 1) émergence et nature de nouveaux besoins de qualification dans le tiers secteur
- 2) les “ nouveaux métiers ” de service utilisant les TIC : transformation et création d'activités, évolution des emplois et des compétences, impact sur les systèmes productifs
- 3) formation et expérience dans la construction de “ nouveaux métiers ”, rapport à la qualification et à la professionnalisation

Dans la première phase de travail, nous avons rencontré deux problèmes principaux de méthode. D'abord, celui du repérage statistique des “ nouveaux métiers ”. Ensuite, celui de la définition de la notion même de nouveau métier.

### **1- Le repérage statistique des “ nouveaux métiers ”.**

Parce qu'ils ont choisi une approche sectorielle des activités et des emplois située à l'échelle du territoire, le premier travail des chercheurs a consisté à exploiter les données

---

<sup>1</sup> MCF Habilité. I.U.F.M. de Lorraine 5 rue Paul Richard, C.O. n° 3 Maxéville, 54528 LAXOU Cedex. Laboratoire Interuniversitaire des Sciences de l'Education et de la Communication, Nancy 2 EA 2310. Institut Lorrain des Sciences du travail de l'Emploi et de la Formation. Tél. 06 09 72 70 31 courriel : [antoine.zapata@lorraine.iufm.fr](mailto:antoine.zapata@lorraine.iufm.fr)

statistiques disponibles émanant des institutions de la statistique publique. Il s'est agi de repérer les emplois ciblés dans les catégories statistiques existantes. Cette démarche s'est heurtée à un obstacle méthodologique que les chercheurs pouvaient difficilement éviter et ce, pour deux raisons principales :

Premièrement, les emplois étudiés relèvent du secteur des services, qui couvre un périmètre plus étendu que le secteur tertiaire. En effet, la notion de services s'applique à des métiers susceptibles d'être exercés aussi bien dans les entreprises agricoles ou industrielles que dans les sociétés de services à proprement parler. Sous l'effet de la tertiarisation croissante de l'économie, nous observons donc une évolution de certains emplois et l'apparition de « nouveaux emplois » dans le secteur des services, en particulier au sein de processus productifs industriels qui les intègrent de plus en plus (Guery & Mercier 2002, Bary 2002). Sans oublier que le secteur tertiaire regroupe aussi l'ensemble des branches d'activités constituées par des unités de production dont l'activité principale est la vente de services. Ce mouvement pose fondamentalement la question de leur institutionnalisation – située au cœur de la recherche collective – et donc, à terme, de leur identification et de leur repérage dans les catégories des nomenclatures statistiques. De plus, notre champ d'étude est abordé, par les chercheurs des différents laboratoires participant, sous deux modalités : par le versant métier (qualification, compétences, formation etc...) et par le versant emploi (statuts, flux, localisation etc...) ce qui produit des résultats hétérogènes qu'il nous faudra intégrer (Schwartz 1984, Champy-Remoussenard & Meyer 2004, Barbier, Berton & Boru 1996).

Deuxièmement, les emplois ciblés par les chercheurs comportent un caractère de nouveauté. Il s'agit d'emplois en construction donc mal identifiés et pas encore ou faiblement reconnus. Par définition, ce qui est nouveau n'a pas d'existence antérieure, or l'identification des implantations géographiques sur lesquelles porter le regard d'une part, la sélection des secteurs d'activités à retenir d'autre part, ou encore l'évaluation des masses d'emplois qu'ils représentent sont des préalables au choix et à la construction des outils de recueil de données.

S'ajoute à la difficulté de leur repérage, le fait que les emplois retenus dans le projet de recherche INSERLOR sont différents par leur nature et relèvent de divers secteurs, sous-secteurs et domaines d'activités. Il s'agit d'emplois du « tiers secteur » (Lallement & Laville 2000) notamment ceux qui relèvent du champ de l'intervention sociale et de l'insertion sociale ; des emplois de « télé-opérateurs » en centres d'appels ; des emplois d'« ingénieurs-innovateurs » et des emplois relevant de l'aide à domicile, en particulier, les auxiliaires de vie sociale (A.V.S.). La difficulté rencontrée par les chercheurs d'INSERLOR pour aboutir à un repérage des terrains d'étude à travers les données statistiques existantes, pose la question de l'obtention d'informations précises sur les nouveaux métiers par les institutions d'études statistiques. Par exemple comment situer les emplois en milieu associatif, lorsqu'on sait qu'une partie des nouveaux métiers de services émergent dans ce milieu. Or, les associations relevant du droit privé sont incluses dans les données du secteur privé, tandis que leurs « philosophies » d'intervention en diffèrent notablement.

Si la sélection de terrains d'expérimentation de façon empirique ne pose pas de problèmes aux chercheurs engagés depuis longtemps dans des recherches sur les métiers dans le champ des services, l'exploitation et la projection à l'échelle de la région des résultats obtenus ne va pas de soi. En effet, le résultat obtenu empiriquement sur tel métier à tel endroit géographique est-il généralisable, et permet-il une projection sous forme d'un modèle ou n'est-ce qu'un phénomène partiel, contingent au lieu ou à des caractéristiques propres aux membres du collectif de travail ?

## 2- la définition de ce qu'est un " nouveau métier "

L'étude des modalités d'émergence d'un nouveau métier nécessite des choix parmi les différentes définitions possibles. La situation n'est pas la même suivant qu'il y a une identification nominative (emploi-jeunes ou auxiliaires de vie scolaire par exemple), des besoins disparates à satisfaire, un re-découpage de fonctions / attributions assurées de façon " sauvage ", ou la matérialisation marchande d'un travail " fantôme ".

Trois axes me semblent pouvoir constituer un modèle de l'émergence de nouveaux métiers.

Premier axe : le glissement d'activités liées entre autre aux changements technologiques. Pour des résultats produits identiques, les activités attendues seront différentes, l'organisation du travail et les ressources matérielles changent. Cela introduit fréquemment des évolutions ou des modifications totales du système de qualification et des compétences nécessaires. Un exemple pourrait être celui du basculement du métier de radio-électricien vers celui d'électronicien à la fin des années 1950. La révolution que produit l'introduction de l'outil informatique dans les champs du secrétariat et de la comptabilité au début des années 1980 est du même ordre, même s'il ne s'est pas accompagné d'une modification de la dénomination du métier.

Second axe : le re-découpage des activités et des " compétences " de l'agent se concentrant sur un noyau cohérent qui assure la structuration, et qui exclu (externalise) des activités périphériques qui étaient réalisées jusque là. L'agrégation d'activités périphériques de plusieurs métiers " historiques " autour d'une nouvelle cohérence aboutit à la production d'un métier nouveau. Télé-opérateurs par exemple.

Troisième axe : le repérage de nouvelles niches de produits, de services conduit soit à développer des activités qui répondent à la demande ou au besoin, soit à élaborer des listes de compétences à atteindre pour y répondre (référentiels). Nous sommes là dans une émergence " innovante " de nouveaux métiers. Qui peut se structurer de façon visible en remplacement d'activités remplies au préalable sous forme " invisible ", ce qu'Illich avait nommé " travail fantôme ". Par exemple les métiers de soin à la personne (aides ménagères aux personnes âgées, assistantes maternelles etc...) qui libèrent des membres de la famille de ces tâches en les déplaçant (externalisant) vers des nouveaux professionnels. Ce qui serait assez semblable, mais inversé, au processus qu'a occasionné l'introduction des appareils électro-ménagers dans les foyers de la bourgeoisie et qui a diminué l'effectif des employés de maison.

Il est d'ailleurs probable qu'en tant que modèle, les trois axes fonctionnent plus ou moins ensemble. Mais ce mécanisme ne doit pas nous faire oublier qu'il est porté (mû) par des tensions qui forment peut-être système. Par exemple quel est l'effet de l'injonction politique ? Comment agit la contrainte de rationalisation technique ou économique ? De quelle façon se cristallise le besoin ou la demande sociale pour aboutir à la délimitation d'un nouvel ensemble d'activités/ compétences ? Comment fonctionne de façon concrète le processus qui aboutit à parler de métier ? Y a-t-il interaction ou indépendance totale ? Sommes nous face à quelque chose qui fait système ou s'agit-il d'un simple découpage utilitaire ?

Les études empiriques, réalisées dans le projet, devraient conduire à valider ce modèle et à proposer des hypothèses sur le mode d'interaction des tensions. Mais la question demeure de savoir comment il pourrait servir dans la planification politique vis-à-vis de la création d'emplois.

### **3- Les enjeux politiques d'un repérage.**

En effet, ces deux problèmes de méthode ne sont pas indépendants mais interfèrent non seulement entre eux, mais aussi avec les procédures de définition de postes rattachées aux référentiels de compétences de métiers “ stabilisés ” (écarts entre le travail standard, le travail prescrit et le travail réel). Or, c'est à ce niveau que se dégage la dimension des enjeux politiques d'un tel projet.

La perspective de cette recherche laisse entrevoir des pistes de réflexion intéressantes. Ainsi, à l'heure de l'accélération de la décentralisation de la formation professionnelle, les Observatoires sont confrontés à une demande d'informations qualitatives et statistiques à des niveaux infra-régionaux (“bassins d'emplois”, “zones d'emplois”, “bassins de formation”). Une articulation renforcée entre les Observatoires et les acteurs locaux devrait donner naissance à de nouvelles logiques d'acteurs.

Ces nouvelles logiques d'acteurs présentent potentiellement un double intérêt du point de vue de l'observation pour les chercheurs, qui se situe à la fois sur le registre du recueil de données à partir de leur production par les acteurs locaux et sur la réalité sociale qu'ils contribuent à façonner et à rendre visible au travers de leur approche du développement des “ nouveaux métiers ” en Lorraine.

Une piste de travail qui doit, en tout état de cause, permettre d'impulser une réflexion collective propre à encourager l'action publique dans le sens de l'institutionnalisation de nouveaux emplois dans le secteur des services en Lorraine. C'est une question qui apparaît au demeurant complexe compte tenu des logiques d'action qui la traversent. Nous pouvons mentionner celles qui influent particulièrement sur les trois orientations de recherche du projet INSERLOR :

- d'abord, l'orientation des politiques sociales et des politiques d'emploi qui s'inscrivent dans le développement de formes de croissance plus riches en emploi (les “ gisements d'emploi ”) ainsi que dans le développement d'une politique prospective de gestion des effectifs de la main d'œuvre. Avec peut-être la recherche d'une plus grande rationalisation des coûts de production et de main d'œuvre
- ensuite, la prise en compte du territoire dans le rapport du “ local ” au “ global ” et qui intéresse la décentralisation de la formation
- enfin, le développement de nouveaux modes de formation et de certification (par exemple la place de la V.A.E.)

## **Bibliographie.**

- ARGYRIS, C., SCHÖN, D., (1974) *Theory in practice*, San Francisco, Jossey-Bass.
- AZNAR G. (1998) *Emploi : la grande mutation*, Paris, Hachette.
- BARBIER J.-M., BERTON F. et BORU J.-J. (dir.)(1996). *Situations de travail et formation*. Paris : L'Harmattan.
- BARY, R., (2002) « *Les voix/voies de l'innovation : de la naissance de l'idée innovante à sa matérialisation, une analyse cognitive des pratiques et apprentissages des innovateurs* ». Thèse de doctorat de l'Institut National Polytechnique de Lorraine, option Génie des Systèmes Industriels, Nancy.
- BERTAUX R., BERNARDI S., SCHLERET Y., LEGRAND M., ZANFERRARI F., DRION S. (1998), *Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale*, programme MIRE, rapport final et volume d'annexes.
- CAVESTRO W., COLIN T., GRASSER B. (2002) "Compétences des salariés et compétence de la firme : une approche par l'apprentissage organisationnel". In : *La gestion des compétences, acteurs et pratiques*, coordonné par D. Brochier. Paris, Economica (Coll. "Connaissance de la gestion"), pp. 75-92
- CHAMPY-REMOUSSENAUD, P., MEYER, V., (coord. 2004). *Emploi-Jeune et après ?*. P.U.N. : Collection Questions de communication.
- CHARLIER M., COLIN T., GRASSER B., HIGELE J.P., KHRISTOVA A., ROSE J., ROUYER R., RYK G. (2003) La construction sociale des frontières entre la qualification et la non qualification Rapport de recherche la DARES, 161 P.
- COLIN T., GRASSER B. (2001) "Réseau, compétence globale et relation d'emploi. Un éclairage à partir d'une unité de production d'EDF et ses sous-traitants", in : *Compétences relationnelles et métamorphoses des organisations*, sous la dir. de Th. Froehlicher, A. Kuhn, G. Schmidt. Paris, Éditions ESKA (Coll. "Recherche en management"), pp. 115-131
- GUERY L., MERCIER E. (2002), "Flexibilité et gestion de l'emploi : le cas de trois centres d'appel France Télécom", Colloque Entreprise & Personnel/ANACT, 20 juin, Lyon.
- HIRLET P., KAISER J., STREICHER F. (2003), *Economie solidaire en région lorraine : développement local, création de services et gestion de l'emploi en milieu rural*, rapport de recherche pour la Délégation Interministérielle à l'Innovation et à l'Economie sociale, Mars.
- LALLEMENT M., LAVILLE J.L.(2000) « Qu'est-ce que le tiers secteur ? », *Sociologie du Travail*, N°4, Vol.42, Octobre-Décembre.
- MONTMOLLIN, M. de (1974) *L'analyse du travail, préalable à la formation*, Paris, P.U.F.
- NICOLAS Le STRAT, P. (2003) *La relation de consultance, une sociologie des activités d'étude et de conseil*, L'Harmattan.
- SCHWARTZ, B.(1984) « Inventer aujourd'hui les nouvelles qualifications pour les emplois de demain », in *Etudes et expérimentations en formation continue*, n° 10, pp. 1-6
- ZAPATA, A.(2004) *L'épistémologie des pratiques. Pour l'unité du savoir*, Paris, L'Harmattan.