

P

PREMIÈRES INFORMATIONS

et PREMIÈRES SYNTHÈSES

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION :
normes d'emploi et marché du travail

.....

- Les métiers tertiaires des technologies de l'information sont exercés par une main-d'œuvre jeune, sans enfants, francilienne, masculine et surtout très diplômée.
- Les emplois salariés y sont globalement de meilleure qualité que dans le reste de l'économie. En particulier, la proportion de CDI y est très forte, dès l'embauche. Les rémunérations sont également assez élevées, mais sensibles aux conditions du marché, largement individualisées et soumises aux capacités de négociation de chaque salarié. La mobilité externe est forte, quoique très cyclique, et revêt la particularité de se faire presque exclusivement à l'initiative du salarié. Les syndicats sont peu implantés dans ces métiers et mal connus par ceux qui les exercent.
- Bien que le niveau de diplôme soit élevé, l'apprentissage « sur le tas » est jugé comme étant de loin la source de compétences la plus importante, tant par les salariés que par les indépendants. Dès lors, le passage en début de carrière par un prestataire de services, qui permet de multiplier les expériences au rythme des missions, est un élément commun à nombre de trajectoires professionnelles.

.....

Cette étude couvre un large éventail de métiers liés à la mise en œuvre des technologies de l'information dans l'entreprise et à la production de logiciels. Ces métiers sont exercés dans des entreprises très différentes : sociétés de service et d'ingénierie informatique (SSII), éditeurs de logiciels, sociétés de conseil, sociétés Internet et entreprises « utilisatrices » (pour lesquels l'informatique n'est qu'un outil). La recherche s'est appuyée sur une enquête électronique originale (d'où sont tirées les données chiffrées présentées ici) et sur une série d'entretiens qualitatifs (encadré 1).

Des emplois de qualité, une main d'œuvre très diplômée

Les professionnels enquêtés présentent des caractéristiques à la fois homogènes et très spécifiques. C'est une population jeune, sans enfants, francilienne, masculine(1). C'est également une main-d'œuvre très bien dotée scolairement.

(1) - Voir caractéristiques sociodémographiques des répondants à l'enquête en encadré 1.



ment puisque le niveau de diplôme le plus courant est bac+5(2) : 45 % de la population enquêtée est titulaire d'un tel diplôme. Il convient cependant de noter des différences significatives selon le statut : pour les salariés cadres, la part de bac+5 est de 62 % ; pour les non-cadres, le niveau le plus fréquent est majoritairement bac+2 (52 %) et le nombre de titulaires d'un diplôme de niveau supérieur à bac+3 n'est pas significatif ; enfin, pour les travailleurs indépendants et « portés »(3), aucun niveau de diplôme ne se détache mais rares sont ceux qui ont atteint un niveau supérieur à bac+4. L'hétérogénéité des niveaux de diplôme de ces derniers est probablement liée au fait qu'ils échappent par définition aux pratiques de recrutement homogénéisantes des entreprises.

Pour ce qui est des statuts d'emploi, des normes communes à l'ensemble du champ salarié se dégagent également : le statut cadre domine très largement (80 % des salariés) et le CDI est la forme d'emploi quasi exclusive, la plupart du temps dès l'embauche (tableau 1).

Le temps de travail salarié correspond en première analyse aux formes standards : temps plein, semaine de cinq jours, jours travaillés fixes, très peu de télétravail à domicile, assez peu de travail chez soi le soir ou le week-end débordant sur le temps privé. Mais il faut noter deux caractéristiques particulières qui peuvent être attribuées au statut de cadre en général. D'une part, le temps de travail effectif hebdomadaire est élevé (43 heures en

moyenne) et les dépassements de la durée prévue par le contrat de travail sont fréquents et généralement non comptabilisés comme heures supplémentaires. D'autre part, les horaires ne sont que très rarement imposés et les salariés disposent, dans la grande majorité des cas, d'une marge de manœuvre pour les aménager (tableau 2).

La proportion de personnes disposant d'un ordinateur portable et/ou d'un forfait de téléphonie mobile payé par l'employeur est élevée, sans toutefois représenter la majorité des cas. Pour les salariés qui en bénéficient, cet équipement va de pair avec une plus forte mobilité dans le cadre du travail et/ou un certain niveau hiérarchique (attribut de pouvoir).

Par rapport à l'âge moyen observé, les rémunérations sont élevées dans l'absolu, mais apparaissent assez standards si on les rapporte au niveau de formation initiale et au nombre d'heures effectivement travaillées. Le salaire brut annuel total moyen est de 40,7 K€ (267 KF) pour les cadres et de 25,5 K€ (167 KF) pour les non-cadres. Les plus hautes rémunérations se trouvent dans le conseil, avec une moyenne de plus de 54 K€ (355 KF).

Ces premières caractéristiques corroborent globalement un certain nombre de résultats mis en évidence par Chantal Cases et Nathalie Missègue [2]. Cherchant à mesurer la qualité des emplois dans les activités de services, elles constatent que les services informatiques et le conseil sont parmi les secteurs qui concentrent les emplois « les plus favorisés »

(2) - Sont regroupés dans cette catégorie les diplômés universitaires et les diplômés des grandes écoles de commerce et d'ingénieur.

(3) - Le portage salarial est une construction juridique triangulaire entre un travailleur, une société de portage et une entreprise cliente : le travailleur fait les démarches pour trouver une mission et négocie la prestation ; la société de portage salarie le travailleur et signe un contrat commercial avec l'entreprise cliente.

Tableau 1
Nature du contrat de travail des salariés

En pourcentage des répondants

Contrat de travail au moment de l'enquête :	
- CDI	94,2
- CDD	3,6
- autre (contrat aidé...)	2,2*
Recrutement des personnes en CDI au moment de l'enquête :	
- directement en CDI	80,8
- en CDD	7,7
- en stage	6,9
- autre	4,6
* - peu significatif.	

Source : enquête électronique.

Tableau 2
Temps de travail des salariés

Temps de travail effectif moyen	43 heures
Nombre de jours travaillés par semaine	96,4 % des répondants travaillent 5 jours
Travail chez soi le week-end ou le soir	« plusieurs fois par semaine » : 7,3 % « plusieurs fois par mois » : 14,6 % « plusieurs fois dans l'année » : 16,1 % « jamais » ou « exceptionnellement » : 62 %
Comptabilisation des heures supplémentaires	« systématiquement » : 6,4 % « dans certains cas précis » : 27,8 % « jamais » : 65,9 %
Variabilité des horaires	37,7 % des répondants ont des horaires significativement variables d'une semaine à l'autre
Autonomie dans la définition des horaires	« totalement autonome » : 28,3 % « une certaine marge de manœuvre » : 57,3 % « horaires imposés » : 14,5 %

Source : enquête électronique.

(bien rémunérés, à temps plein, stables et à qualification élevée).

Une individualisation très poussée des rémunérations

La rémunération est fixée individuellement à l'embauche, ce qui introduit une inégalité selon la conjoncture économique au moment du recrutement, et selon les capacités de négociation des individus. Lors de l'embauche, 58 % des salariés ont négocié leur salaire ou certains éléments de leur rémunération, les cadres ayant été encore plus nombreux à le faire (62 % contre 41 % pour les non-cadres), ainsi que les salariés du conseil (80 %). Après l'embauche, la rémunération est rapidement renégociée : la quasi-totalité des salariés ayant deux ans d'ancienneté en emploi ont renégocié au moins une fois leur salaire, qu'ils soient cadres ou pas. Il y a peu d'accords collectifs sur les salaires et ils ne portent généralement que sur une enveloppe globale dont le montant est ensuite distribué selon des critères individuels.

Très nombreux sont les salariés dont la rémunération compte une partie variable : 82 % des salariés interrogés, 87 % des cadres (73 % selon l'APEC pour l'ensemble des cadres en 2001) et 63 % des non-cadres. Cette proportion tombe à 50 % pour l'ensemble des salariés si l'on se cantonne à la rémunération variable soumise à des critères individuels ou collectifs spécifiés à l'avance, hors fonds bloqués non immédiatement disponibles (52 % pour les cadres, 41 % pour les non-cadres). La part de ce type de rémunération variable est en moyenne de près de 15 % du salaire. Elle est plus élevée pour les cadres que pour les non-cadres, pour les salariés expérimentés que pour les jeunes, pour les hommes que pour les femmes. Le passage à la rémunération

Encadré 1

MÉTHODOLOGIE

L'étude s'est appuyée sur deux méthodes d'investigation :

1. une série d'entretiens qualitatifs auprès de salariés (majorité des entretiens), de quelques dirigeants (DRH et autres), de représentants patronaux et syndicaux ;
2. une enquête électronique réalisée auprès des travailleurs salariés et indépendants.

Cette dernière enquête est doublement originale. D'une part, elle porte sur un champ à propos duquel il n'existe aucune enquête quantitative spécifique et que les enquêtes générales, telle l'enquête Emploi de l'Insee, permettent mal de cerner, ne serait-ce qu'en raison de nomenclatures inadaptées. D'autre part, elle repose sur des modes de construction de l'échantillon et d'administration du questionnaire jusque là très peu utilisés en sciences sociales.

Le questionnaire, présenté sous forme électronique(1), a été hébergé sur un site Internet, et un système de filtration active a permis de différencier les questions selon les réponses précédemment données par chaque répondant (par exemple, un indépendant et un salarié n'ont pas eu à répondre aux mêmes questions). Le mode de construction de l'échantillon est également novateur : l'adresse du site a été diffusée d'abord auprès des personnes rencontrées au cours de la phase d'enquête par entretien, ensuite via des contacts individualisés sur des forums Internet dédiés à l'informatique et enfin par l'intermédiaire d'organisations syndicales implantées dans le secteur(2). Chaque répondant de premier rang (c'est-à-dire contacté directement) disposait d'un identifiant spécifique et avait pour consigne de diffuser l'adresse et l'identifiant en question auprès de personnes répondant aux critères de l'enquête.

Le questionnaire en ligne a permis de recueillir - entre décembre 2001 et février 2002 - 173 réponses, parmi lesquelles 160 se sont avérées exploitables après un nettoyage très strict du fichier (essentiellement élimination des réponses ne correspondant pas au champ défini).

Les principales caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon sont les suivantes :

- 31 % des répondants vivent à Paris et 40 % ailleurs en Ile-de-France, ce qui exagère sans doute légèrement la concentration géographique du secteur (d'après le CEREQ, 60 % des effectifs de la branche informatique se trouvent en région parisienne [6]) ;
- l'âge moyen est de 31 ans, ce qui est très proche des 32 ans d'âge moyen (en 2001) des salariés des entreprises adhérentes à Syntec-Informatique, organisation patronale qui couvre la majeure partie du champ retenu ;
- 64 % des répondants n'ont pas d'enfants, même si les deux tiers d'entre eux vivent en couple ;
- parmi les salariés, l'échantillon compte 86 % d'hommes, à comparer avec les 81 % que compte l'enquête Emploi de l'INSEE en 2000 au sein des informaticiens du secteur privé [7] (le champ retenu ici n'est pas exactement le même) ;
- 80 % des salariés ont le statut de cadre, ce qui correspond presque exactement à la proportion recensée dans le champ couvert par Syntec-informatique (79 % en 2001).

(1) - Patrick Zouary (SI2S) a assuré la réalisation technique.

(2) - Il s'agit de la fédération CGT des bureaux d'études, de la fédération CFDT Communication et culture et du syndicat BETOR-CFDT.

variable au bout d'une certaine ancienneté, puis l'accroissement progressif de la part variable au cours de la carrière, semblent être quasi systématiques.

Les compléments de rémunération sont fréquents et la plupart des salariés des grandes structures bénéficient d'un accord d'intéressement et/ou de participation (avec généralement un plan d'é-

pargne d'entreprise). Par contre, les plans de stock-options sont beaucoup moins répandus qu'on pourrait le croire : ils ne concernent que très peu de salariés (14 % de bénéficiaires), et sont considérés avec la plus grande circonspection (la conjoncture boursière a bien sûr largement contribué à cela).

Une mobilité externe forte et volontaire... lorsque la conjoncture s'y prête

La mobilité externe est très élevée. Compte tenu de la faible ancienneté des répondants à l'enquête dans le secteur des TIC (la moyenne est un peu inférieure à 6 ans), le fait que 60 % d'entre eux ont quitté le premier emploi est le signe d'une forte mobilité. En outre, ils sont 58 % à estimer qu'ils se trouvent dans une période de forte mobilité, que celle-ci soit durable (17 %) ou non (41 %).

Cette forte mobilité externe se fait par ailleurs presque exclusivement à l'initiative des salariés (86 % des cas). Il existe cependant une assez forte différenciation selon le statut : 90 % des mobilités des cadres sont volontaires, contre 70 % pour les non cadres. Notons que, selon l'enquête « mobilité » de l'APEC pour 2001, 56 % des changements d'employeur des cadres sont intervenus à leur initiative, tous secteurs confondus, ce qui constitue donc une proportion très inférieure à ce que l'on observe dans le champ étudié ici.

Dans tous les secteurs, les taux de démission augmentent en période de bonne conjoncture et diminuent lorsque le marché du travail se dégrade. Dans les métiers des technologies de l'information, la mobilité externe étant essentiellement liée à ce type de mouvement, elle y revêt une forte dimension cyclique. Ainsi, par exemple, les enquêtes permettant de mesurer l'évolution du turnover dans les SSII(4) indiquent une chute de 6 à 10 points de ce dernier depuis le premier trimestre 2001, date à laquelle il atteignait presque 20 % (rythme annuel).

(4) - Enquête « mobilité » de l'APEC et enquête Oberthur.

La notion de mobilité volontaire est cependant à nuancer lorsque la situation se dégrade sur le marché du travail, comme c'est le cas depuis fin 2001 : les pressions sont alors fréquentes, et, s'ils ne prennent pas la forme d'un licenciement, un certain nombre de départs sont contraints. En particulier, chez les prestataires de service, il est courant d'affecter un salarié que l'on souhaite voir partir à une mission inintéressante ou éloignée de son domicile.

Les professionnels des TIC savent parfaitement utiliser les possibilités d'information offertes par les nouvelles technologies pour se tenir au courant de l'évolution du marché du travail. Ils peuvent ainsi facilement et en permanence évaluer les possibilités de valorisation externe de leurs compétences. Ils ont, de surcroît, l'avantage d'être assez régulièrement « chassés » par des professionnels du recrutement, pouvant ainsi tester en temps réel leur propre valeur sur le marché. Ils n'hésitent d'ailleurs pas à faire jouer cette connaissance, voire à faire état d'une proposition qui leur a été faite, lors des négociations salariales individuelles. Dans les sociétés de service, où les occasions d'être « débauché » par un client sont nombreuses, cette pratique est même érigée en norme.

La mobilité professionnelle ne se résume pas à des changements d'emploi au sein de l'espace du salariat : les trajectoires comprenant un ou plusieurs passages entre salariat classique, salariat « porté » et statut d'indépendant

sont, semble-t-il, bien plus fréquentes que dans d'autres secteurs. Ceci montre une réactivité très forte des individus aux « opportunités du marché » et une forte capacité à la prise de risque.

Faiblesse des régulations collectives

La régulation collective des relations de travail est extrêmement faible, et, en cas de problème, on s'adresse à son supérieur hiérarchique plutôt qu'à un syndicat. Ainsi, les personnes qui ont été en contact avec un syndicat depuis qu'elle travaillent dans le secteur des TIC sont très peu nombreuses : près de 85 % de l'ensemble des répondants n'ont jamais eu de contact ou seulement de manière anecdotique ; ce chiffre est porté à presque 94 % si l'on exclut de l'échantillon les répondants informés de l'enquête via les organisations syndicales partenaires de l'enquête (échantillon restreint). Environ les deux tiers des répondants (63 % sur l'échantillon total, 68 % sur l'échantillon restreint) n'ont jamais été témoins ou acteurs d'une action collective, et un quart l'ont été « de manière anecdotique ». Le passage aux 35 heures a été un facteur non négligeable de conflictualité puisque près de 30 % des salariés ayant été témoins ou acteurs d'une action collective, l'ont été pour la première fois à cette occasion.

Les salariés qui ont été en contact avec un syndicat depuis qu'ils travaillent dans le secteur des TIC ont des caractéristiques bien particulières comparés à l'en-

Tableau 3
Caractéristiques des personnes ayant été en contact avec un syndicat

Depuis que vous travaillez dans le secteur des TIC, avez-vous déjà été en contact avec un syndicat ?	Âge moyen (en années)	Ancienneté en emploi (en années)	% de répondants selon la taille de l'établissement*	
			Moins de 250 salariés	250 salariés et plus
oui, à plusieurs reprises	40,3	7,3	3,4	9,4
oui, mais de manière anecdotique.	33,4	3,2	5,2	20,8
non, jamais	29,3	2,5	91,4	69,8

* - calcul sur l'échantillon restreint.

Source : enquête électronique.

semble de l'échantillon de l'enquête. Ils sont plus âgés, ont une ancienneté en emploi beaucoup plus importante et sont employés dans des structures plus grandes (tableau 3).

Dans plus de 42 % des cas, les salariés déclarent qu'il n'y a pas de représentant du personnel (comité d'entreprise, délégué du personnel, délégué syndical) dans leur entreprise alors que dans près de 80 % des cas la taille de cette dernière est supérieure à 50 salariés. Et lorsqu'ils déclarent la présence de représentants du personnel, ils les connaissent mal : ils sont 28 % à ne pouvoir nommer aucun syndicat(5) et 38 % à avouer qu'ils ne connaissent pas bien leur rôle. Sur ce dernier point, dans les entreprises où il y a - selon les enquêtés - des représentants du personnel, seuls 14 % des salariés estiment que leur rôle est « important ».

Ce constat s'inscrit dans certaines tendances générales telles qu'elles ressortent de l'enquête « Réponse » menée en 1998 par la DARES. Les résultats de cette enquête montrent en effet que la présence de délégués syndicaux dans leur propre établissement est ignorée par plus d'un salarié sur deux ou que ces derniers ne s'estiment pas représentés par eux. Ils révèlent également que la reconnaissance des délégués syndicaux est moindre dans le tertiaire - notamment dans les services aux entreprises - que dans l'industrie, qu'elle est particulièrement faible chez les jeunes salariés, et que les cadres sont, de manière générale, plus hostiles aux syndicats que les ouvriers [3].

L'individualisation très poussée des rémunérations et des carrières, le pouvoir de négociation individuel que confèrent des compétences recherchées et aisément transférables et le moindre attachement

(5) - Ils ne mentionnent que très exceptionnellement des représentants non syndiqués.

à l'entreprise induit par une mobilité externe très forte, sont autant de facteurs spécifiques aux métiers observés dans cette étude qui concourent à réduire l'intérêt des salariés pour la gestion collective des relations de travail. Ceci n'implique pas l'absence de rapports de force entre salariés et direction de l'entreprise, mais ils s'expriment par la menace du départ individuel du salarié (et donc par la perte de sa compétence pour l'entreprise) plutôt que par une mobilisation collective.

Des traits accentués dans le conseil

Ces normes d'emploi ne sont pas totalement homogènes sur l'ensemble du champ retenu : une partie de ces traits est accentuée dans les métiers du conseil. En effet, on n'y compte que des diplômés de niveau supérieur ou égal à bac+5, tous cadres sans exception, tous en CDI. Ceux-ci travaillent encore plus que dans les autres secteurs (autour de 50 heures par semaine), selon des horaires davantage variables et qu'ils gèrent souvent de manière complètement autonome (en tenant compte des contraintes client). Ils disposent presque toujours d'un ordinateur portable et/ou d'un forfait de téléphonie mobile payés

par leur employeur. Ils ont des rémunérations très élevées, avec une part variable quasi systématique, qui représente en moyenne le double de celle des autres groupes professionnels observés dans l'enquête. Ils ne gèrent leurs relations de travail que de manière individuelle, les syndicats étant totalement absents des sociétés de conseil. Enfin, si leur mobilité externe n'est pas significativement plus forte que la moyenne de notre champ, elle est, par contre, systématiquement volontaire, bien que sur ce dernier point, l'interiorisation de la règle du « up or out » fausse un peu les choses (encadré 2).

L'importance de la formation sur le tas

Dans les métiers des technologies de l'information, la question de la formation des savoirs est centrale. Comme précisé plus haut, le niveau de diplôme moyen est élevé, mais tous les professionnels concernés ne sont pas titulaires d'un diplôme avec spécialisation en technologies de l'information. En outre, même pour ceux qui détiennent un tel titre, l'importance de la formation initiale est jugée très relative dans l'acquisition des savoirs mobilisés au quotidien.

Encadré 2

LA RÈGLE DU « UP OR OUT » DANS LE CONSEIL

Dans les grandes entreprises de conseil, la gestion des ressources humaines est fondée sur la culture de la performance à tous les niveaux. Soit les supérieurs hiérarchiques (managers, chefs de projet) considèrent que le consultant a le profil et les compétences pour progresser dans la grille, soit ils considèrent au contraire qu'il ne correspond pas aux critères exigés en interne, qu'il n'est pas fait pour ce métier et qu'il doit le quitter. Un consultant qui n'est pas apprécié et qu'on ne souhaite pas garder est poussé de manière plus ou moins « douce » vers la sortie : on ne le promouvra pas, on ne lui donnera pas d'augmentation, on l'affectera à des missions peu intéressantes, éloignées de son domicile, etc. Il pourra donc difficilement résister moralement au sein d'un univers très concurrentiel et très méritocratique, où ses performances sont toujours mises en regard avec celles des autres et où seuls les « meilleurs », c'est-à-dire ceux qui ont les « dispositions », sont en mesure de progresser. Selon la culture propre à chaque entreprise de conseil, la pression au départ sera plus ou moins brutale. Elle est d'autant plus facilement acceptée que l'expérience est le plus souvent vécue sur le mode d'un échec personnel, tant les compétences sont indissociablement mêlées aux qualités de la personne, à la personnalité même de l'individu et ne sont pas séparables des propriétés de sa force de travail.

La formation continue financée par l'employeur n'est pas non plus mise en avant par les salariés. Pourtant, le taux de participation financière est en moyenne plus élevé que dans le reste de l'économie. Certes, cela cache d'importantes disparités : les grandes sociétés de conseil investissent massivement dans la formation ; en revanche, les salariés des SSII, malgré leur technicité, ne reçoivent pas davantage de formation que la moyenne des cadres tous secteurs confondus ; et dans les jeunes entreprises Internet, l'investissement en formation est souvent réduit à la portion congrue. Même dans les structures qui consacrent une part très conséquente de leur masse salariale à la formation (et donc, en premier lieu, les sociétés de conseil), celle-ci n'est pas considérée par les salariés comme un moyen important d'acquisition des compétences.

Par contre, une proportion non négligeable de professionnels du champ étudié - indépendants mais aussi salariés - prennent l'initiative de formations qu'ils financent eux-mêmes. Dans le conseil, par exemple, il n'est pas rare que des jeunes consultants décident de quitter leur emploi pour acquérir un MBA à leurs frais. De la même manière, de nombreux informaticiens sont prêts à payer de leur poche les certifications que les constructeurs de matériels et éditeurs de logiciels (Microsoft, Cisco, Oracle, Linux Redhat, etc.) proposent de plus en plus pour leurs produits.

L'apprentissage autodidacte hors temps de travail est très diversement mobilisé par la population enquêtée. Son importance est primordiale pour les travailleurs indépendants et « portés », où l'investissement individuel est par définition très fort. Pour ce qui est des salariés, c'est de très loin dans les sociétés Inter-

net que l'on trouve le plus de compétences acquises en autodidacte ; reste à savoir si ce constat, probablement en partie lié au fait que les personnes interrogées appartiennent pour la plupart à la génération « pionnière », restera pertinent avec la banalisation et la formalisation des compétences Internet.

C'est finalement l'apprentissage « sur le tas » (c'est-à-dire en relation directe avec une tâche à accomplir) au cours du temps de travail qui est unanimement reconnu comme essentiel. Dans tous les cas, c'est la source de compétences jugée de loin la plus importante. Cet apprentissage peut se faire selon deux modalités complémentaires : par la transmission informelle des savoirs au sein du collectif de travail (ce qui suppose un travail en équipe) et/ou par la recherche autonome d'information au cours du temps de travail, en mobilisant en particulier les ressources Internet (sites techniques, forums, etc.). La pondération entre ces deux modalités d'apprentissage sur le tas varie selon les cas : dans les grandes SSII, c'est la transmission informelle des savoirs au sein du collectif de travail qui est favorisée ; dans les sociétés Internet, où le travail est plus individuel, la recherche autonome d'information est le moyen d'apprentissage « par défaut ». Dans ces dernières, la distinction est tenue entre apprentissage sur le tas et apprentissage autodidacte : les salariés font souvent au cours de leur temps de travail des recherches non directement liées aux tâches qu'ils ont à accomplir à court terme et, inversement, ils peuvent être amenés à faire chez eux des recherches liées à leur activité professionnelle.

Les compétences des professionnels enquêtés, bien qu'acquises principalement sur le tas, sont largement transférables et perçues comme telles ; ce qui explique la

forte implication personnelle et les rythmes de travail intensifs auxquels ils se soumettent, et ceci d'autant plus facilement qu'ils sont jeunes et considèrent qu'ils font là un investissement pour la suite de leur carrière.

Le rôle de « sas » des prestataires de services

Dans ce contexte, les débuts de carrière dans les sociétés prestataires de services aux entreprises sont aisément valorisables⁽⁶⁾ : le travail en mission chez le client permet de multiplier les expériences concrètes, d'être confronté à de nouveaux problèmes, à de nouvelles technologies, et d'accroître son capital de compétences selon une logique de *learning by doing*.

Dans ces structures, l'articulation entre d'une part, une politique de recrutement fondée sur la sélection de jeunes diplômés à fort potentiel, mais pas forcément dotés de formation technique, et d'autre part, un apprentissage du métier « sur le tas », paraît tout à fait cohérente. Si les salariés estiment qu'ils tirent peu de savoirs concrètement mobilisables de leur formation initiale, le diplôme est par contre primordial du point de vue des DRH. Non parce qu'il correspond à une qualification déterminée, mais parce qu'il sert de filtre et d'indicateur des capacités cognitives, de travail et d'apprentissage des individus.

Toutefois, bien que les SSII embauchent des jeunes diplômés à des niveaux de plus en plus élevés, qu'ils soient ou non informaticiens de formation, il faut noter que très peu de ces jeunes sont issus des « grandes écoles ». Les diplômés des grandes écoles de commerce et d'ingénieur ne se tournent pas vers les SSII classiques, notamment en raison des salaires d'embauches trop faibles.

(6) - Pour plus de détails, voir [4] et [5].

Ils sont recrutés dans les structures de conseil que les grandes SSII ont développées en tant qu'entités distinctes et dans les sociétés de conseil, qu'elles soient issues des « Big 5 » (« Big 4 » après le démantèlement d'Andersen) avec une orientation « système d'information » marquée - comme Accenture - ou qu'elles proviennent du conseil en stratégie. Là, le prestige de leur formation va de pair avec un prix de journée bien supérieur à celui facturé dans le cadre des activités traditionnelles des SSII. Pour les diplômés de « petites écoles » ou de l'université (MIAGE en particulier), qui forment le gros des bataillons des SSII, ces entrepri-

ses sont le lieu d'acquisition d'un « signal » que leur formation initiale ne leur a qu'en partie conféré.

Dans l'ensemble des métiers couverts par cette étude, il est frappant de constater, d'une part, l'existence d'une professionnalité très forte, fondée sur des compétences de haut niveau, reconnues et aisément transférables, et d'autre part l'absence de profession au sens fort du terme, c'est-à-dire d'organisation corporative des métiers visant 1) à codifier les savoirs requis et à garantir leur détention par un système de qualification et 2) à faire valoir collectivement les intérêts de la communauté professionnelle.

L'absence de profession(s), combinée au fait que la professionnalité est moins attachée au diplôme qu'à l'apprentissage sur le tas, conduit à une forte valorisation des expériences chez les prestataires de service, qui servent ainsi de structures de formation et de certification informelles. Par exemple, si les entreprises utilisatrices recrutent très peu de jeunes diplômés en informatique, elles accueillent très favorablement ces mêmes individus après qu'ils aient été formés (ou plutôt qu'ils se soient formés) en SSII.

*Yannick Fondeur,
Catherine Sauviat
(IRES).*

Tableau récapitulatif des résultats de l'enquête

Caractéristiques de la main-d'œuvre	Jeune, très diplômée, masculine, urbaine
Statuts	Très forte proportion de cadres Recrutement sur CDI - temps plein Travail indépendant assez développé
Mode de formation de la main-d'œuvre	Importance de l'apprentissage sur le tas, sur la base de capacités de travail et de facultés cognitives importantes signalées par le niveau de diplôme élevé Constitution d'un « portefeuille de compétences » par la multiplication des expériences professionnelles (la mobilité crée la compétence) Formation autodidacte importante dans certains cas précis (salariés des sociétés Internet et indépendants), tendance à l'autofinancement de certifications reconnues sur le marché.
Trajectoires professionnelles	Importance des « secteurs-école » que sont les prestataires de service (SSII et conseil) : valorisation forte des débuts de carrière dans ces secteurs Forte mobilité externe volontaire des salariés sur la base de projets de carrière précis Fréquence assez importante des transitions entre le statut d'indépendant et celui de salarié (dans les deux sens)
Temps de travail	Comparable aux normes propres aux cadres en général (durée de travail importante, pas de comptabilisation des heures supplémentaires, marge de manœuvre dans la définition des horaires)
Rémunérations	Très individualisées, avec souvent une part variable liée aux performances Importance de la capacité individuelle de négociation (« se vendre ») dans la carrière salariale Fréquente renégociation individuelle de la rémunération Intéressement et/ou participation fréquents mais peu de stock-options
Relations professionnelles	Très faible présence syndicale en entreprise, règlement individuel des conflits et départ du salarié en cas de désaccord persistant Pas d'organisation corporative des métiers visant 1) à codifier les savoirs requis et à garantir leur détention par un système de qualification et 2) à faire valoir collectivement les intérêts de la communauté professionnelle

Références bibliographiques

- [1] Fondeur Y., Sauviat C. (2002), « Normes d'emploi et marché du travail dans les métiers liés aux technologies de l'information », *Document d'études*, n° 63, Dares.
- [2] Cases C., Missègue N. (2001), « Une forte segmentation des emplois dans les activités de services », *Économie et Statistique*, n° 344, Insee.
- [3] Zouary P. (2002), « Le regard des salariés sur la représentation syndicale », *Premières synthèses*, n°22.1, Dares.
- [4] Fondeur Y., Sauviat C. (2002), « Le conseil en management : un secteur " école " ? », à paraître dans *Travail et emploi*, Dares.
- [5] Fondeur Y., Sauviat C. (2002), « Production et valorisation des compétences en SSII = le rôle clé de la mobilité », à paraître dans *Formation Emploi*, Cereq.
- [6] Simula P., Roualdes D. (2002), « Les prestataires de services informatiques : une branche en expansion, des salariés qui bougent », *Bref*, n° 189, Cereq.
- [7] Cancé R. (2001), « Les technologies de l'information et de la communication : emploi en forte hausse », *Premières Synthèses*, n° 28.2, Dares.
-