

L'appel du travail

LE TELEPHONE PORTABLE ET LE TRAVAIL TEMPORAIRE

Dans le tout premier chapitre (Chapitre 1), nous avons traité des relations entre les intérimaires et les salariés de l'agence de travail temporaire. Nous avons vu que l'urgence est constitutive du fonctionnement de cette institution. Ici, nous nous intéresserons aux dispositifs qui ajustent les déplacements de la main-d'œuvre. En effet, dans le secteur du travail temporaire, la gestion du temps vise à coller au plus près des variations des carnets de commandes des entreprises. Depuis une dizaine d'années, les commerciaux d'intérim mobilisent la main d'œuvre nécessaire en appelant les intérimaires sur leurs téléphones personnels. Avec la diffusion de cet objet, devenu bien de consommation à la fin des années 90, les entreprises de travail temporaire disposent de nouveaux moyens pour organiser cette mise à disposition. Les employés des agences peuvent notamment envoyer des propositions de missions par SMS à l'ensemble des travailleurs temporaires disponibles par l'intermédiaire d'un logiciel informatique.

Ce chapitre vise à décrire comment l'usage d'un objet technique (le téléphone portable) contribue, non seulement, à la *mobilisation numérique* (obtenir le nombre d'intérimaires nécessaire) mais également *subjective* des salariés. Je me pencherai sur les appels et les « textos » que peuvent recevoir, à tout moment, les intérimaires sur leurs téléphones personnels. Nous observerons comment les travailleurs temporaires composent avec ces offres d'emploi soudaines et irrégulières.

Si le premier chapitre insistait sur la (pré)définition de la place des intérimaires par le biais des recommandations des salariés de l'agence, ici il sera question des procédures qui viennent soutenir ce mode de production qui impose une temporalité spécifique aux travailleurs¹. Ainsi, j'analyserai les mécanismes qui, par le biais de ces technologies, participent à produire des modes d'existence marqués par l'incertitude et la vulnérabilité tout en imposant une

¹ Ce chapitre reprend en partie des réflexions développées dans le cadre d'une recherche ANR : *Communication et multi-activité au travail* (COMUT), « Formes et mutations de la communication : processus, compétences, usages ». N°ANR-08-COMM-039. Voir : ROSINI Philippe, 2012. « L'appel du travail. Technologies et mobilisation subjective d'intérimaires "non-qualifiés" », *La Nouvelle Revue du Travail*, n°1, [En ligne : <http://nrt.revues.org/228>].

perception concurrentielle de l'emploi. Nous verrons en quoi l'introduction d'un élément technologique renforce ces tendances.

Instrument technique et processus de subjectivation

Le téléphone portable sera envisagé dans ce chapitre comme un *instrument technique* afin d'observer comment des éléments matériels participent à la production de rapports sociaux¹ et à la constitution de sujets moraux. Ce questionnement, somme toute classique en ethnologie des techniques, permet également de mettre en évidence les articulations entre l'objet et l'institution sociale dans laquelle il s'inscrit. Robert Cresswell écrit à ce sujet :

« Pour comprendre les rapports de la technologie avec les autres domaines de la recherche anthropologique, il importe de mettre en évidence les relations que les techniques entretiennent avec les autres phénomènes sociaux. En elle-même, la technique ne saurait être une production sociale : la société ne produit pas une technique pas plus qu'une technique ou un ensemble de techniques ne suffisent à produire une société. En revanche, les éléments d'une structure technique sont à la fois « techniques » et « sociaux ». L'agencement, l'architecture interne, le mode de fonctionnement d'un système technique sont des productions sociales, autant que le sont les buts visés par toute opération relevant du domaine social, qu'il s'agisse d'un groupe pratiquant la chasse et la cueillette ou d'une société à technologie dite avancée². »

L'auteur souligne qu'il est important d'observer les divers contextes et les rapports sociaux de production dans lesquels les pratiques s'inscrivent³. Poursuivons la réflexion avec les écrits de Gilles Deleuze et Félix Guattari :

« Mais le principe de toute technologie est de montrer qu'un élément technique reste abstrait, tout à fait indéterminé, tant qu'on ne le rapporte pas à un agencement qu'il suppose. Ce qui est premier par rapport à l'élément technique, c'est la machine : non pas la machine technique qui est elle-même un ensemble d'éléments, mais la machine sociale

¹ Sur ce point je renvoie à l'analyse de Maurice Godelier qui précise que « les rapports sociaux n'existent pas seulement entre les individus, ils sont en même temps en eux. Ils sont en eux sous diverses formes, dans la mesure où leur contenu même affecte l'individu de plusieurs manières, idéale bien sûr, cognitive, mais aussi matérielle, émotionnelle, politique. » GODELIER Maurice, 2010. *Au fondement des sociétés humaines. Ce que nous apprend l'anthropologie*, Paris, Flammarion, p.195.

² CRESSWELL Robert, 1991. Op. cit., p.700.

³ La notion de « système technique », impulsée par B. Gille, se révèle également heuristique pour étudier les liens qu'entretiennent les techniques avec les autres systèmes constitutifs d'une société. Pour un aperçu de cette notion, voir l'article de Pierre Lemonnier : LEMONNIER Pierre, 1983. « A propos de Bertrand Gille : la notion de « système technique », *L'Homme*, XXIII (2), pp.109-115

ou collective, l'agencement machinique qui va déterminer ce qui est l'élément technique à tel moment, quels en sont l'usage, l'extension, la compréhension, etc.¹ »

Si, à la suite de ces auteurs, j'insiste sur le caractère social de l'objet technique dans son mode d'utilisation, c'est ici encore pour réaffirmer que ce type d'analyse est heuristique afin d'aborder le mode de production qu'une technologie sert. Observer ce type d'agencements constituants permet de poser les jalons d'une réflexion qui n'est pas uniquement centrée sur « l'objet » ou sur la « technique » mais bien sur le cadre social dans lequel se déroulent les actions des sujets.

L'articulation sujet-objet constituera la matière principale de mon propos. Pour cela, je m'appuierai également sur l'outillage conceptuel développé par le collectif de recherche « Matière à penser² ». Ces auteurs insistent sur le fait que les liens qui résident entre les sujets et les objets participent à des « *processus de subjectivation* » : c'est-à-dire que le « matériel » contribue à « *la production des sujets, confrontés à leurs passions, aux autres et à la morale, tout en étant assujettis à une souveraineté* », pour reprendre les termes de Jean-Pierre Warnier³. Ce type d'analyse interroge l'action technique sans la dissocier de ses effets sur les sujets qui l'effectuent. Ainsi, les usages du téléphone portable et la diversité des pratiques seront analysés par rapport à un système d'assujettissement⁴.

Enfin, je n'écarterai pas les rapports de force et la dimension politique que les technologies médiatisent. Car comme le souligne Madeleine Akrich : « *les objets techniques ont un contenu politique au sens où ils constituent des éléments actifs d'organisation des relations des hommes entre eux et avec leur environnement*⁵. » C'est-à-dire que ces éléments matériels définissent des acteurs, un espace et influent sur les cadres de pensée⁶. L'analyse présentée ici vise à examiner ces différentes dimensions.

¹ DELEUZE Gilles, GUATTARI Félix, 1980. *Mille plateaux*, Paris, Les éditions de Minuit, p. 495.

² Je renvoie ici encore à l'ouvrage : JULIEN Marie-Pierre, ROSSELIN Céline (dirs), 2009. Op. cit

³ WARNIER Jean-Pierre, 2004. Op. cit., p.9.

⁴ Je renvoie évidemment aux travaux de Michel Foucault sur ce point (1975, op. cit., 175-183). Ce chapitre est également nourri des réflexions de Véronique Moulinié (1993. Op. cit.) et du collectif de recherche « Matière à penser » vis-à-vis de ce philosophe : « *Si, comme nous le pensons, la culture matérielle est impliquée dans l'action et dans les processus d'identification des sujets, elle médiatise ce que Michel Foucault nommait des gouvernementalités subjectivantes qui, en s'adressant au sujet par son corps, s'adressent au sujet-et-ses-objets dans l'action* ». JULIEN Marie-Pierre, ROSSELIN Céline, WARNIER Jean-Pierre, 2009. « Pour une anthropologie du matériel », in JULIEN Marie-Pierre, ROSSELIN Céline (dirs), 2009. Op. cit., p.106.

⁵ AKRICH Madeleine, 1987. « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et Culture*, n°9, p.49.

⁶ Ibid.

DISPONIBLES ET JOIGNABLES

Les travailleurs temporaires ont plusieurs possibilités pour accéder à un emploi. Généralement, ils se rendent physiquement dans leur(s) agence(s) afin de s'enquérir des missions potentielles¹. Les intérimaires peuvent également téléphoner à l'entreprise de travail temporaire pour éviter de se déplacer. Plus rarement, certains consultent les offres sur Internet : sur les sites des agences ne figurent que quelques annonces pour des postes nécessitant des qualifications précises et ciblées qui ne concernent pas la grande majorité des intérimaires. Enfin, les travailleurs temporaires ont la possibilité d'attendre un appel téléphonique et de répondre aux messages qu'ils reçoivent sur leurs téléphones portables signalant une offre d'emploi.

Pour l'entreprise de travail temporaire, le téléphone mobile est devenu un appui logistique afin de mobiliser rapidement une main d'œuvre dispersée. Cet usage du téléphone fait partie des processus pratiques qui visent une utilisation « maximale » de ce que le management moderne nomme les « ressources humaines ». La souplesse organisationnelle exigée par ce mode de production s'exprime pour l'intérimaire par une convocation soudaine et une injonction rigide : celle de répondre au plus vite à l'annonce pour pouvoir accéder à un emploi. En effet, pour s'ajuster aux demandes des entreprises utilisatrices, les salariés de l'agence appellent directement les intérimaires disponibles pour les affecter sur les contrats du moment. Ces derniers doivent donc être joignables. Cette caractéristique apparaît lorsque la sociologue Catherine Faure-Guichard liste les qualités de l'intérimaire attendues par l'agence : « *Il doit être disponible à toute heure de la journée, joignable à tout moment, posséder un véhicule en bon état de marche, il doit être prêt à accepter n'importe quelle durée, ne jamais interrompre une mission avant sa fin²* ». La joignabilité³ est une des vertus centrales que les employés de l'agence tentent d'obtenir auprès de la main d'œuvre temporaire. Pour que les intérimaires obtiennent des missions, ils doivent répondre sans tarder à ces appels.

Quand répondre c'est (presque) accepter

En quelques années, le téléphone mobile est devenu un objet accessible et quotidien. Sa miniaturisation et sa « portativité » permettent à son détenteur de l'avoir toujours à « portée

¹ Comme nous l'avons vu au Chapitre 1 de cette Thèse.

² FAURE-GUICHARD Catherine, 2000. Op. cit., p.98..

³ GAGLIO Gérard, 2006. « Usages professionnels du téléphone mobile et coopération », http://tech-web-n2.utt.fr/sdc2006/cdrom/contributions/Gaglio_CITE2006.pdf.

de main ». Cependant, certains travailleurs rencontrés au cours de cette enquête ne disposaient pas d'un téléphone personnel. Ce qui, selon ces intérimaires, constitue un handicap sur le marché de l'intérim, les oblige à rester à leur domicile et à visiter très régulièrement leur(s) agence(s). C'est le cas de Karim (19 ans) qui déclare : « *moi je n'ai pas de portable. Alors ils appellent chez moi. Il y a toujours quelqu'un si je ne suis pas là. Mais sinon l'agence est à côté de chez moi alors j'y passais souvent avant d'avoir cette mission.* » D'autres possèdent un téléphone mobile mais n'ont pas toujours les ressources économiques pour passer des appels ou écouter leur messagerie : « *J'y passe parce que je ne peux pas écouter mes messages en ce moment. Je n'ai plus de crédit* » (Jérémy, 25 ans). Ces intérimaires doivent augmenter la fréquence de leurs visites à l'agence afin de pallier à ce qu'ils présentent comme un inconvénient : être moins joignables que les autres travailleurs temporaires.

Pour ces derniers, le « portable » devient un moyen d'être contacté et de joindre les autres à tout moment. Et nous avons vu l'importance de cette injonction en ce qui concerne l'emploi intérimaire. C'est par son intermédiaire que l'entreprise de travail temporaire gagne en immédiateté afin de satisfaire les besoins des entreprises utilisatrices. Au travers de cet objet du quotidien, que l'on porte le plus souvent sur soi, les travailleurs temporaires restent disponibles aux éventuelles missions qu'on leur propose. Le téléphone portable leur donne la possibilité d'être contactés à tout moment, en tout lieu : ils se déplacent avec, ils le gardent à proximité, ils vérifient régulièrement s'ils ont reçu un message, etc. Ces intérimaires peuvent se montrer immédiatement disponibles lorsqu'un appel de l'agence survient.

Ces appels sont généralement « masqués » et, de ce fait, le nom de l'appelant ne s'affiche pas sur le portable de l'intéressé. Après s'être présenté le commercial de l'agence s'assure que l'intérimaire contacté n'est pas déjà en mission. Si le temporaire se déclare « *disponible* », ou s'il informe l'employé de l'agence « *qu'il ne travaille pas en ce moment* », la discussion s'engagera. La suite de la conversation se déroulera ainsi¹ :

- *Vous êtes disponible alors. Très bien. J'ai quelque chose pour vous. Ça vous intéresse ?*
- [Hésitation] *Oui.*
- [Description sommaire de la mission, type :] *C'est pour l'entreprise X, de la manutention je pense.*
- *Pour combien de temps ?*
- *Ce n'est pas précisé. Passez cet après-midi pour prendre votre feuille d'heures. Au revoir*
[prénom de l'intérimaire].

¹ Description schématique mais issue de nombreuses observations, témoignages, etc.

Surpris par l'appel anonyme, l'intérimaire doit donner une réponse immédiate concernant sa disponibilité. L'énoncé de l'employé oriente la suite de la conversation. Le travailleur temporaire contacté est fortement encouragé à donner une réponse simple et univoque : est-il prêt à travailler ou décline-t-il l'offre potentielle ? Nous avons vu, les efforts que les intérimaires déploient afin d'éviter d'être « catalogués ». Le principal étant de ne pas refuser une mission proposée au risque d'être considéré comme fainéant ou de rechigner à la tâche sans fournir de justifications crédibles. L'information d'une offre d'emploi communiquée par les agences exige une réponse rapide de la part des intérimaires qui doivent, en retour, les informer de leur intérêt et de leur disponibilité vis-à-vis de cette annonce. Se déclarer disponible au téléphone revient dans la plupart des cas à accepter une mission avant même de connaître son contenu et sa durée. Ce qui fait prendre le risque de devoir effectuer un travail peu valorisant, court et mal payé. A contrario, refuser d'emblée contient l'écueil de passer à côté d'une « bonne mission », c'est-à-dire la possibilité d'accéder à un emploi qui dure et qui peut ouvrir sur une formation, voire une embauche.

Ainsi, beaucoup d'intérimaires m'ont fait part de cette position en porte-à-faux. Comme Florent (27 ans) qui décrit, non sans ironie, ce dialogue :

« Lorsque l'agence t'appelle pour savoir si t'es libre. [Il s'interrompt pour mimer une goutte de sueur sur son front et reprend timidement] Tu réponds « oui ». Et là, c'est pour un déchargement de camion de 4 heures. Alors t'es dégoûté mais c'est trop tard. Tu ne peux plus dire : « Non, finalement j'ai des trucs à faire ». [Rires] A chaque fois, c'est le suspense. Alors je ne réponds plus et j'attends le message, mais ils te disent une fois sur dix ce qu'ils te réservent. »

Florent pointe ici le caractère décisif (et quasi-irréversible) de la réponse initiale que doit fournir l'intérimaire : s'il se déclare disponible, il lui sera très difficile de refuser un contrat. Il met en place une tactique qui consiste à attendre d'avoir plus de précisions en consultant sa messagerie. Florent souligne alors un deuxième point qui met à mal sa manœuvre, à savoir l'imprécision qui règne quant à la description du contrat proposé. En effet, les messages laissés sur les « boîtes vocales » ne comportent que très peu d'informations. Voici la retranscription d'un de ces messages :

« [Une voix préenregistrée dit :] Vous avez un message d'Adecco Grasse, ce message s'adresse à [Prénom de l'intérimaire], [puis la commerciale de l'agence prend le relais :] « Bonjour. On a peut-être quelque chose pour vous. Veuillez rappeler « Céline » [Prénom

de l'employée de l'agence], *assez rapidement, au Numéro suivant* [la voix préenregistrée indique le numéro, 2 fois] ».

L'intérimaire ainsi contacté aura le choix de rappeler ou de passer directement à l'agence. Il ne devra pas trop tarder au risque d'être remplacé par un autre travailleur. Le salarié temporaire qui recontactera l'agence se retrouvera globalement confronté au même type de conversation pour renouer avec la position ambiguë décrite précédemment (il doit s'engager sur sa disponibilité avant qu'il ne connaisse les caractéristiques du contrat). Toutefois, l'intérimaire bénéficiera de quelques instants avant d'être confronté au commercial d'intérim pour préparer une justification, un mensonge ou un argumentaire, si la mission ne lui convient pas.

Pour Florent (27 ans), il est quasiment *« impossible de trouver une excuse lorsqu'ils te proposent une sale mission. Tu te retrouves devant le fait accompli. Tu culpabilises à la limite et ils te le font sentir. Ils ne comprennent pas si tu refuses, tu devrais les remercier de t'avoir trouvé une mission de merde où tu vas être payé 4 heures. Pour eux [les agences], on doit être contents parce qu'ils nous donnent du travail, n'importe quel travail... Ou alors, tu passes pour un ingrat. Une fois il y en a même un qui m'a dit que si je ne voulais pas travailler, il y avait beaucoup d'autres gens qui voudraient ma place. C'était pour décharger des palettes une matinée... C'était seulement la deuxième fois que je refusais. »*

Pour Matthieu (26 ans) lorsqu'on est intérimaire il *« faut être « dispo » et pas refuser. Ce qui les embête quand tu refuses c'est qu'ils doivent passer un autre coup de fil. Je pense qu'ils t'en veulent parce que ça les embête eux. Ça leur donne plus de travail. Sinon, ils ont du monde, tu ne les bloques pas vraiment. »*

Les propos de ces travailleurs temporaires soulèvent un autre point : la concurrence. Matthieu et Florent, après plusieurs années en intérim, ont intégré le fait que les agences disposent d'un stock non-négligeable de travailleurs potentiels. Et qu'un refus de mission ne constitue qu'une perte de temps pour le commercial de l'agence, du travail supplémentaire. Ils redoutent d'être moins sollicités par l'entreprise de travail temporaire au « profit » d'autres intérimaires. Les travailleurs temporaires intègrent assez rapidement l'urgence inhérente au flux tendu et constitutive de ce mode d'embauche de la main d'œuvre. Ces contraintes de réactivité trouvent leur expression la plus nette dans l'envoi collectif de SMS comme nous allons le voir à présent.

LES JOURNALIERS DU TEXTO

Le « contacteur téléphonique », appelé également « hyperphone », est un logiciel qui permet d'envoyer des messages à plusieurs personnes simultanément. Il évite ainsi aux responsables du recrutement de joindre individuellement plusieurs intérimaires. Cet outil de télécommunication est supposé cibler, à l'aide de filtres, les destinataires du message et ne s'adresser qu'aux salariés disponibles et concernés par l'annonce. Le logiciel permet de vérifier quels temporaires ont reçu le message, quels intérimaires sont injoignables et ainsi poursuivre automatiquement l'envoi des annonces.

Nous pouvons voir, sur la brochure¹ « d'oxone technologie » qui fournit ce type de logiciel, que les atouts du « contacteur » répondent directement aux exigences de réactivité qui caractérisent le recrutement intérimaire. Un exemple est d'ailleurs directement adressé aux entreprises de travail temporaire.

« Booster la performance des organisations »

Le Contacteur Hyperphone concerne toute organisation soucieuse d'améliorer ses processus de travail, d'accroître la fiabilité et la réactivité de ses contacts clients, d'augmenter sa productivité, de disposer d'une forte traçabilité du flux de communication et de valoriser son image par la qualité du service.

Voici quelques exemples types :

Recrutement - *Suite à la demande urgente d'un client, une agence d'intérim doit contacter très rapidement des profils qualifiés issus de sa base de données, par un message dirigeant les intérimaires intéressés vers l'agence, et les autres vers une saisie d'informations réintégré dans la base client.² »*

La terminologie utilisée ici, issue du champ lexical du management et de la production en « juste à temps », est particulièrement significative. Ce que cet outil logistique propose est un gain de temps pour les agences qui peuvent très rapidement convoquer le nombre d'intérimaires requis par l'entreprise cliente. En effet, l'entreprise utilisatrice fera appel à l'agence, le plus souvent au dernier moment, pour se fournir en main d'œuvre afin d'effectuer une commande urgente³. Le sociologue Jean-Pierre Durand écrit à ce sujet que : « *A la différence du flux traditionnel fordien, le flux tendu réclame, justement pour être tendu, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui peuvent*

¹ En ligne : <http://www.contacteur.com/v2/dossier/pdf/ContacteurHyperphone.pdf>

² Ibid., p.2.

³ On peut noter que l'urgence favorise le recours aux SMS collectif plutôt que les appels individuels.

*traiter rapidement de grandes quantités d'informations*¹. » L'auteur souligne que ces technologies peuvent coordonner immédiatement et à distance les ressources que mobilisent plusieurs activités concomitantes. Ces technologies favorisent la tension du flux : « *il y a un rapport étroit entre économie du temps (ce qui caractérise le capitalisme) et utilisation des TIC*². » Ainsi, les travailleurs « périphériques » sont dirigés par les agences vers les entreprises qui connaissent des « accroissements temporaires d'activité ». Les déplacements de travailleurs disponibles vers les lieux de production sont ajustés par l'agence. C'est d'ailleurs sa fonction principale : fournir rapidement une main d'œuvre temporaire. Cette fonction est ici assistée et favorisée par un logiciel informatique.

Je ne m'attarderai pas ici sur le travail d'intermédiation qu'effectuent les salariés de l'agence d'intérim, ni sur leurs usages de cet instrument logistique. Dans cette Thèse, l'analyse comme l'ethnographie s'articulent autour de l'expérience des intérimaires mais j'ai par ailleurs³ réalisé quelques entretiens auprès d'agents commerciaux dans les entreprises de travail temporaire. L'accès aux agences d'intérim s'est révélé difficile (certaines me comptaient parmi leur effectif en tant qu'intérimaire). Et, dans toutes celles que j'ai « visitées », les agents semblaient manquer de temps pour m'accorder un entretien convenable. En voici un, suffisamment bref pour que je puisse le livrer dans sa totalité :

Le « contacteur »

Après avoir pris connaissance de ma requête et s'être assuré que « l'entretien » serait aussi bref que possible, une commerciale d'intérim accepta de répondre à quelques questions⁴. Voici, la retranscription intégrale :

Nous utilisons le « contacteur » depuis 2002 environ. Peu, dans les premiers temps jusqu'à ce que Carine [responsable du recrutement] arrive. Elle a insisté et depuis on l'utilise très souvent. C'est un logiciel de recherche de candidats très pratique, surtout pour les recrutements massifs et les commandes urgentes.

Comment fonctionne-t-il ?

On se connecte à internet, on remplit les cases : types de poste, profil, recherche par compétences. Et on peut contacter jusqu'à 500 candidats comme ça. C'est généralement pour les postes courants,

¹ DURAND Jean-Pierre, 2004. Op. cit., p.83.

² Ibid.

³ Dans le cadre de l'ANR « Comut », voir *supra*.

⁴ La commerciale de l'agence expédiera un intérimaire venu s'enquérir d'un poste de magasinier et récupérera deux feuilles d'heures de manutentionnaires pendant que je sollicitais un entretien sur le sujet.

manœuvres, manutentionnaires, mais depuis quelques temps c'est parfois du secrétariat ou du tertiaire. Ça fonctionne avec les textos mais c'est aussi pour laisser des messages sur le répondeur.

Dans quel cas l'utilisez-vous ?

C'est surtout pratique lorsque le client a besoin de monde et qu'il nous prévient au dernier moment. Ça fait gagner du temps. On est plus réactif. Avec ce système, c'est les intérimaires qui rappellent et nous n'avons pas à les contacter un par un. En général, le nombre d'intérimaires demandé est vite atteint.

Donc les premiers intérimaires qui vous rappellent obtiendront la mission ?

C'est ça, exactement.

Et les retardataires ?

On leur dit que c'est trop tard et on essaie de les caser sur autre chose.

Donc la sélection... [L'employée m'interrompt, sans doute pour abrégier la conversation]

Se fait comme ça, oui. Parce qu'on envoie plus de messages qu'il n'y a de postes. Parce qu'on sait que tous ne vont pas y répondre. Après lorsqu'ils rappellent on trie encore un peu. Par exemple, s'ils ont eu un mauvais bilan à leur dernière mission, ça peut jouer. Le bilan sert à savoir si ça c'est bien passé, si la société souhaiterait poursuivre avec l'intérimaire à un autre moment, plus tard... Ou pas du tout.

Arrive-t-il que les intérimaires contactés par SMS soient déjà en mission ?

Non. Normalement, non. L'information est censée apparaître sur le logiciel. Mais ça peut arriver si on n'a pas encore rentré les informations. Que l'intérimaire fait une mission courte ou qu'il est en début de mission... Voilà.

Et quels sont les autres moyens de les contacter ?

Le téléphone, tout le temps. Parfois par leur boîte mail...

Par mail ?

Oui, mais c'est plus rare. C'est pour des postes qualifiés. Sur notre site il y a aussi ce type d'annonces. Et depuis peu même pour les postes courants : « recherche manutentionnaires ». Ici, on travaille surtout avec l'industrie, les usines de Parfums, d'arômes... Mais ça peut être aussi pour Auchan.

Et ces intérimaires consultent-ils ces annonces ?

Pas trop. En général on les appelle ou on leur propose directement. Lorsqu'ils ramènent leurs feuilles d'heures ou... De toute façon, c'est plus eux qui nous sollicitent. Ils passent souvent nous demander. Ils nous téléphonent... On n'a pas à leur courir après ! [Puis l'employée achève la conversation]
Voilà, bonne journée et bon courage.

Cet entretien confirme que la réactivité des agences de travail temporaire demeure une dimension fondamentale de leur mode de fonctionnement. Nous voyons également que ces

processus d'ajustement sont principalement quantitatifs : le plus souvent, les travailleurs affectés dans les entreprises ne disposent pas de compétences spécifiques, si ce n'est leur force de travail. Les intérimaires postulent d'eux-mêmes pour « louer » leurs services à partir des messages qu'ils reçoivent, les retardataires seront éconduits une fois le nombre de salariés atteint.

Ces offres d'emploi proposées collectivement apparaissent soudainement sur les téléphones portables des intérimaires. Un message succinct les prévient qu'une offre d'emploi urgente est disponible et qu'ils doivent rappeler leur agence dans les plus brefs délais pour pouvoir y postuler. Quelques mots précisent la nature du travail à effectuer et, plus rarement, la durée de la mission. Généralement il s'agit d'une mission courte (de quatre heures à une semaine) qui débutera quelques heures plus tard. Nous en verrons plusieurs exemples, mais sur un corpus de 30 messages, voici le texto type : « *Urgent. Adecco recherche manutentionnaires + manœuvres pour mission à partir de demain sur Grasse et Mouans-Sartoux. Rappeler le n°...* » Parfois le SMS se termine par la mention : « *Prévenez nous si vous n'êtes pas disponible* ». L'intérimaire intéressé devra alors rappeler l'entreprise de travail temporaire. Les travailleurs temporaires les plus prompts à répondre à l'annonce seront conviés à passer à l'agence pour récupérer leurs feuilles d'heures, l'adresse et les horaires de leur futur lieu de travail. Ces intérimaires auront ainsi quelques précisions supplémentaires sur les tâches qu'ils auront à effectuer.

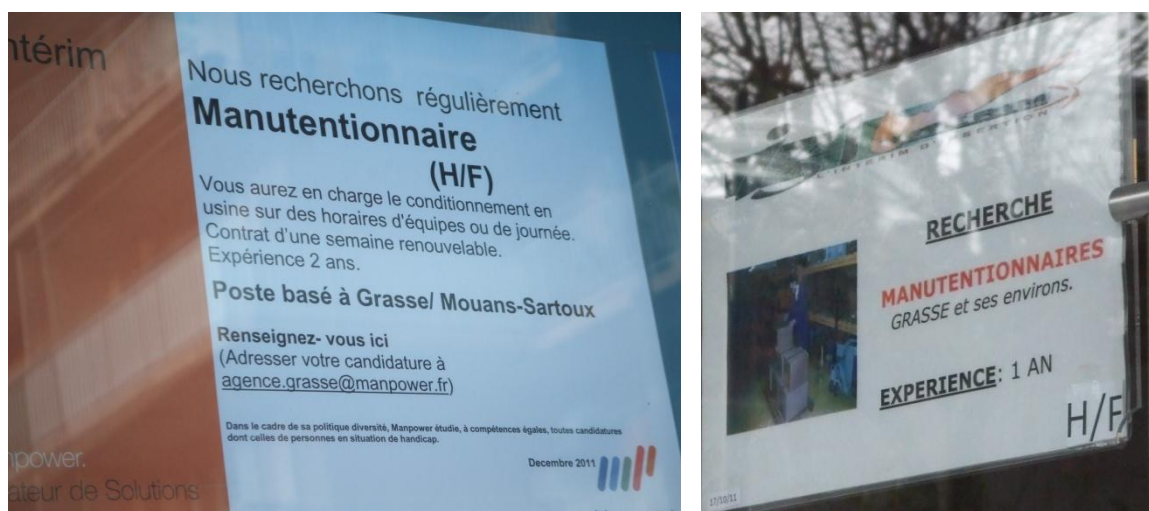
« *Des missions galères pour les galériens* »

La plupart des intérimaires rencontrés au cours de l'enquête ont déclaré « *se méfier* » des missions proposées par SMS. Souvent poussés par le besoin de travailler, tous ont répondu au moins une fois à ces messages imprécis ; comme Florent (27 ans) qui déclare :

« Ils restent flous sur les messages pour ça [dans le but d'avoir de la main d'œuvre qui rappelle l'agence]. Parce que personne n'en veut. C'est les missions au bas de l'échelle, courtes, trop courtes. C'est le principal : la durée. Quand tu sais que la mission peut durer un mois, même si le boulot n'est pas terrible, t'es plus content. Après il y a le travail que tu fais. En général c'est beaucoup de déplacement de matériaux. Moi, à une époque où ça n'allait pas trop financièrement, j'en ai fait quelques-unes. La plus longue c'était pour Air France à Sophia. Pendant une semaine j'étais dans un sous-sol, tout seul, avec plein de palettes enchevêtrées. Il fallait les sortir, mettre dans un camion les moins abîmées et brûler le reste. D'autres fois je faisais la circulation pour les chantiers au bord de la route. Deux ou trois jours à chaque fois. Le pire c'était les déchargements de

camions en usine, sur les chantiers... Tu fais 4, 5 heures au max. Tu rentres chez toi à 11 heures du matin, c'est déjà fini. T'es fatigué, dégoûté. Tout ça pour quoi ? 40 euros à tout casser. Alors tu te dis que ça ne vaut pas le coup. Le nombre de fois où je me suis dit : « c'est la dernière ». Mais quelques jours plus tard, t'as rien et tu réponds à nouveau à un texto. »

Lorsque cet intérimaire décrit le contenu des missions proposées par SMS, nous pouvons constater que ces emplois correspondent généralement à des travaux de courte durée et peu qualifiés. Les « *postes courants* » pour reprendre les termes de l'agence. Après avoir répondu plusieurs fois à ce type d'annonce, Florent (ainsi que la plupart des intérimaires côtoyés au cours de cette recherche) préfère désormais ignorer ces messages autant que possible.



47. « Postes courants » (Affichettes Adecco et Isa Intérim, Grasse, 06)
(Cl. P. Rosini)

Mes interlocuteurs ont régulièrement affirmé que les missions proposées par texto sont les plus ingrates, qu'ils se sont « *fait avoir plusieurs fois* » (Sébastien, 23 ans) et qu'ils préfèrent laisser ces messages à d'autres, « *aux petits jeunes ou aux « raccrocs¹ » qui prennent tout ce qui passe* » (Laurent, 29 ans). Durant les entretiens, une profusion d'adjectifs dépréciatifs s'agrége aux descriptions de ces missions. Et les discours glissent de la disqualification des emplois à celle des travailleurs qui les acceptent. Les propos de Fouad (25 ans) sont particulièrement représentatifs des points de vues rencontrés chez une majorité d'intérimaires :

« Pour moi, les textos c'est que pour des missions un peu galère. Ils ne disent jamais vraiment ce que c'est sur les textos, mais par expérience je sais que c'est des mauvaises

¹ Daniel Martinez utilise le même terme pour décrire ce type de missions courtes dans son livre *Carnets d'un intérimaire* (2003, op. cit., pp.135-139).

missions. Des trucs au jour le jour, voire des demi-journées. C'est toujours urgent, toujours pour l'après-midi ou le lendemain. Ils te font courir pour pas grand-chose. Moi je vois ça comme des missions galères pour les galériens. Ceux qui répondent aux textos, c'est soit les jeunes, soit des gens qui ont vraiment besoin de travailler, pris à la gorge... Ou alors c'est les « rebuts », ceux que l'agence n'appelle même plus. Le clan des rebuts, c'est ceux qui sont fichés, qui ont fait une faute durant une mission, qui sont partis, qui ont trop refusé de trucs et qui maintenant se retrouvent coincés. Tu fais ce genre de mission par dépit. »

Si Fouad a un avis péjoratif sur ces annonces et sur les temporaires qui tentent d'y répondre, c'est notamment parce qu'elles s'adressent au plus grand nombre. Ces propositions contredisent l'idéal d'un suivi personnalisé qui tiendrait compte des souhaits de « carrière » des intérimaires. Le texto constitue ici la figure emblématique de l'intérim non qualifié, quantitatif et conjoncturel. Ainsi, à l'urgence, constitutive et contraignante, de ce mode de recrutement s'associe l'anonymat. En effet, pour nombre d'intérimaire ces messages sont mal perçus parce qu'ils s'éloignent de leurs attentes et de leurs aspirations personnelles.

Un traitement impersonnel

Le contact personnalisé que les employés de l'agence de travail temporaire s'efforcent d'établir dès l'inscription de chaque « collaborateur » intérimaire (questions sur les objectifs, les préférences, usage systématique du prénom, etc.) entre en contradiction avec ces embauches groupées et assistées par un logiciel. Pour la plupart des travailleurs temporaires, les commerciaux d'intérim sont censés être au fait de leurs souhaits et de leurs ambitions maintes fois répétées.

Matthieu (26 ans) a été témoin de l'apparition des SMS dans la fourniture de main d'œuvre ; après plus de 7 ans d'intérim, il déclare : « *d'habitude t'es un nom, où plutôt un prénom. Moi je pense que c'est souvent hypocrite mais il y a quelque chose, un contact humain. Là t'es vraiment un numéro. Un numéro de téléphone !* » Dans une situation assez similaire, Florent (27 ans) use d'expressions analogues pour faire part du sentiment d'anonymat qu'il ressent vis-à-vis de ce régime d'embauche : « *en intérim t'es pas écouté en fait. On ne cherche pas à savoir si t'es satisfait contrairement à ce qu'ils disent. T'es un numéro parmi d'autres comme tout le monde. Et c'est dur de se démarquer des autres. Le coup des SMS, ça montre bien ça pour moi.* » Ces messages collectifs et impersonnels révèlent le caractère « indifférencié » de la force de travail à mobiliser par l'intermédiaire de ces travailleurs. Bien que ces messages

s'immiscent dans les téléphones personnels des intérimaires, ils s'adressent au plus grand nombre. Néanmoins, la dimension collective de ce type d'annonce autorise également les intérimaires à décliner certaines offres indirectement ; comme le rajoute Florent (27 ans) : « *Le seul truc bien avec les textos, c'est que tu peux ne pas y répondre. En gros, tu refuses sans avoir à le faire. Sans prendre le risque d'être mal vu.* » Ici, l'absence de contacts « physiques » permet aux intérimaires de refuser les missions plus facilement (sans être « repérés », « catalogués », etc.) en ne choisissant de répondre qu'à certains SMS, tout en se réservant la possibilité de rappeler l'agence s'ils sont intéressés¹ (ainsi gérer une forme de « carrière », choisir « à la carte », « à son rythme », etc.).

Si la plupart des intérimaires ont intégré cette dimension, certains peuvent croire, souvent en début de carrière, que ces messages leurs sont personnellement destinés. Au cours d'une mission, un jeune intérimaire, pensant que ces SMS étaient adressés à lui seul, déclara : « *j'ai dû leur plaire, ils n'arrêtent plus de m'envoyer des textos* ». Sa réaction suscita un éclat de rire généralisé et de nombreuses moqueries chez ses collègues temporaires. En effet, la plupart d'entre eux avaient reçu ces mêmes annonces.

Les intérimaires récemment inscrits disent plus souvent apprécier ce mode de fonctionnement contrairement aux temporaires qui ont plus d'expérience. Si les « anciens » intérimaires accueillent ces annonces avec plus de méfiance c'est principalement parce que les offres d'emploi ne sont pas toujours adaptées à leurs attentes. Beaucoup soulignent leur incompréhension face au décalage entre l'annonce indiquée par SMS et leur situation individuelle. C'est le cas d'Olivier, (42 ans) pour qui :

« T'as des propositions qui te correspondent pas du tout. La dernière fois je suis resté un quart d'heure à leur [aux employés de l'agence] dire que je ne voulais plus faire des missions courtes. Et... ça m'a énervé... Et, 10 minutes après j'ai un message sur mon portable pour un déménagement. Je ne sais pas comment ils se débrouillent mais c'est mal fait leur truc de texto. »

Ainsi, ces messages peuvent apparaître à tout moment sur les téléphones des intérimaires. Durant cette recherche, il est arrivé que ces SMS s'invitent au cours d'un entretien entre l'ethnologue et l'intérimaire. Ce qui est ici une occasion de recueillir des propos « à chaud » sur le sujet qui nous intéresse, comme dans l'exemple qui suit :

¹ Bien que les « textos » envoyés soient souvent imprécis quant à la nature du travail à effectuer ; ce qui renvoie au flou de la prescription des tâches fréquent dans ce type d'emplois que nous avons pu observer au premier chapitre de cette Thèse.

Au cours de l'entretien, Thibaut (19 ans) reçoit un SMS d'Adecco : « *Je me suis inscrit à Adecco il y a presque 2 mois quand je suis parti de chez Leclerc. Je leur ai dit que j'avais vraiment besoin de travailler. Disponible du lundi au dimanche, jour et nuit. Ils ne m'ont jamais rien trouvé. Alors je me suis inscrit à Manpower et ils m'ont de suite mis sur une mission de ripper pour Veolia, deux semaines. Maintenant je suis dans une usine de parfum depuis trois semaines. Pas de nouvelles d'Adecco et maintenant ils m'envoient un texto [Il me lit son contenu] : « Adecco. Recrute technicien pour installation de porte-savon jeudi et vendredi sur Grasse. Et le numéro ». Ils sont là quand je n'ai pas besoin d'eux et pas quand j'avais besoin.* [Son téléphone sonne, il écoute la messagerie]. *C'était un appel de Manpower. Tu vois eux ils assurent pour le moment. Ils m'appellent pour savoir si je suis encore en mission pour Robertet [l'usine de Parfum qui l'emploie depuis quelques temps], sinon qu'ils ont une mission. J'ai plus de forfait mais je vais y passer en fin de journée pour leur dire que ça se passe bien et que je vais y rester encore un peu.* »

Thibaut trouve également ces messages impersonnels, dit lui aussi qu'il a le sentiment d'être un numéro et qu'on ne se soucie pas de lui. L'agence (Manpower) lui propose une mission alors qu'il en a déjà une. Malgré cela, il apprécie la démarche, Thibaut cherche à travailler et sa nouvelle agence lui en offre la possibilité. Il se réjouit d'avoir changé d'enseigne rapidement car les propositions d'emplois ont tardé. Toutefois, Thibaut précise : « *j'aurai reçu leur message juste une semaine après m'être inscrit j'aurais couru les voir.* » Dans l'extrait présenté, comme dans les témoignages précédents, nous pouvons voir que les intérimaires préfèrent développer des relations personnalisées avec les employés de l'agence. Et cela dans l'objectif d'accéder à des missions qui se rapprochent de leurs souhaits. Cette relation de travailleur-client, historiquement et contractuellement instituée, est régulièrement battue en brèche dans le fonctionnement réel de l'intérim.

Au-delà de la courte expérience de Thibaut, les travailleurs temporaires traversent diverses périodes. Parfois maigres en propositions où ils enchaînent des petites missions, d'autres fois plus intenses où ils doivent choisir entre de multiples sollicitations. L'imprévisibilité et la variabilité de ces offres les obligent à diverses tactiques afin de maîtriser leur emploi du temps.

L'IMPREVISIBILITE ET L'IRREGULARITE DES OFFRES

Lors de cette recherche, la plupart des intérimaires ont affiché leur volonté de travailler le plus régulièrement possible. Dans les périodes où le travail se raréfie, les journées se déroulent

généralement dans l'expectative d'un appel ou d'un SMS de l'agence¹. Les intérimaires peuvent rester sans nouvelles de celle-ci durant plusieurs semaines. A d'autres moments, ils reçoivent plusieurs offres dans une même journée².

De l'attente d'une mission à la multiplication des offres d'emploi, les intérimaires traversent des périodes aux rythmicités très variables. Ils devront souvent accepter d'enchaîner des missions courtes et hétérogènes en prenant le risque de passer « à côté » d'un contrat plus durable et plus stable. Cette situation explique le plus souvent l'indécision des intérimaires face aux SMS qu'ils reçoivent. D'autant plus qu'à l'envoi collectif de SMS s'agrègent parfois des propositions plus personnalisées. Voici quelques données qui illustrent l'abondance soudaine, irrégulière et imprévisible, de propositions avec lesquelles les intérimaires doivent parfois composer :

Après plusieurs jours sans missions, les propositions s'accumulent en quelques heures, un vendredi après-midi.

15 h 41 : appel de l'agence « Adecco Grasse » pour une « *mission d'une semaine afin d'aider un cariste dans une entreprise de carrelage, qui pourrait durer au moins un mois* » (Céline, commerciale d'intérim). Je dois passer à l'agence en fin d'après-midi.

15 h 45 : réception d'un texto : « *Adecco, Jeremy : Adecco Sophia recherche manutentionnaire à partir de demain et toute la semaine pour préparation de commandes + n° de téléphone. Si vous êtes déjà en mission signalez le nous au + n°* ».

15 h 58 : deuxième appel d'Adecco Grasse. L'employée de l'agence (Céline) me signale que la mission de manutention ne commencera que mardi et me propose une autre mission (au Club Med) dès lundi. Je décline l'offre en précisant que je préfère attendre une journée de plus pour une mission potentiellement plus longue (la première proposée en tant que manutentionnaire).

16h 14 : Message répondeur, rappeler Adecco Grasse : « *mission de 2 jours pour nettoyage chez un traiteur* » (Cyril, un autre commercial de l'agence). Je refuse une seconde fois pour la mission de manutention.

16 h 40 : passage physique à l'agence pour prendre ma feuille d'heures (auprès de l'employée).

17 h 10 : texto : « *Adecco, Céline : Adecco recherchons manutentionnaires sur Grasse pour demain + 1 agent de nettoyage sur Opio + n°*. »

¹ La période de l'entre-deux missions sera traitée plus en détail au Chapitre 12.

² Les intérimaires doivent alors se décider parmi les multiples sollicitations qu'ils reçoivent. Toutefois, mes interlocuteurs ont également pointé qu'une bonne période ne correspond pas forcément à une multitude de propositions mais à des missions suivies sur plusieurs semaines.

Le lundi suivant à 17 h 40 j'apprendrai par téléphone que la mission potentiellement longue du lendemain est repoussée d'une semaine¹ et, qu'à la place, je serai employé pendant 4 h le pour installer un Spa chez des particuliers. J'enchaînerai sur un chantier d'agrandissement d'un magasin de sport dans la nuit qui suivra : de 3 h à 9 h 30 du matin.
(Notes prises pendant la période de terrain)

Dans cet extrait, nous pouvons observer que les intérimaires peuvent être contactés à plusieurs reprises dans un laps de temps très court. Cette description succincte permet aussi d'indiquer comment les sollicitations peuvent apparaître dans le quotidien des intérimaires. L'expérience du chercheur qui endosse ici la position d'intérimaire n'est évidemment pas généralisable mais permet de pointer quelques éléments de la temporalité intérimaire. Celle-ci est aléatoire. Les offres d'emploi peuvent survenir à tout moment. Leur fréquence est contingente et il importe de ne pas les rater. Aussi, les appels et les messages du travail s'inscrivent parfois dans des contextes inappropriés et parmi des communications plus personnelles (du conjoint, des amis, de la famille, etc.). Nous allons voir que les intérimaires vont développer diverses postures face à cette porosité des temps sociaux : si certains tentent de préserver leurs vies privées des intrusions de l'emploi intérimaire, d'autres craignent de passer à côté d'une offre qui pourrait les mener vers une stabilité tant recherchée.

Filtrages téléphoniques

Nous venons de voir que les sollicitations des agences d'intérim investissent irrégulièrement le quotidien des travailleurs temporaires. Souvent le moment est inopportun au regard des situations personnelles de chaque salarié temporaire. Par exemple, il est fréquent que l'intérimaire en question soit déjà en mission pour l'agence, ce qui ne manque pas de susciter l'étonnement ou l'agacement chez certains. Ainsi, il arrive que de jeunes intérimaires fassent part de leur surprise lorsqu'ils reçoivent ces appels inappropriés :

« Ils [l'agence] sont bêtes ou quoi ? Ils viennent de m'appeler pour me proposer un truc aujourd'hui alors que je bosse sur le chantier, pour eux, toute la semaine » (Tommaso, 18 ans)

Ou : *« ce n'est pas possible, les mecs de l'agence ils ne communiquent pas entre eux. Ils m'ont encore appelé pour une mission cet après-midi »* (Robin, 20 ans, employé comme manœuvre par la même agence au moment de l'appel).

¹ Elle sera finalement annulée, l'employée me dira : *« ils ont un problème de Clark, vous pouvez déchirer votre contrat de mission »*.

Certains en plaisantant, disent en ironisant qu'ils sont indispensables à l'entreprise de travail temporaire, d'autres font part de leur lassitude vis-à-vis de ces erreurs répétées. C'est ce que déclare Jérôme (28 ans) au cours d'un entretien : *« si tu savais le nombre de fois où ils m'ont appelé alors que j'étais en mission pour eux... Là, tu sens bien qu'il n'y a ni suivi, ni rien. »* Les intérimaires sont fréquemment confrontés à ces méprises ; comme Diego (30 ans) qui a une formation de préparateur en Parfumerie mais enchaîne les missions de manutentionnaire ou d'agent de nettoyage après un CDD non-renouvelé¹ :

Fort de son expérience, il retourna de nouveau dans une agence d'intérim en précisant qu'il cherchait un poste de préparateur dans une usine de parfum ou d'arôme. Un commercial de son agence lui assura qu'il pourrait accéder bientôt à ce type de poste mais qu'il devrait se contenter pour l'instant de missions nécessitant moins de qualifications. Diego accepta non sans quelques réticences mais l'employé de l'agence lui assura qu'il serait prioritaire si un poste d'agent de production ou de préparateur se libérait. Plus de 6 mois après sa réinscription en intérim, Diego attend toujours le coup de fil de l'agence lui permettant de réaliser son métier. Chaque appel inutile est ici investi d'attentes qui restent en suspens et demeurent insatisfaites : *« ça fait deux fois qu'ils m'appellent au travail. Numéro privé, il y a une chance sur deux que ce soit eux. Je me débrouille de décrocher discrètement, j'espère qu'ils m'ont trouvé une longue mission ou un truc dans ma branche. Mais non. Dès que je dis que je suis en mission pour eux, ils s'excusent et raccrochent sans m'avoir dit pourquoi c'était. Ça m'énerve, en plus ils savent que je n'aime pas cette usine. »*

En effet, si l'offre de mission se révèle plus intéressante pour l'intérimaire qui est déjà en poste, il est fréquent que ce dernier le quitte prématurément. Aussi, les intérimaires peuvent également décider de ne pas porter leur téléphone sur eux en permanence, de ne pas répondre aux appels masqués et de filtrer les appels. Ils souhaitent éviter que le temps consacré au travail puisse, à tout moment, envahir leur quotidien.

A travers l'étude d'une agence de publicité interactive, Sam Ladner met en évidence les moyens que déploient les individus afin de limiter l'accès au travail durant leur temps libre². L'auteur souligne que les technologies mobiles qui brouillent la division du travail et du hors travail dépendent de l'utilisation de ces technologies dans la sphère privée. L'auteur pointe la

¹ Voir Chapitre 11.

² LADNER Sam, 2008. « Laptops in the living room : mobiles technologies and the divide between work and private time among interactive agency workers », *Canadian journal of communication*, vol.33, pp.465-489.

tension entre la volonté de « *rester au courant* » et les résistances à l'invasion du travail dans le privé. Il s'agit alors de limiter l'accès (« *restrict the access* ») aux diverses sollicitations plutôt que de les ignorer totalement (se mettre « *off work* »). Nous avons vu que certains intérimaires décident de ne pas répondre aux numéros privés, utilisant leur répondeur comme filtre par exemple. D'autres, au contraire ne se séparent jamais de leur téléphone mobile et ce, même lorsqu'ils sont déjà en mission afin d'éviter de « rater » une opportunité. C'est le cas d'Olivier (intérimaire de 42 ans) : « *Il n'y a rien en ce moment, j'ai toujours mon portable pas loin au cas où. Sur moi, sur mon lavabo quand je prends une douche, voilà tout le temps quoi.* » Ici, l'appareil téléphonique est toujours allumé, branché, à proximité du travailleur en quête d'emploi. Dans la plupart des cas, cette disposition à l'égard du téléphone est corrélative des positions sociales des intérimaires. Ainsi, les postures vis-à-vis du portable et l'usage principalement fonctionnel (en tant qu'instrument qui véhicule l'annonce d'une mission) que les individus en font dépendent étroitement du rapport subjectif qu'ils entretiennent avec leur condition d'intérimaire.

Réagir avant les autres : une condition d'accès à l'emploi précaire

Comme nous venons de le voir, l'entreprise de travail temporaire peut contacter des intérimaires alors qu'ils sont déjà en mission. Si le contrat qu'ils sont en train d'effectuer ne leur convient pas, ils peuvent tenter de répondre à ces messages¹. Ce cas de figure est traité dans l'extrait suivant (chantier de Décathlon) :

Au petit matin (9 h 15), 8 intérimaires sont chargés de déposer les cabines d'essayages usées dans un container du chantier. Les temporaires portent ces cabines par groupes de 4, lorsque plusieurs d'entre eux reçoivent un texto sur leur téléphone portable à quelques secondes d'intervalle. Les bras chargés, ils doivent attendre d'avoir jeté la cabine avant de consulter le SMS. L'ensemble des intérimaires ont reçu le même message venant d'Adecco. Deux missions sont proposées : « *Nettoyage après sinistre sur Vallauris ou mise en rayon sur Grasse* ». Sans attendre, deux jeunes intérimaires s'éclipsent pour appeler l'agence². Un des intérimaire restant, Matthieu (26 ans), dit à ses collègues encore présents : « *ne répondez pas, je l'ai fait la semaine dernière, ça [le nettoyage après*

¹ Sur les imbrications entre communications privées et professionnelles ainsi que sur l'usage du téléphone sur les lieux de travail, je renvoie à : DE GOURMAY Chantal, 1997. « 'C'est personnel'. La communication privée hors de ses murs », *Réseaux*, vol.15, n°82-83, pp.21-39 ; ainsi qu'à : MONJARET Anne, 1997. « Ethnographie des pratiques téléphoniques de « cadres » parisiens ou un univers de relations paradoxales », *Réseaux*, vol.15, n°82-83, pp.101-127.

² S'il est rare que les intérimaires passent ou répondent à des appels privés lorsqu'ils travaillent, il arrive néanmoins que les temporaires (r)appellent leur agence pour s'enquérir des missions proposées.

sinistre] *ne dure qu'une journée et pour moi ça s'est mal passé. En plus, vu le travail qu'il y a ici, ils vont sûrement nous dire de revenir.* » N'étant pas assurés de la durée de cette mission, ni de celles des propositions reçues sur leurs portables, les intérimaires choisirent de suivre l'intuition de Matthieu. Ils s'en félicitèrent quelques jours plus tard, car l'équipe reviendra plusieurs nuits par semaine (de 21 h à 3 h ou de 3 h à 9 h du matin) pendant plus d'un mois. (Notes de terrain)

Ces intérimaires avaient été contactés personnellement pour l'agrandissement du magasin. Chaque matin les employés permanents leur disaient de revenir les nuits suivantes et communiquaient leurs noms à l'agence. Certains soirs, ils étaient rejoints par d'autres temporaires qui, eux, avaient répondu à un texto de l'agence. Il y eu jusqu'à 40 intérimaires lorsque le travail s'intensifiait. Sur l'ensemble des différents intérimaires employés au fil des semaines, plus de la moitié ont été contactés par SMS. Seuls trois d'entre eux ont été rappelés les jours suivants. Pendant une pause, deux de ces intérimaires eurent une discussion sur ce sujet.

Slah (20 ans), expliqua qu'il avait « *atterri* » dans cette mission en répondant à un message : « *avant je répondais à tous les textos, de suite, où que je sois. Mais c'est pas payant. C'est pour des missions vite fait. Maintenant j'essaie de trouver des missions plus longues, un peu suivies. J'essaie de m'intégrer pour qu'ils me rappellent eux. Enfin... que l'entreprise donne mon nom à Adecco s'ils ont besoin d'un intérimaire.* » Dimitri (23 ans), dans une situation analogue, lui répondit : « *moi pareil, en plus ça me saoule d'avoir toujours mon portable sur moi. Une fois j'ai rappelé 10 minutes après et ils m'ont dit que c'était trop tard. Qu'ils avaient assez de monde.* » Slah rétorqua aussitôt : « *t'as pas dégainé assez vite !* [en prenant une posture de duel au pistolet et amenant rapidement son téléphone à l'oreille] ».

Le constat plus général qui émane du discours de ces deux intérimaires est qu'il ne suffit pas de répondre à un texto pour accéder à des missions durables. Bien qu'ils aient obtenu ce travail par l'intermédiaire d'un de ces messages, ces intérimaires soulignent le fait qu'il est nécessaire de se démarquer pour que leur embauche temporaire soit prolongée. Pour faire la différence avec les autres intérimaires, ils doivent nouer des relations avec les permanents. Slah et Dimitri expliquent notamment qu'il est plus efficace de s'adresser directement aux salariés titulaires plutôt qu'à l'agence pour estimer la durée de leurs missions. Les travailleurs temporaires court-circuitent ainsi l'anonymat de l'envoi collectif de SMS. En étant contactés personnellement par les salariés de l'entreprise utilisatrice, ils évitent une partie du processus

de sélection par l'urgence. Leur approche est directe et individualisée. Nous voyons également qu'il incombe aux intérimaires de réagir vite, plus vite que les autres salariés temporaires en recherche de mission, pour obtenir une affectation. L'image du duel qu'utilise Slah est également significative du rapport à l'emploi que ce mode d'embauche produit : le téléphone est alors considéré comme une arme qu'on doit dégainer avant les autres¹.

La coexistence d'une multitude d'intérimaires et d'un nombre limité de postes prend la forme de l'affrontement. La confrontation virtuelle correspond à la concurrence réelle dans laquelle sont placés les intérimaires prêts à travailler. Les images que les travailleurs temporaires utilisent pour décrire la situation reflètent généralement son aspect coercitif et concurrentiel. Pour Florent (28 ans) « *c'est comme si t'avais un bracelet de prisonnier, ça sonne et tu dois rappeler pour dire ce que tu fais* » ; pour Matthieu (26 ans) « *t'as un fil à la patte* », attachés comme les autres à l'agence, etc. D'autres travailleurs ont pris la métaphore de l'entonnoir pour caractériser cette situation. Des relations de concurrence et des processus de différenciation se manifestent au travers de ce dispositif technique. La subjectivation comme l'assujettissement des travailleurs passent ainsi par des « *chaînes de causalité matérielles* » pour reprendre l'outillage conceptuel de Jean-Pierre Warnier². Il reste à analyser ce dernier point avant de conclure ce chapitre.

TELEPHONE PORTABLE, DISPOSITIF « SUBJECTIVANT »

En début de chapitre, j'ai précisé que le téléphone portable serait considéré comme instrument technique. A l'aide de quelques bornes théoriques, puis à partir de l'analyse des données présentées, nous avons vu le contenu social et politique qu'implique son utilisation. Pour conclure, je mobiliserai la notion de dispositif développée par Michel Foucault. Si l'objet « téléphone » n'est pas un dispositif à proprement parler, il s'insère néanmoins dans un réseau qui fonctionne comme un « *dispositif de pouvoir*³ ». Sans rentrer dans les nuances philosophiques que lui apporte Giorgio Agamben⁴, la notion de dispositif me permet de souligner que l'instrument technique contribue à structurer un rapport spécifique au travail, tout en produisant l'incorporation des attitudes exigées par le système d'emploi. Son

¹ Ici encore l'image du duel ou de l'affrontement est mobilisée (voir, Chapitre 8)

² WARNIER Jean-Pierre, 2004. Op. cit., p.11.

³ Cette notion occupe une place centrale dans toute l'œuvre de Michel Foucault. Je renvoie néanmoins à : FOUCAULT Michel, [1982] 2001. « Le sujet et le pouvoir », in FOUCAULT Michel, 2001. Op. cit, pp.1041-1062 (dans le même ouvrage, voir également l'entretien intitulé : « Le jeu de Michel Foucault » pp.298-301).

⁴ AGAMBEN Giorgio, 2007. *Qu'est ce qu'un dispositif ?*, Paris, Rivages Poche.

utilisation, dans le cas qui nous intéresse, s'inscrit dans les rapports de forces qui façonnent le travail intérimaire.

Je propose ici de revenir à la conception du pouvoir chez Michel Foucault que Gilles Deleuze a restitué en ces termes :

« la force n'a pas d'autre objet que d'autres forces, pas d'autre être que le rapport : c'est « une action sur l'action, sur des actions éventuelles, ou actuelles, futures ou présentes », c'est « un ensemble d'actions sur des actions possibles ». On peut donc concevoir une liste, nécessairement ouverte, de variables exprimant un rapport de forces ou de pouvoir, constituant des actions sur des actions : inciter, induire, détourner, rendre facile ou difficile, élargir ou limiter, rendre plus ou moins probable¹ ».

Le dispositif oriente la manière de fonctionner d'un ordre et l'exercice d'une subordination. Sa « force » consiste à affecter les actions des sujets, à les répartir et à les ordonner dans l'espace et dans le temps. Ici, les actes isolés des intérimaires (comme répondre rapidement à une annonce) s'intègrent à la fonction principale de l'agence d'intérim. Le téléphone portable permet de joindre les travailleurs, de les regrouper, de les sélectionner, de les faire circuler et ainsi de répondre aux contraintes temporelles du modèle productif. Ces réajustements conjoncturels entraînent également l'accélération du temps, d'un temps rentable dans les objectifs de l'agence tenue par des obligations de réactivité.

Nous venons de voir que les intérimaires doivent répondre, au plus vite, à ces messages pour accéder aux emplois proposés. Dès la réception de ces « textos », ils doivent exprimer leur disponibilité pour pouvoir vendre leur force de travail. L'action doit être effectuée dans l'urgence pour éviter que d'autres intérimaires aient pu obtenir la mission avant eux (dont ils ignorent les modalités concrètes : lieu, secteur, nature, durée, etc.). Ainsi, ces travailleurs n'ont pas toujours eu le temps de réfléchir avant de répondre au message mais y ont répondu rapidement pour être sûrs d'être sélectionnés. L'imprévisibilité et l'irrégularité des ces offres assurent l'efficacité de cet appui logistique² (nous avons vu que l'absence de proposition préoccupe les intérimaires).

¹ DELEUZE Gilles, 1986. *Foucault*, Paris, Les éditions de minuit, p. 77.

² Dès lors, le texto se révèle être un élément du dispositif parmi d'autres éléments techniques et organisationnels qui conduisent à la mobilisation individuelle et subjective des individus ainsi convoqués. Encore une fois, ce n'est pas le téléphone en lui-même qui produit la situation. L'usage de cet instrument contribue à servir un agencement, à orienter des pratiques et à participer à la subjectivation des travailleurs. L'objet technique « est lié d'action réciproque avec le sujet » écrivait Gilbert Simondon (1989. Op. cit., p.228).

L'hypothèse principale de ce chapitre (et des suivants) était de montrer que l'intérim impulse une temporalité spécifique qui est globalement caractérisée par l'incertitude. La contrainte temporelle, dans un premier temps déléguée aux agences, est reportée sur les travailleurs. Sans le modifier substantiellement, les TICs, avec l'usage du « contacteur » par exemple, sont venus soutenir un mode d'organisation qui s'appuie sur la disponibilité des ouvriers. Les réponses individuelles, envoyées dans l'urgence, contribuent à régler les déplacements de la force de travail. Les ruses et les tactiques déployées par les intérimaires pour s'approprier ces offres participent de leur assujettissement. En pensant avoir l'initiative de répondre rapidement, de choisir les contrats qu'on leur propose, ils se subjectivent comme « intérimaires » isolés, tout en étant liés au collectif par le mode de la rivalité¹. L'usage du portable contribue à modeler un espace virtuel au sein duquel le travailleur doit vendre personnellement ses « compétences », accomplir sa mission à la manière d'un mercenaire. Mercenaire improbable car le plus souvent ces mécanismes produisent des travailleurs dociles, soumis à l'aléatoire et à l'incertain.

¹ Michel Foucault pointait en 1982 « cette « double contrainte » politique que sont l'individualisation et la totalisation simultanées des structures du pouvoir moderne ». FOUCAULT Michel, 2001 Op. cit., p.1051.