

L'activité dans le poste de travail dépend de la cohérence sociale du travail

Pierre Assante – F.S.U.

Cette contribution pour la F.S.U. s'appuie sur des exemples traités par le groupe, en particulier les opératrices d'entretien des chambres d'hôpitaux et sur l'expérience vécue des personnels T.O.S. (Techniques, Ouvriers et de Service) et ceci en référence au travail dit « immatériel », selon l'acception d'Yves Schwartz, résultant de la « dialectique sans fin entre anticipation et confrontation » face à une tâche à laquelle seul l'opérateur peut répondre et qui dépasse les contours du « prescrit ».

Elle veut situer le TNQ non seulement dans sa situation actuelle « micro » et ses possibilités de devenir mais également par rapport à sa situation générale dans la société française, à l'historique du travail, à la division sociale. Elle évoque en quoi cette division, telle qu'elle s'est constituée peut être un handicap pour la société et toutes ses composantes, travailleurs « non qualifiés » en premier et comment une autre conception et maîtrise de ces travaux indispensables à la société peut aboutir à une « explosion » des capacités et activités humaines.

Elle insiste sur la constitution de « couches subalternes » dans ces branches d'activité, impliquant avant tout des personnels féminins issus des milieux populaires et constituant une stratification stérilisante dans la développement économique et social.

Elle met en relation la question de la rémunération (données en date du printemps 2006), comme un élément essentiel de la reconnaissance nécessaire de ces branches d'activité incontournables.

Elle prend l'exemple des TOS des Lycées et Collèges ou de l'aide communale aux personnes comme illustration de la possibilité de « formaliser » ces missions dans la fonction publique dans l'intérêt des personnels et des usagers : les TOS sont en effet un des plus grands « regroupements » de personnels « d'aide à la personne », les élèves en l'occurrence, dont le travail est garanti par un statut, la gestion et les évolutions soumises à parité à un encadrement et une représentation syndicale pour répondre aux besoins des personnels et des usagers. Ils sont une réalité en mouvement sur laquelle, il aurait lieu de s'appuyer face à une précarité dont le TNQ et « l'aide à la personne », sont les premières victimes.

Elle met en avant la complémentarité des formations initiale, permanente et la validation des acquis de l'expérience en soulignant l'essentialité de la formation initiale donc scolaire et universitaire bien entendu.

TNQ et ergologie

L'analyse du travail dit non qualifié peut utilement s'appuyer sur les recherches en ergologie¹²³. Le travail dit non qualifié est lié, en général, dans la conscience collective au travail de la « main » comme si ce « travail de la main » ne comportait pas un acte du cerveau d'ordre conceptuel. Ce sont donc les métiers dits ouvriers¹²⁴ et techniques, et parmi eux, ceux qui comportent des tâches qui se

¹²³ Nous nous référons ici aux recherches de l'A.P.S.T. (Analyse pluridisciplinaire des situations de travail), du département ergologie de l'université d'Aix en Provence et à l'ouvrage collectif dirigé par Yves Schwartz et Louis Durrive « Travail et ergologie, entretiens sur l'activité humaine », Editions Octarès, ainsi que « Activité, travail, ressources humaines : parle-t-on de la même chose ? Les stratégies du changement en question, séminaire Paris 1 », Octarès, coordonné par François Hubault.

¹²⁴ Ouvrier, ouvrière, bien sûr. Il est donné plus loin l'exemple des TOS. (Personnels Techniques, Ouvriers et de service, quasiment tous en Cat. C, excepté moins de 1% qui sont Technicien-nes), dont font partie les O.E.A. (Ouvriers d'Entretien et d'Accueil), personnels ouvriers et techniques en grande majorité féminins. La confusion

réfèrent à des compétences dites « quotidiennes » de la vie qui subissent le plus ce qualificatif. Dans leur complexité, les compétences sont en effet énigmatiques comme l'activité humaine. Nous reviendrons plus loin, au sujet du « travail abstrait » à cette question. C'est bien par l'effet de structures rigides qu'un encadrement conservateur pense très différemment, et veut systématiquement tout évaluer et tout rémunérer en fonction de cette évaluation.

L'avenir du travail a besoin d'être appréhendé en fonction de ses transformations qui ouvrent des perspectives impensables il y a encore peu de temps. Le terme de savoir « ordinaire » est tout à fait impropre dans ce sens : il n'y a aucun savoir ordinaire, mais des savoirs acquis par un quotidien collectif et/ou acquis par un savoir quotidien collectif et dans des structures sociales spécialisées. Rappelons ici la formule de Henri Lefebvre : « *l'homme est quotidien, mimétique et poétique ; sans ces trois "facettes", l'analyse de son activité est mutilée. La troisième facette est malheureusement inégalement libre, ce qui a des conséquences pour tous* ».

L'étude ergonomique fournie par l'excellent travail de Fabrice Bourgeois est significative. Ce dernier présente une analyse du travail de femmes opératrices assurant l'entretien de chambres d'hôpital. Dans les déplacements, les prises de décisions, les allers-retours entre l'opératrice et son encadrement, le flou entre travail prescrit et le mode opératoire est important. Bon nombre de questions concernant l'exécution restent énigmatiques. Plus qu'un long commentaire, nous nous permettrons la réflexion d'Yves Schwartz qui nous semble adaptée aux questions posées : « *La motivation ? Oui, c'est un concept en effet très ambigu qui a beaucoup cours en psychologie, en psychologie du travail, en management, en gestion et cela donne la clef à tout. « Soyez motivés ». C'est vrai que cela a quelque chose d'un peu ridicule : « soyez motivés ».*

Mais c'est un peu ridicule pourquoi ? Si l'on trouve que c'est risible, il faut se demander pourquoi. Parce qu'on a l'impression que la motivation, c'est quelque chose qui est « dans » la personne, qui dépend d'elle : il faut qu'elle se travaille elle-même à être motivée et du coup, ça ira mieux pour tout le monde et pour elle.

Comme très souvent d'ailleurs, dans les relations que nous avons, les relations qu'ont les hommes entre eux et notamment dans le champ du travail, et encore plus du travail marchand avec les critères qui lui sont propres, on essaye de neutraliser quelque chose qui fait toujours problème. C'est, je dirais, le champ des débats de norme, qui s'oriente à des valeurs.

Une forme de neutralisation, c'est de faire de la motivation une espèce de caractère psychologique interne à la personne, sans voir que derrière la motivation il y a un lien entre des personnes et des milieux où elles ont à vivre leur vie et à exercer leur activité. Et il faut tenir les deux ! De ce point de vue-là, la motivation ne relève pas uniquement de la personne. C'est aussi la question du milieu où elle a à agir, où on la fait agir. Et donc la question de la motivation regarde aussi bien vers le milieu, pose aussi bien des questions à la personne qu'au milieu auquel elle est confrontée. S'il y a baisse ou « insuffisance de motivation », c'est un va-et-vient entre les deux pôles qui est en question. C'est beaucoup trop facile d'en oublier un pour essayer, si je puis dire, de « psychologiser » cette question.

C'est la raison pour laquelle nous disons précédemment : il n'y a pas exécution mais usage. Personnellement, j'ai été conduit à proposer l'idée que toute activité -tout travail- est toujours usage. Usage de soi, mais avec cette dualité à la fois simple et en même temps très compliquée, qui est usage de soi « par soi » et par d'autres. Et c'est précisément parce qu'il y a à la fois ces deux moments, ou ces deux polarités de l'usage, que tout travail est problématique -problématique et fragile- et comporte un drame.

Un usage de soi par soi, usage de soi par d'autres. L'usage de soi par d'autres, d'une certaine manière, c'est le fait que tout univers d'activité, d'activité de travail, est un univers où règnent des normes de toutes sortes : encore une fois, qu'elles soient scientifiques, techniques,

est entretenue sur le vocabulaire concernant les métiers dits non qualifiés, par exemple par l'appellation « Technicien-ne de surface » qui ne contient qu'une reconnaissance symbolique de la qualification. 80% des emplois de l'aide à la personne sont féminins, sans statut, à temps partiel, morcelés et au SMIC.

organisationnelles, gestionnaires, hiérarchiques, qu'elle renvoient à des rapports d'inégalité, de subordination, de pouvoir : il y a tout cela ensemble.

Lorsque nous disons que chacun essaye de se vivre comme centre d'un milieu, avec toutes les réserves nécessaires, cela signifie qu'on entre dans un milieu où les contraintes sont très fortes. On ne fait pas ce qu'on veut - très, très loin de là - et chacun le sait bien. Au point qu'on a eu tendance, dans la culture et les sciences sociales, à uniquement envisager l'usage de soi par les autres, par d'autres, c'est-à-dire à ne supposer ou à n'évoquer que le monde de contraintes, en pensant que cela suffisait pour comprendre l'activité ».

Le contenu de la dite « non qualification »

La qualification, qui dépend des savoirs que certains, dans le groupe qualifient justement de « savoirs ordinaires », par commodité de compréhension, doit être reconnue, en complémentarité et non au détriment des savoirs « non ordinaires », c'est-à-dire ceux qui s'acquièrent par le système éducatif dans la scolarité et au cours de la vie. Ces deux visions sont souvent opposées.

Une autre orientation consisterait à mettre les couches sociales les plus subalternes au service des couches moyennes, ce qui tôt ou tard constituerait une solution aussi invivable que les solutions actuelles et serait au demeurant moralement contestable

Comment produire ? Que produire ? Comment faire en sorte d'unifier dans sa diversité et sa richesse le travail et le travailleur aujourd'hui mutilés par une dichotomie entre produire et consommer ? Les solutions à ces questions passent par la construction d'une cohérence sociale d'une autre qualité.

Les exemples de travail non prescrit, ayant un contenu « immatériel », « intangible » et pour cela non rémunéré parce que non reconnu, illustrent la réalité de savoir-faire et savoirs, éclairent la non reconnaissance de l'investissement au travail, dit ou considéré subalterne, qu'il soit « productif » ou « de service ». On peut penser au cas du chauffeur de bus observant non seulement la route mais aussi le comportement des personnes transportées pour intégrer une fonction globale, de la personne d'entretien du collège ou du cuisinier scolaire dont les rapports avec le public concernent la question alimentaire dans tous ses aspects humains ; mais ce n'est pas en misant sur les savoirs acquis « naturellement » dit-on, mais en fait tout à fait socialement, que le développement trouvera une solution spontanée, mais par une élévation globale des aptitudes et des capacités : rien de spontané, mais une solidarité dans et par l'organisation humaine.

RAPPORT DU TNQ À L'ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail passe par une vision du geste du travail et de son organisation, comme une vision du travail global, c'est-à-dire comment la société assure sa reproduction en assurant sa production. Dans cette production, il faut examiner comment se sont stratifiées les différentes couches sociales, en quoi cette stratification répond ou non aux besoins de développement. Les couches subalternes n'ont pas vocation à le demeurer ni à se transformer en couches moyennes. Il s'agit que l'ensemble des populations puisse répondre à une société mondialisée dont les moyens de production permettent une explosion de la production par l'industrialisation, la mécanisation, l'automatisation, l'informatisation. Il faut donc une autre organisation du travail qui permette la répartition d'une abondance possible, et non une limitation de cette abondance, qui aboutirait à la destruction des capacités productives. Il faut que cette abondance débouche sur la libre diversification des activités grâce au temps humain libéré par un nouveau mode de production. Une abondance de qualité qui permette un développement durable. Bien sûr, il existe une multitude de situations, mais ce qui constitue l'essentiel de la reproduction sociale n'est ni dans les résidus, ni dans la maintenance. Les résidus contiennent une mémoire culturelle nécessaire et constituent un héritage sans lequel le développement serait impossible : on ne part jamais de zéro dans les situations de travail mais d'un héritage historique. Mais les résidus en aucun cas ne nous conduisent à refaire le chemin à l'envers. Ils sont des bases sur lesquels construire le nouveau, le nécessaire, l'opérationnel d'une nouvelle phase historique de l'organisation micro et macro du travail. L'acquisition de compétences nouvelles pour toute la population dépasse donc la question de la reconnaissance des compétences « ordinaires » et doit inclure alors ces compétences d'un autre registre que celui du technique et leur reconnaissance.

RAPPORTS D'ÉCHANGE, DE TRAVAIL ENTRE MILIEUX SOCIAUX

Sur la question de "classes populaires" et de "classes moyennes", il y a lieu de ne pas faire de caricature. C'est cependant le risque que les "petits boulots" entraînent. Sur le marché du travail, les travaux des petits boulots sont difficilement négociables. Ceux des travailleurs diplômés exerçant une mission qui ne ressort pas de la "culture quotidienne", et relativement plus rares sont mieux négociables (ou l'étaient puisque des pans entiers d'activité sont abandonnés pour "non rentabilité"). Mais, même pour ces derniers, comme pour les métiers non qualifiés, une tendance à l'abaissement du taux d'intérêt psychologique lié à l'abstraction du travail qualifié conduit à l'abaissement du taux d'efficacité.

Cette question du travail concret et du travail abstrait a fait l'objet d'un débat fructueux pour la connaissance du travail, entre deux chercheurs, Lucien Sève et Yves Schwartz. Le premier a souligné la distance croissante entre le motif et l'intérêt psychologique de l'acte humain par rapport aux besoins de l'individu et l'acte contraint dans lequel il est impliqué. Pour schématiser un concept qui a demandé de nombreux ouvrages et de longues recherches, l'acte humain est du « travail abstrait » si son but n'est pas lié dans la conscience à la satisfaction d'un besoin, et du « travail concret » dans le cas inverse. Le second approfondit le concept du contenu concret de toute activité humaine contenu dans le « travail abstrait » sans quoi l'acte n'aurait pas lieu. Cependant, l'écart croissant entre le besoin de l'individu et la « motivation » liée au travail contraint s'accroît sans cesse dans l'organisation du travail. C'est elle qui est mise en cause dans la crise du travail et non l'individu. Ce n'est pas la complexité d'un savoir qui détermine l'abstraction du travail mais cet écart du lien entre « contrainte » et « motivation ». L'écart entre travail prescrit et travail réel est dû à l'intervention personnelle de l'opérateur sans laquelle l'activité n'existerait pas. Mais l'écart peut être productif ou réducteur de l'efficacité du travail. Cet écart peut, à l'extrémité, éteindre cette efficacité.

Le lien entre l'apport du travail à la personne est rompu, son intérêt personnel, qu'il soit psychologique ou lié à la rémunération et à l'utilité reconnue par la société, ce qui est une seule et même composante de fait, ce lien est distendu, quelquefois à la limite de se rompre. C'est cela l'abstraction du travail. Les couches populaires au service des couches moyennes, c'est une vision qui peut faire penser que l'antagonisme est entre travailleurs alors qu'il est dans une organisation du travail qui ne dépend pas d'eux et à laquelle ils ne sont jamais associés, si ce n'est à la marge.

Mais une tentative de retrouver l'adhésion des couches moyennes à la structure sociale actuelle en crise consiste à mettre à leur disposition ces petits boulots faits par les milieux populaires pour qui ce serait une planche de salut. C'est une vision d'une hiérarchisation d'une activité humaine définitivement figée. C'est un jugement de valeur dévalorisant tel ou tel milieu social, ne répondant pas à une progression de l'efficacité du travail, mais au contraire à un blocage qui se vérifie de plus en plus. Il y a danger de normalisation de la crise du travail, danger relatif, compte tenu que les "couches moyennes" ont fait elles aussi, et peut-être quelquefois plus que les autres, les expériences qui n'ont pas apporté de solutions et ont souvent aggravé la situation de l'emploi non qualifié et de l'emploi en général. Il y a une question d'alliance qui se pose et comme toute alliance, elle repose sur un contrat social et moral, sans cela il n'y a ni ampleur d'un mouvement en avant de la société, ni perspectives communes. Si cette alliance repose en dernière instance sur la complémentarité des tâches, elle découle en première instance, et dès l'origine, de l'évolution à long terme de ces tâches, dont il faut entamer immédiatement la transformation sur la base de possibilités nouvelles que les sciences et les techniques ouvrent chaque jour. Il y a donc aussi une question de l'inégalité des échanges, pour les travailleurs en général, et des conditions d'inégalité des échanges aggravée pour les milieux populaires. C'est une des raisons du travail du groupe, sans doute, mais surtout, c'est la crise du travail qui motive sa tenue. Il n'y a pas de décisions s'il n'y a pas problème.

La « non qualification » et la rémunération

Afin d'illustrer la question de la normalisation et de la fixation du contenu du travail sous plusieurs aspects, prenons l'exemple des personnels TOS (techniques, ouvriers et de service) dans les établissements scolaires. Personnels de catégorie C pour l'essentiel, recrutés en majorité sans obligation de diplômes ni concours, donc sans formalisation de la qualification autre que du type de « catalogue », leur mission est pourtant reconnue, et c'est tant mieux, qualifiée, par les textes. Au fur

et à mesure du développement du service, parce que il y a évolution des demandes, les missions se sont formalisées, alors que l'équipe éducative globale en elle-même ne l'est que depuis peu et d'une façon seulement « symbolique ». C'est pourtant du fonctionnement de cette équipe globale que dépend à la fois le service technique et le service pédagogique. Il se trouve que les établissements scolaires constituent une des plus grandes unités de services à la personne par l'existence du service à l'élève. L'évolution depuis des décennies a permis de faire la démonstration que le service peut-être assuré dans le cadre de statuts garantissant à la fois l'usager et les personnels. Ce type de normalisation-dénormalisation-renormalisation en fonction de l'évolution des besoins du service montre que la formalisation suit l'apparition des besoins issus de l'exercice d'un service, que cette formalisation est un progrès dans le service et qu'elle ne fige pas l'évolution du service. Cet exemple est une illustration de l'évolution que peuvent connaître des services à la personne non conçus comme un petit boulot, mais en fonction d'une organisation répondant à des besoins des personnes dans un cadre élargi. L'organisation des services repas aux personnes par les communes dans le cadre de statuts fonction publique est un autre exemple parmi tant d'autres, qui peuvent se formaliser dans le sens de la sécurité de l'usager comme de la sécurité de l'emploi et de la qualification.

Les « Métiers non qualifiés » sont au cœur du dysfonctionnement entre encadrement et exécution. La question du glissement des salaires du public et du privé, de l'équivalent des Catégories C de la fonction publique vers un recouvrement partiel de l'équivalent de ceux des B et des A est une clef inséparable de la constitution d'équipes de travail, d'un encadrement spécifique (ouvrier et technique), d'une cohésion de l'équipe large (par exemple, pour les TOS., l'équipe éducative permet une transformation du commandement en animation d'équipe). Actuellement, des modifications statutaires et d'organisation du travail sont en cours. Ainsi, 85% des 90 000 TOS du secondaire, après la disparition de l'échelle I et II, se retrouvent classés en échelle III, (leur rémunération commence à 1 235 € brut et finit à 1 508 € brut). C'est-à-dire que l'Ouvrier, l'Ouvrière Professionnelle avec CAP.(près de 80% de cuisiniers des établissements scolaires du secondaire par exemple) et la personne recrutée "directement" sans diplôme ni concours, sont traitées d'une façon identique, au lieu que le glissement général vers le haut qui puisse reconnaître la qualification des uns et des autres. Le maintien des écarts de rémunération permet une reconnaissance de la qualification. Il y a incitation à l'acquisition et à la complexification des compétences par le salaire, mais surtout ce glissement vers le haut de l'ensemble de la grille des salaires introduit une vision nouvelle des métiers dits non qualifiés, c'est-à-dire reconnaît dans les faits, le rôle de la pensée dans les métiers techniques et ouvriers qui font en apparence uniquement appel à la « main ». Le glissement vers le haut assure à la fois cette reconnaissance et cette incitation. Il est un début de résorption historique d'une division du travail basée au moins en partie sur la domination sociale et non sur la spécialisation et sur la division technique des tâches.

Nous pouvons également, pour appuyer notre argumentaire, prendre l'exemple des concierges et leur rapport avec la VAE. Un concours d'ouvriers professionnels pour cette mission a été créé qui a constitué en fait une reconnaissance de la qualification pour une catégorie de personnels plus féminisée que les OP d'atelier. Mais il n'a pas été possible d'obtenir une validation des acquis des nombreux personnels qui exerçaient cette fonction d'accueil depuis de nombreuses années, essentiellement pour des raisons de postes et de budget. Autre expérience, il a fallu passer du concours interne d'OP à une liste d'aptitudes, le concours n'étant pas « rentable ».

Il y a donc un effet pervers qui consiste, contrairement à ce qui est généralement affirmé dans le débat sur la notion de qualification, à niveler les qualifications par le bas.

Production de textes, études, loi et contexte social

Il faudrait différencier textes et contexte. Faisons-le en prenant l'exemple d'une catégorie professionnelle de près de 100 000 personnels de service de l'Etat (il y a actuellement transfert aux collectivités territoriales auquel s'opposent les organisations syndicales dans la mesure où elles veulent le maintien de la garantie d'emploi de qualifications, de conditions de travail, ce qui est conditionné par leurs missions et le service rendu au public scolaire) dont près de 50 000 ont été recrutés sans obligation de diplôme.

Tant du point de vue de l'efficacité du service que des droits des personnels, les grands services publics ont montré leur rôle d'entraînement pour l'ensemble de la société. Un cadre statutaire, une définition des missions constituent un contrat social dans lequel le salarié se trouve en situation de respect mutuel entre l'usager et le prestataire (qui sont les mêmes à la fois) grâce à l'intermédiaire de l'institution. Cela ne veut pas dire que les choses sont figées. Cela signifie que les choses étant en mouvement, il y a un organisme démocratique qui assure une cohérence d'ensemble.

Compte tenu de l'évolution des sciences et des techniques, de leur répercussion sur la façon de produire, de gérer, de distribuer la production, nous nous trouvons devant une alternative nouvelle en matière de cohérence : une demande d'autre qualité de cohérence et de reconnaissance de la qualité au travail :

- la grande production et la grande gestion en mouvement, de par l'augmentation exponentielle de possibilité de productivité peuvent dégager des emplois pour les services et du temps dit libre pour les producteurs ;
- autour de cette grande production et cette grande distribution, naissent, subsistent, se développent une multitude d'activités diverses et aussi en mouvement ;
- les deux constituent un ensemble unique, intriqué, répondant aux besoins généraux de la société.

Contexte personnel de l'opérateur dit non qualifié et contexte social

Fondamentalement, c'est le temps « libre » et l'initiative socialisée qui peuvent le mieux permettre à chaque individu de régler socialement les problèmes posés par la vie personnelle, dans le cadre local, familial, individuel.

Dans le cas de situation individuelle de « handicap », et de différence physique ou sociale¹²⁵, la société doit compenser les inégalités qui peuvent en être issues. Les différences demandent à la fois traitement adapté et sont sources de richesse. Les réduire à l'uniformité est une tendance conservatrice qui a miné notre histoire.

L'aide à la personne dans le débat sur le Travail dit Non Qualifié, doit donc être un complément à une nouvelle cohérence sociale reposant en premier lieu sur un grand service public. Il ne s'agit pas de nier l'utilité et l'existence des travaux correspondant à l'aide à la personne, ni le besoin de reconnaissance et de formalisation qu'elle nécessite. Il s'agit d'empêcher une régression sociale qui substituerait à une cohérence globale reposant sur la grande production et les services publics par une micro parcellisation incohérente des réponses aux besoins sociaux.

Si l'organisation du travail n'est pas profondément transformée, une question comme la reproduction de l'espèce elle-même, dont chacun est libre ou pas de se soucier, mais qui est inséparable du droit à l'égalité femmes-hommes, ne sera jamais traité en pleine humanité, pas plus que ne sera mis à l'ordre du jour de notre présent et notre futur la question du bonheur humain. C'est la question de l'égalité dans l'échange, par opposition à la domination dans l'échange.

¹²⁵ *Quelle que soit la santé physique et mentale de la femme, elle est au travail et en société en état de handicap. Le patriarcat reste encore aujourd'hui une méthode de gestion du travail et de la société. Il est à l'origine de l'échange inégal, ceci dans une longue partie de l'histoire humaine et jusqu'à aujourd'hui, où le plus fort de par l'organisation sociale et la symbolique qui en découle, impose ses conditions d'échange. C'est l'organisation sociale qui doit compenser les contraintes naturelles et professionnelles lorsqu'elles pèsent inégalement. C'est le cas par exemple, du moins en partie seulement, hélas, pour la question de la santé avec la Sécurité Sociale, ce doit devenir le cas pour toutes les situations et activités humaines.*

Révolutionner le travail dépend d'une participation du travailleur aux décisions concernant quoi produire et comment produire, c'est-à-dire d'une démocratie du travail. Les commissions sont un lieu de réflexion et d'échange utile à tous dans la mesure où il y a aller-retour entre cette réflexion et l'ensemble de la population. Il ne s'agit pas de décider pour les autres ni de juger autoritairement les concepts sains ou malsains à la place du mouvement de la vie et des consciences individuelles et collectives.

Le bilan d'aide à la personne est la meilleure et la pire des choses de même que l'étude du travail dit non qualifié. Dans la crise du travail, il ne s'agit pas de calmer provisoirement les fièvres sans s'attaquer aux maladies. Les commissions d'étude, ne peuvent pas s'en tenir aux textes, que sont de fait les lois ou les pré-lois ou les projets, mais aussi mettre en avant le contexte. Pour ce qui est de l'aide aux personnes, le contexte ne se manifeste pas seulement en perspectives lointaines mais en urgence politique. Son développement, s'il s'accompagne d'une réduction des services publics et s'il ne s'intègre pas à une autre cohérence de l'organisation du travail avec l'ensemble des activités individuelles et sociales, sera une régression. L'expérience des dernières années le montre. Et le micro et le macro vont de pair¹²⁶.

Quelle vision, parmi d'autres de ce que peut être le bilan de la réflexion ouverte par le groupe

La question de l'aide à la personne a été, en tant qu'exemple, mais aussi, presque en tant que modèle, au centre des travaux du groupe. Et ceci en raison du fait qu'elle a dans l'actualité du moment, particulièrement, le profil d'emploi correspondant aux individus n'ayant pas ou peu d'acquis en matière de diplômes et par contre un acquis au niveau des compétences dites « quotidiennes ».

S'il doit y avoir une conclusion au titre de la participation syndicale du groupe, du moins celle d'un participant au titre de la FSU, elle se résumerait d'une façon condensée à ceci :

- l'aide à la personne nécessite en premier lieu une participation solidaire de la société afin d'être accessible à tous. *L'État d'abord, les collectivités en général et les communes en particulier ont été à l'origine et sont aujourd'hui, à travers les grands services publics, les premiers fournisseurs d'aide à la personne. Ils ont su intégrer et donner les moyens de vivre aux initiatives de solidarité spontanée. Cette aide à la personne est garantie donnée dans les meilleures conditions à partir de droits et de devoirs des salariés, ceci à travers des statuts définissant leurs missions et leurs qualifications. Les qualifications dépendent de l'expérience mais aussi et surtout de la formation initiale et continue. Toutes les autres formes d'emploi et de mission, au fur et à mesure que se développent de nouveaux besoins sociaux répondront d'autant mieux à ces besoins qu'elles s'appuieront sur l'existence forte et en développement de services publics, et s'y intégreront. La normalisation, la formalisation des activités, des entités de travail, n'est en aucun cas un frein, mais un processus renouvelé dans leur évolution permanente. Il a été beaucoup question du salaire contre l'emploi, de l'expérience contre le diplôme. Une société se revendiquant moderne et efficace ne peut opposer ces éléments complémentaires de l'activité humaine. Par contre elle ne peut sacrifier ni un haut niveau de savoirs pour tous, ni un niveau de vie correspondant à son développement, au nom de la compétitivité. L'emploi dépend du niveau de richesses de la société et ce n'est pas en l'appauvrissant qu'on le développe ;*

- les experts réunis dans ce groupe de travail, chacun dans leur domaine propre de connaissance, ont essayé d'éclairer différents aspects de la question du T.N.Q., de l'aide à la personne, de la formation, de la qualification, du rapport du travailleur¹²⁷ dit non qualifié à son activité. Ces quelques

¹²⁶ Parienty (A.), « La réalité, clairement lisible dans les comptes trimestriels de l'INSEE, est que les dépenses publiques soutiennent aujourd'hui le peu de croissance qui reste », USMag n° 583 supplément,.... Voir également, Parienty (A.), La productivité, croissance, emploi ; La France dans la compétition mondiale, Armand Colin, 2005.

¹²⁷ Le terme « ouvrier » n'est pas employé dans ce texte au sens premier de « travailleur de production ». Ces derniers termes peuvent d'ailleurs recouvrir des formes très variées du travail qui n'ont plus rien à voir avec le concept courant de « métier manuel », compte tenu de la transformation des moyens de production, mais aussi requérir des connaissances comme celle d'ingénieur de production par exemple. Le terme « ouvrier » est utilisé ici au sens courant employé dans un certain nombre de termes administratifs qui inclut l'entretien, les tâches d'ordre « manuel » considérée de fait comme peu qualifiées. L'« Ouvrier Professionnel » lui-même est recruté

lignes qui précèdent veulent souligner sommairement un choix de logique qui pourrait les rassembler de façon positive dans le respect de leur diversité, c'est du moins le point de vue syndicaliste qui est le notre, et que nous avons développé plus longuement et plus précisément dans nos contributions au débat.

Pas de synthèse, mais une riche contribution

Il est clair que les efforts de travail commun de recherche et de prospective sur le TNQ initiés ici, n'ont pas abouti à une synthèse. Les contradictions qui se sont révélées entre les visions partielles et les visions d'ensemble des experts ne sont que le témoignage d'un moment du développement social où la division du travail s'accroît au lieu de se combler progressivement. L'automatisation, l'utilisation de la « pensée artificielle », « l'informatisation généralisée », accroissent la distance entre les concepteurs et les exécutants, les cadres de décisions d'une part et les cadres d'exécution avec les personnels d'exécutions d'autre part, ces derniers connaissant au niveau du travail dit non qualifié, les marges les plus étroites de réalisation de leur personnalité dans le travail.

Mais malgré la dispersion des points de vue, leur morcellement, qui les cantonne dans des structures aux frontières relativement rigides, l'échange collectif, et ce qu'il a mis en question, est d'importance.

aujourd'hui en pied de filière. Ce qui souligne la nécessité urgente de la reconnaissance des métiers « ouvriers et techniques » par le glissement vers le haut de l'ensemble des salaires.