

SOMMAIRE

Remerciements

Sommaire

Introduction Générale

Partie I : La zone galaxy andraharo un vaste complexe

Chapitre I : Terrain d'enquête et lieu d'étude

Chapitre II : Dimension théorique et conceptuelle

Partie II : Les « téléopérateurs » d'un vaste complexe externalisé, jeunes en déperditions salarial, sous employés d'aujourd'hui

Chapitre III : Réalité de terrain

Chapitre I V: Analyse des données et vérification des hypothèses

Partie III : L'impact du sous-emploi sur la politique d'hier, d'aujourd'hui et de demain

Chapitre V: Réflexions et recommandations

Chapitre VI : Essai de solution et acquis du terrain

Conclusion Générale

Bibliographie

Tables des matières

ANNEXE

Introduction générale

a) Généralités

Pour pouvoir donner vie à notre mémoire de maîtrise et lui accorder l'importance qui lui est dû, il paraît important de lui consacrer dès le départ une brève présentation, de manière à ce que cela puisse nous servir de repère tout au long de notre ouvrage. Savoir pourquoi, comment, pour quelle raison, dans quel but, à quelle fin paraît d'une importance capitale et pourra nous guider dans la lecture de celui-ci.

La socialisation d'un individu de son premier à son dernier souffle passe comme les chapitres d'un roman par plusieurs étapes stratégiques qui serviront à mettre en place dans la société un être capable de vivre en société, de survivre en société, mais aussi bien de permettre à la société de vivre, de s'épanouir et de s'enrichir (économiquement, socialement, intellectuellement...). Cette socialisation passe par plusieurs étapes mais aussi par plusieurs instances d'intégrations qui entrent en jeu chacun à leurs manières, pour atteindre un objectif commun: libérer un être social sur le marché. Aussi bien la famille, l'école, les instances religieuses et la communauté dans laquelle il gravite permettent de constituer et de renforcer les valeurs naturelles d'un individu pour donner naissance à un être social, socialisé et sociable.

Dans ce mémoire, nous allons essayer de voir l'influence de la socialisation sur le futur et le devenir d'une personne. Nous concentrerons surtout notre attention sur les différentes étapes de la socialisation pouvant amener un être à changer de route, à tracer un avenir, à avoir des perspectives mais aussi à choisir de nouvelles orientations et à bifurquer au croisement pour changer de direction. Nous nous engagerons à disséquer l'influence de la socialisation secondaire et tertiaire sur le devenir d'une personne et nous tenterons de mettre en relation l'effet diplôme et meilleure perspective, ainsi que la relation entre les diplômes accumulés et l'usage de ceux-ci le marché de l'emploi. Force est de constater l'évidence même que le nombre de diplômes provenant aussi bien des universités publiques, institutions agréées par l'état et non agréées aussi évidemment, ne cessent de s'accroître chaque année, pourtant le marché du travail (public, privé) en lui-même ne permet pas de répondre à toute cette force de travail. Malheureusement, le travail proposé n'est vraiment plus adapté aux diplômes proposés, trop d'études peut-être, pas assez de postes adaptés ou trop de vague de diplômés, où se situe l'abcès? Génération «diplôme boom» peut-être...Ceci dit, le problème est bien réel, palpable et vécu par une grande majorité de jeunes diplômés à la recherche d'emploi (chômeur).

Tout cela nous amène au cœur même de notre sujet, le manque d'offre adéquat, adapté aux diplômes obtenus, le chômage ou plus exactement le sous-emploi qui sévit et qui ronge la grande île. Les forces de travail intellectuel proposé sont trop élevées, les expériences minimales et les offres d'emploi pourtant poussent comme des champs de bleds. Où se situe alors le problème si les offres se diffusent à grandes échelles et que la main d'œuvre est disponible à portée de main. C'est simple, les forces de travail sont incompatibles aux offres qui sont annoncées un peu partout, ce qui nous pousse justement à nous poser des questions sur la valeur réelle de l'éducation et du diplôme lui-même. Toute étude est influencée par le mouvement social en place au moment de l'écrit, et cette réalité nous a poussé à gratter un peu plus pour voir ce qui se cache en dessous, ce qui entraîne en perspective la déperdition des diplômés et la perte de capital intellectuel important et à grande échelle.

La nature des études à poursuivre pour certains est tout tracée dès la naissance, pour d'autres celle-ci se pose à partir de l'école primaire, les diplômes accumulés permettront alors de répondre à un rêve, une attente précise, un choix de carrière déterminé, un investissement sur du long terme. En d'autres termes, l'emploi exercé dans le futur répondra surtout à un but logique, un objectif précis, une carrière à embrasser, quelque chose qu'on a désiré, souhaité et chéri, pour lequel on s'est battu et l'on a fait des sacrifices et des concessions et que l'on finit enfin par obtenir. Il y a selon toute vraisemblance un lien entre diplôme et emploi, il y a un risque à prendre ou une récompense à obtenir et tout aussi bien une perte à affronter qu'un gain pour se réjouir.

L'essence même de ce mémoire est de voir où mène réellement les études, et où conduit l'accumulation des diplômes dans notre perspective d'avenir et c'est à cela que nous nous consacrerons, et que nous apporterons un essai de réponse et un semblant de solution.

b) Motifs du choix du thème et du terrain

- Choix du thème

L'idée de ce thème de mémoire est née d'une réalité toute simple et vécue. Les études ayant menées jusqu'ici et pouvant encore se poursuivre à l'infini, une pause s'est imposée et une réflexion a germé, le diplôme protège-t-il réellement contre le chômage et la précarité?

Dans le marché du travail dont l'accès est devenu problématique, la détention d'un diplôme constitue une relative protection contre le risque de chômage. L'entrée dans le monde du travail est facilitée par le diplôme qui permet souvent une insertion plus rapide et dans des

conditions plus stables mais cela n'empêche pas le risque de la précarité qui est, évidemment, lui aussi lié au niveau de formation. Par ailleurs, le niveau de diplôme a aussi une forte influence sur les niveaux de rémunération : selon certaines études, une année d'études supérieures entraînerait entre 5% et 15% de revenus supplémentaires. On peut donc considérer que la recherche d'une qualification professionnelle par la poursuite des études s'apparente à un investissement dans le capital humain¹ qui se révèle rentable.

Pourtant la réalité est toute autre à l'heure actuelle : le taux de chômage atteint des proportions que l'on ne peut malheureusement pas chiffrer ici, mais la réalité est telle que la population n'a pu traverser la crise sans séquelle, qui s'est révélé dévastatrice, car le chômage en lui-même peut être minimisé mais le sous-emploi résultant de la crainte de celui-ci lui ne peut l'être. Actuellement, une proportion élevée de jeunes délaissent leurs diplômes fraîchement obtenus pour faire partie de la population active. Cette réalité nous a poussées à nous immerger dans le cœur même de la bataille pour voir la face cachée de l'iceberg et comprendre à quel moment les événements se sont chamboulés pour détruire un chemin déjà tracé à l'avance. Actuellement, la démocratisation du système scolaire permet beaucoup plus qu'au-par-avant à un large groupe d'individus de toutes classes confondues d'accéder librement à l'éducation. L'éducation pour tous accroît chaque année le nombre de diplômés de toutes filières confondu et pourtant comme nous l'avons constaté dans nos précédant propos et nous nous répétons encore, parallèlement à ce phénomène le marché de l'emploi lui, est trop peu fourni pour intégrer un si grand nombre de diplômés dans les catégories et les secteurs d'activités correspondant à la nature de leurs études. Cela étant, la grande Ile souffre moins de chômage que de «sous-emploi »car ces jeunes diplômés fraîchement moulus sont prêt à exercer n'importe quel emploi pour ne plus constituer une charge ou pour tout simplement accéder à leur indépendance et pourvoir à leurs propres besoins, enfin de compte, beaucoup travaillent plus par obligation que par accomplissement. Tout cela pour dire que le cœur même de ce travail part d'une réalité que l'on ne peut ignorer et pour lequel nous nous devons de trouver un semblant de solution pour sauver un capital intellectuel que nous risquons de perdre et que nous perdons déjà d'ailleurs.

- Choix du terrain

"Monte Cristo", "Setex" ou "Vivetic" sont des noms de société récurant sur les annonces publicitaires aussi bien télévisées, sur le net, dans la presse locale ,ou qui ont été accomplis par des prospectus issus des dites sociétés. Beaucoup de jeunes sont appâtés par ces

¹ L'expression « capital humain » est de l'économiste américain Gary Becker

"call center" qui ont germés un peu partout et qui ne cessent de pousser dans la capitale comme un champ de bleds. Les conditions d'embauche y sont simplifiées au maximum, même si le bacc est quand même obligatoire, la maîtrise de la langue française est la base, le salaire y est alléchant à première vue et les horaires y sont modulables.

Tout cela pour dire que choisir un call-center comme terrain d'études a été un choix logique dans notre recherche de terrain. Quoi de plus qu'un espace de travail où les employés sont en général surqualifiés par rapport aux postes qu'ils occupent pour appuyer notre travail. Cela nous a conforté dans le choix de notre terrain d'étude l'un des nombreux calls center situé à Andraharo, "ODITY", une zone franche nouvelle génération surtout accès sur les offres de services téléphoniques. Celui-ci n'étant qu'un parmi les nombreux centres d'appels localisés dans l'enceinte de la Zone Galaxy sis à Andraharo, mais sa réputation l'ayant précédée et sa notoriété n'ayant plus été à prouver, nous l'avons immédiatement adopté pour tenter de vérifier notre recherche.

c) Problématique

Notre question de départ ayant été de savoir si le diplôme protégeait réellement contre le chômage et la précarité? Notre étude nous permettra aussi bien de répondre à ce questionnement que d'élargir notre champ d'études. La mise en place de cette enquête est de répondre à une interrogation précise, avant de se mettre en quête d'informations il est donc nécessaire de préciser ce que l'on cherche. Cela nous a menées logiquement vers notre problématique :

" Peut-on réellement considérer l'éducation comme une source d'investissement ?"

d) Hypothèses

Pour répondre à notre interrogation, il est nécessaire voire impératif de formuler des hypothèses qui serviront de « guide » pour peaufiner notre recherche, poser les questions pertinentes et s'assurer que nous ne dévions pas de nos objectifs et surtout de notre problématique.

- L'accumulation des diplômes permet d'accéder avec plus de facilité aux carrières et aux débouchés induits par les études poursuivies, et à long terme les efforts fournis pour l'obtention de ceux-ci sont récompensés par des postes hauts placés et bien rémunérés d'où l'idée même d'égalité de chance, de méritocratie et de mobilité sociale.
- Le diplôme permet la promotion dans sa catégorie socioprofessionnelle, c'est à dire

qu'il permet de faire avancer la carrière ce qui implique aussi bien une mobilité intergénérationnelle qu'une mobilité intergénérationnelle. Ainsi la carrière avance, les années d'expériences s'accumulent, mais en fin de compte le diplôme au départ constitue un capital ouvrant la porte à de nouvelles perspectives.

e)Objectifs

Avant chaque voyage, il est toujours important de situer le point d'arriver pour ne pas s'égarés en cours de route et perdre son temps ou tourner en rond. Définir à l'avance le but de toute action permet plus aisément d'expliquer pour quelles raisons nous avons dû passer par telles ou telles étapes et surtout dans quel but nous l'avons faite. Pour cela nous nous sommes assigné les objectifs suivants :

✓ **Objectif Global :**

Pour commencer nous tenons d'une manière générale à vérifier les faits et les réalités de terrain pour pouvoir apporter une analyse dans le contexte d'étude. Cela nous a donné l'objectif général suivant :

Vérifier que le diplôme permet réellement d'accéder à des postes spécifiques à la nature des études poursuivies.

✓ **Objectifs Spécifiques :**

Une fois l'objectif global vérifier il a été judicieux d'entrer dans les détails et de s'impliquer un peu plus dans le phénomène social que nous avons tenu à étudié, d'où la mise en perspective des objectifs spécifiques qui suivent :

- Voir si les études sont réellement nécessaires.
- Voir si accumulé des diplômes et des certificats d'études dans différents domaine d'études permet réellement d'améliorer l' « avenir et le futur » des jeunes diplômés, dans le système social, économique et culturel actuel.

f) Aperçus méthodologiques

Afin de mieux nous orienter dans notre travail nous sommes passés par différentes méthodes et analyses ayant permis de donner une certaine scientificité à notre étude. De ce fait nous avons fait usage des méthodes que nous allons citer par suit et que nous analyserons dans la première partie de ce travail.

- Dans les techniques utilisées nous pouvons nommer l'usage de :

L'enquête documentaire, le prés-requis, le choix quant à l'échantillonnage, les différentes techniques d'entretiens utilisées pour avoir les meilleurs résultats escomptés ainsi que les observations effectuées sur terrain.

- En terme de méthode proprement dites nous avons fait usage de différents cadres théoriques empruntés à des auteurs ayant travaillé sur le même sujet, nous avons restitué les mots clefs les plus important dans notre travail et enfin comme il se doit nous avons mis en exergue les différentes méthodes d'analyses adoptées.

g) Limites

Le plus difficile n'est pas de faire quelque chose de nouveau qui pourrait attirer l'attention, mais de faire une chose ordinaire que tout le monde fait, de passer par une étape que tout le monde a franchi mais à sa manière en évitant de reproduire les mêmes erreurs et en franchissant les péripéties avec beaucoup plus d'habilité. Tout cela pour dire que ce travail de recherche n'a pas été conclu avec autant de facilité qu'on l'aurait voulu, pour cela nous avons tout de même dû voir et prévoir à l'avance certaines limites qui peuvent fausser quelque peu nos données, notre enquête et notre travail. Ces limites sont citées ici de manière exhaustive, non pas pour dire qu'on ne peut aboutir à aucun résultat probant mais uniquement pour rappeler que la sociologie en lui-même n'étudie pas une matière statufiée mais un organisme vivant, pensant et décidant de lui-même sans que l'on puisse prévoir à l'avance avec exactitude de la nature prochaine de ses actions. Les limites que voici permettront, nous l'espérons, dans un proche avenir d'alimenter les sujets de nouveaux axes de recherche.

▪ Etude de cas

-Nous avons choisi dès le départ de faire usage au **tirage aléatoire** pour pouvoir tirer notre population d'enquête de la population mère en elle-même, ainsi nous avons donné à chaque

individu exactement la même chance que les autres d'être interrogé. Cela nécessite pourtant d'avoir une liste exhaustive des individus en question, hors compte tenu du fait que nous avons à faire face ici à une population « nomade » si l'on peut dire, caractérisé par des aller et venu permanents, nous pouvons affirmer que faire usage d'un tirage aléatoire a réellement été difficile.

-Une enquête par questionnaire doit permettre de généraliser les résultats obtenus sur l'échantillon à l'ensemble de la population mère. Ainsi plus l'échantillon est important, plus la généralisation sera fiable. Les contraintes liées à la représentativité de l'échantillon sont souvent difficiles à respecter dans le cadre d'une enquête effectuée dans une zone de travail tel que celle-ci. De ce fait, nous avons dû relativiser nos résultats et les comparer à des études menées dans le même domaine.

▪ **Problème descriptif**

-Une enquête par questionnaire ne mesure pas l'opinion réelle des individus, ni leurs pratiques mais seulement ce qu'ils déclarent être leurs opinions. Les individus peuvent dissimuler certains aspects de la réalité, et par exemple déclarer avoir plus de diplôme que ce qu'il en est. Celle-ci s'appuie exclusivement sur le langage, celui du chercheur et ceux des diverses catégories d'enquêtés qui peuvent très bien ne pas coïncider. Les discours « matières premières » de l'enquête ne sont pas forcément spontanés ; ils ne sont pas produits dans un vécu social qui en garantirait l'objectivité.

-Il est bon de rappeler que notre objectif principal est de voir l'importance conférée aux diplômes et l'enjeu de ceux-ci sur l'avenir, or notre enquête est vraisemblablement à court terme, sur une période limitée de 10 mois approximativement, ne permettant en aucune manière d'approfondir le sujet sur le devenir de chaque personne et nous ne pouvons même pas voir jusqu'où ira notre cohorte pour « réussir leur vie » et améliorer leur statut social.

▪ **Limites méthode/technique**

Les questions qualitatives exigent d'avoir prévu à l'avance toutes les réponses possibles à la question ou de recodifier à posteriori les réponses « autres » recueillies. Ce qui est assez difficile et limite le dépouillement si l'on n'accède pas à certain logiciel d'enquête comme *Ethnos* permettant de définir des questions qualitatives « enrichissables ». (La personne interrogée peut choisir sa réponse parmi celles proposées ou donner une réponse nouvelle. A la saisie ses nouvelles réponses seront ajoutées à la liste initiale et enrichiront ainsi la question)

h) Plan de travail

Chaque voyageur a besoin d'un guide et chaque zone d'ombre nécessite une lanterne, pour dire qu'il y a certaine chose dont on ne peut se passer, afin de s'orienter dans la mise à l'écrit de notre travail de recherche il est important et judicieux de définir dès le départ notre plan de travail décrivant les grandes lignes sur lesquelles nous avons tenté de présenter les résultats que nous avons obtenu. En premier lieu nous verrons **La zone GalaxyAndraharo un vaste complexe**, en second lieu nous nous focaliserons sur **Les « téléopérateurs » d'un vaste complexe externalisé, jeunes en déperdition salarial sous employé d'aujourd'hui** et en dernier lieu nous nous attacherons à voir **L'impact du sous-emploi sur la politique d'hier, d'aujourd'hui et de demain.**

PARTIE I

LA ZONE GALAXY ANDRAHARO : UN VASTE COMPLEXE

Nous venons de voir dans l'introduction générale les raisons ayant pu motiver ce travail de recherche, les outils utilisés et les axes sociologiques sur lesquels vont graviter l'ensemble des analyses qui vont suivre. Plus encore, le terrain d'études a été mentionné pour dire que le fait social est palpable et sujet à l'analyse, nous avons pu situer une population particulière que ce phénomène pouvait toucher un peu plus que d'autre. Pour pouvoir commencer, développer et analyser les données que nous avons recueilli il serait important d'avoir une monographie de la zone d'étude aussi bien en externe qu'en interne. Comme tous bâtis ayant besoin d'une base solide pour pouvoir s'édifier et tenir par rapport au temps, notre étude a besoin de prendre racine sur un terrain bien défini pour pouvoir étendre ses branches vers d'autres analyses. Le terrain revêt une importance capitale car elle est non seulement la base et le point d'ancrage du phénomène à étudier mais également un point stratégique pour celui-ci, car étudié la floraison d'un pommier en zone aride ne donne pas les mêmes résultats que l'observation de ce même phénomène en zone humide.

Cette première partie va alors se consacrer à la description de la zone d'études en approfondissant le sujet quant au complexe industriel que l'on a choisi pour notre travail, sur cette même lancée les bases lexicales autour desquelles vont graviter nos écrits seront étayées à fin que le compte rendu de nos études soient aussi bien détaillé pour les amateurs autant que les profanes.

CHAPITRE I : TERRAIN D'ENQUETE ET LIEU D'ETUDE

Section 1 : Monographie du Fokontany d' Andraharo

Pour accéder au Fokontany d'Andraharo plusieurs transports sont accessibles tels que l'autobus n°105, n° 114,n°112 ,n°194 et n°192 (pendant une certaine période d'essai) et le transport en commun n°162 qui relie vers l'axe Ankorondrano .D'une certaine manière, la voie d'accès au niveau du Fokontany est très utilisé partant de l'arrêt d'autobus Antanimena, elle se fait déjà connaître par rapport a la bifurcation qui mène à 67ha et qui souvent est bouchée, mais mise à part cela, aucun riverain empruntant la route pour Ambohimanarina, n'est tenu du secret quant au fameux « carrefour d'Ankazomanga » et la fameuse route remplie de nid de poule cause d'embouteillage permanent. Si l'on ne fait que s'arrêter à sa route sinueuse ce serait dommage car il est indéniable que malgré ce point négatif fortement connu le Fokontany a une grande potentialité et offre l'avantage d'avoir une activité très diversifiée. Nous pouvons y voir les plus petites entreprises, les activités familiales, les moyennes entreprises, les grandes cela va de soi mais aussi comme dans plusieurs fokontany de la ville des travaux non déclarés, illicites ou au noir nuisant à l'économie national et au bien-être de ses travailleurs.

Tableau n°1: Les différentes activités disponible sur l'axe Andraharo

| Activité existantes | Caractéristiques | Commentaires |
|-------------------------------------|---|--|
| Activités Commerciales | Ce genre d'activité regroupe aussi bien des professionnels du secteur travaillant à la tête de grand groupe commercial que les petites entreprises en voie de développement. | L'activité commerciale représente la plus grande proportion des activités disponibles dans le Fokontany, permettant à beaucoup de personne de pourvoir à leurs dépenses journalières. |
| Activités de Consommations | Par activité de consommation nous incluons son but commercial, mais nous tenons tout de même à souligner l'importance de ceux-ci sur cet axe. Aussi bien les consommations immédiates (que l'on peut consommer immédiatement) ou les consommables en attentes (qu'il est utile de cuisiner) | Selon notre analyse empirique du terrain prêt de 85% des commerciaux sont dans le secteur de la consommation, par là nous citons les boucheries, pâtisseries, commerce de détails et de gros, snack, restaurants, bar et autres. Il est naturel qu'un axe avec autant d'activités regroupe une population dense avec une demande auquel les offres répondent aisément. |
| Activité de service aux entreprises | L'activité de service aux entreprises n'est pas sans importance que ce soit autour d'Andraharo ou sur un terrain plus vaste. Plusieurs opérateurs du système se mobilisent pour répondre aux besoins des entreprises que ce soit un service à cours ou à long terme. | Nous nous sommes ici concentrés sur les entreprises pouvant aider à la sécurisation, au maintien de l'hygiène sanitaire et à l'approvisionnement quant à des demandes précises. |
| Activité de service au particulier | Plusieurs groupes œuvrent dans la prestation de service au particulier pour leurs apporter une certaine aide quant au maintien de leurs apparences ou pour leur bien-être. | Les salons de coiffure, d'esthétique de massage etc sont là pour faire oublier pour quelques instants les vécues de la vie quotidienne. |
| Travaux non déclarés | La route menant à Andraharo n'est pas seulement sinueuse, elle est également longue, sur chaque bordure de trottoir nous pouvons compter pas moins d'une vingtaine de revendeurs qui ne déclarent aucunement leurs activités à l'état, mis à part cela, nous avons également à faire à des sortes de « ratons laveur » qui au lieu de creuser des tunnels souterrains vivent de quête aux automobilistes en échange du remblayage des nids de poules. | Les activités non déclarées ou d'une manière plus cru « travaille au noir » montrent une fois de plus à quel point la population vivote du peu qu'ils peuvent se faire en une journée et par la même occasion nous pouvons voir une fois de plus à quel point le système est défaillant. |

Source : Observation personnelle mai 2014

On peut voir par-là que les domaines d'activités sur cet axe sont très larges du simple « raton laveur » au grand complexe industriel. Cette liste est exhaustive certes, car citer toutes les

activités disponibles serait vraiment difficiles sans en omettre une en route, du moins l'essentiel est d'avoir une vue d'ensemble pour pouvoir placer notre vrai terrain d'enquête par la suite.

En parlant des activités présentes se serait dommage si l'on ne passait pas par un recensement même exhaustif des dites entreprises qui font que beaucoup d'activité sont générées.

Le tableau suivant nous permet de voir l'étendue de ces entreprises que nous pouvons voir sur l'axe Andraharo, en soulignant que par entreprise nous englobons toutes formes d'activités sujet à un gain et une rentabilité pour ceux qui la pratique.

Tableau n°2 : Entreprises sur l'axe Andraharo

| Entreprises | Principales Activités |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • BOA • Access Banque | Activité de Banque |
| Cap 3000 Andraharo <ul style="list-style-type: none"> • Madalarm • Dom'eau Madagascar • CMH | Complexe regroupant plusieurs entreprises qui font aussi bien dans la sécurisation, la vente d'habillement ... |
| STAR | Brasserie malgache fournisseur de boissons gazeuses, de bières ou de boissons énergétiques. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Wallexport International • Millenium Import | Groupes industriels travaillant dans l'import-export |
| FLOREAL | Zone franche caractérisée par la confection d'habillement |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bricoland • Société Ballou& Cie • Batimax | Entreprises ayant la particularité de faire des travaux autant pour les particuliers que les grands groupes ayant besoin de leurs services. |
| <ul style="list-style-type: none"> • CT Motors • Mad Auto • Candy • Mazda | Show-room, vente de Véhicule de Moto et d'autres véhicules motorisés. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Banana Split • California • Texas | Grand complexe de restauration et pâtisseries. |

Source : Observation personnelle mai 2014

Nous avons pu voir quant au précédent élément que l'on a fourni à quel point la route

d'Andraharo menant à Ambohimananarina était riche en activités et offrait par la même les éléments permettant de les faire prospérer. Nous ne nous sommes pas étendus sur le sujet, nous tenions juste à situer notre terrain, pourtant celle-ci n'en est que le corps et les données que nous avons offertes vont nous permettre de comprendre ce que le cœur de notre terrain fait sur cet axe.

Section 2: La zone galaxy un vaste complexe industriel en extension

Nous avons délibérément omis le vaste complexe industriel « Zone Industriel GALAXY Andraharo », mais au vu des entreprises et secteurs d'activités existantes sur cet axe il est tout naturel de voir implanter au beau milieu du décor et sur un vaste étendu la ZI GALAXY.

Galaxy regroupe plusieurs entreprises et organisations importantes qui s'y sont implantées depuis de nombreuses années ou qui se sont récemment intégrées. Notre enquête s'est étendue sur une durée d'un an exactement lors de cette restitution nous avons alors remarqué que certains entreprises se sont détachées de la zone ou s'y sont intégrées.

La zone s'étend sur une surface de plusieurs km² et regroupe pas moins de 30 bâtis dans lesquels plusieurs entreprises, groupes et organismes se sont implantés.

Sur les 100 premières entreprises de Madagascar par chiffre d'affaires 4 d'entre elles se trouvent dans la Zone Galaxy Andraharo. Cela souligne d'autant plus l'envergure de cette espace et sa notoriété géographique.

Tableau n°3 : 4 des plus grandes entreprises de Madagascar situé dans la zone Galaxy

| Entreprises | Spécificités | Localisations |
|--|--|--|
| Malagasy community network services-Gasy Net | Promotion de l'échange d'informations commerciales entre les entreprises et les structures gouvernementales et commerciales. | Immeuble Ariane 5A Andraharo |
| Accor Knits SA | Tricotage - Confection de pulls secteur Textile et accessoires | Bâtiment Flexnit ZI Galaxy Andraharo |
| First Immo | Promotion et gestion immobilière | 3eme étage Immeuble Galaxy |
| Orange Madagascar | L'un des plus grands opérateurs téléphonie-mobile de Madagascar. | Parc d'activité Galaxy 2eme, 3eme niveau |

Source : Recherche et enquête sur la ZI année 2014

Sur les entreprises citées ci-dessus certain comme Orange Madagascar ont décidé de changer l'adresse de la filiale au sein du nouvel immeuble sis Ankorondrano début 2015.

Comme nous l'avons tant et tant mentionné au départ, la zone est vaste et plusieurs entreprises y ont leurs sièges ou leurs filiales, pour pouvoir donner un aperçu des entreprises qui y sont localisés nous allons les citer dans le tableau suivant, il se peut que certaines entreprises ou groupes soit omis du fait de leurs implantations tardives quant à notre enquête, du fait qu'ils sont méconnus et se situe sur les limites de la zone ou pour cause de fermeture ou de changement de siège.

Tableau n°4 : Groupes localisés dans la ZI

| Ordre Alphabétique | Entreprises ou Groupes | Spécificités |
|--------------------|---|--|
| A | <ul style="list-style-type: none"> Ariane CRM Accor Knits SA Airtel Madagascar | Centre d'appel Téléopérateur Malgache |
| B | <ul style="list-style-type: none"> Brasserie SKOL BFV SG BNI CA Bureau de pays de l'OIT pour Madagascar, les Comores, Djibouti, Maurice et les Seychelles | Brasserie Banque Banque Emploi des jeunes en Afrique |
| F | <ul style="list-style-type: none"> First Immo Futsal | Centre de loisir pour les adeptes de foot en salle. |
| J | Jovena | Opérateur en source d'énergie pétrolier |
| L | La table de Galaxy | Réstauration |
| M | <ul style="list-style-type: none"> Midex Malagasy Community network services | Courier Express national et international |
| N | ODITY | Centre d'appel |
| O | Orange Madagascar | Téléopérateur Malgache |
| S | SONAPAR | Société National de participation/support technique et /ou financier aux entreprises |
| T | TWO | Centre d'appel |
| U | UNICEF | |
| V | VIVETIC | Centre d'appel |
| W | <ul style="list-style-type: none"> WEBHELP WESTERN UNION | Centre d'appel Transfert d'argent |
| Z | <ul style="list-style-type: none"> Zone Franche (10minimun) <p>Ex : Actual textiles, Cosmos knit Madagascar,</p> | Confection vestimentaire |

Source : Enquête effectué Janvier 2014 à Janvier 2015

Nous pouvons noter que sur les 31 entreprises et groupes recensés nous comptons 6 centres

d'appel, Orange y compris car même si celle-ci délègue certain de ses travaux, elle à tout de même son propre centre pour répondre aux besoins de ses clients. Les centres d'appels occupent donc 19% de la zone ce qui est tout de même révélateur.

Leur existence et leur prospérité dépendent non seulement des demandes des clients en décentralisant ou en déléguant certain de leurs opérations, mais cela souligne fortement l'offre croissante de ces entreprises répondant aussi bien que mal au besoin (recherche d'emploi) de plusieurs jeunes actifs, diplômés, étudiants.

La ZI Andraharo est non seulement un espace d'affaires, un lieu de rencontre des plus grands chefs d'entreprises et une grande ressource pour les travailleurs mais c'est également un lieu entretenu avec soin par le groupe de nettoyage «Augias Propreté » mettant tout en œuvre pour garder l'harmonie paysagée et le confort des employés.

Section 3: Le groupe ODITY (zone franche du XXIème siècle)

▪ Historique

Le groupe est né du désir de deux amis de mettre en place un projet commun qui leurs permettaient non seulement de mettre en pratique leurs expériences personnelles et communes, mais également leurs envies de grand air et d'aventure. Avant que celle-ci ait put être mise en place un tas d'autres idées à tout d'abord été émis, mais en fin de compte le centre ODITY basé à Montreuil a gagné les sondages l'année 2011, plus exactement le 11 Aout 2011 soit 3 ans maintenant. Etablit à Montreuil sous-bois (93100), 44 B Rue Marceau la société est alors spécialisée dans le secteur d'activité de la photocopie, préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau. L'effectif est alors compris entre 1 et 2 salariés à ses débuts alors qu'aujourd'hui plus de 500 salariés sont déjà passés au sein de ses locaux basés à Andraharo et la société compte plus de 250 collaborateurs à ce jour. A ses début, le conseil de direction est formé de Mr Benoit VORILHON en tant que Président et Mr Dominique BOSC au poste de Directeur Général alors qu'aujourd'hui ils sont 4 à être au poste de directeur associé avec toujours Mr Vorilhon à la tête des opérations à Madagascar jusqu'à tout récemment, accompagné de Mr Christophe GONZALES et bien plus tard Mr Nicolas RICHARD qui a intégré le trio pour mener Digitalab.

Le tableau suivant nous permettra de synthétisé les renseignements juridiques sur la société.

Tableau n°5: Renseignements Juridiques sur le groupe ODITY

| | |
|---|---|
| Dénomination | ODITY |
| Adresse | ODITY, 44 B RUE MARCEAU 93100 MONTREUIL SOUS BOIS |
| SIREN | 534 046 511 |
| SIRET (siège) | 53404651100018 |
| Catégorie | Services |
| Description de l'activité de l'entreprise | Photocopie, préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau (code NAF 8219Z) |
| Forme Juridique | Société par actions simplifiées |
| Date immatriculation RCS | 11-08-2011 |
| Tranche d'effectif | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 à 2 salariés à ses débuts sur son siège à Montreuil ➤ Plus de 500 salariés actuellement sur son siège à Madagascar |
| Capital social | 35 000,00 € /14.000.000 Ariary |

Source : Enquête personnelle / <http://www.societe.com/societe/odity-534046511.html>

▪ **Evolution du groupe en 1 An**

La partie à laquelle nous allons toucher maintenant est la plus importante dans cette première partie car elle nous permettra de comprendre dans quel environnement évolue réellement notre groupe d'enquête.

Notre enquête sur terrain en observation simple commence le 06 décembre 2013, nous sommes introduit au sein d'ODITY I ce jour-là, comptant 1 étage avec 2 opérations, l'un au rez-de-chaussée et l'autre au deuxième étage. Mise à part cela, le bureau de la Responsable Marketing Communication, de la Responsable Formation et de la RH étaient localisés au 1er étage dans une seule salle avec 3 tables adjacentes. Le bureau du Directeur Associé lui, était localisé au rez-de-chaussée. Toutes les salles d'ODITY ayant des séparations en verre.

En même temps qu'ODITY I, ODITY II elle, prospérait sur la rive droite avec 2 groupes d'opérations également et le bureau de l'Assistante Administrative.

Début 2014 les portes d'ODITY III sont ouvertes juste à côté de TWO et de WEB HELP, elle commence par accueillir une opération au 1er étage tout en poursuivant ses travaux car le local n'est encore qu'un vaste étendue de chantier. Février 2014 l'une des opérations localisées jusqu'alors à ODITY II est transférée à ODITY III, les travaux se poursuivent peu à peu menant à la fermeture d'ODITY I, toutes les opérations et bureaux étant transférés à ODITY III devenant alors le siège de la filiale à Madagascar. Jusque-là les locaux comptent :

- Une salle de pause
- 2 salles d'eaux pour la gente féminine et masculine
- 4 salles de formations
- 1 Grande salle commune cœur des opérations
- 1 salle pour les bureaux localisés à ODITY I
- 1 bureau pour la RH
- 1 bureau pour le Directeur

En Juin 2014, le groupe décide d'étendre ses structures et casse alors un pan des murs pour avoir accès à l'ancien local de la Loterie Malagasy. Sur ceux, plusieurs locaux viennent s'ajouter:

- 2 salles d'eau pour les employés et la Direction
- 1 nouvelle salle d'opération
- 1 salle de formation
- 8 Bureaux dont : 1 pour un autre directeur associé, 1 pour les clients de passage, 1 pour Digitalab, 1 pour l'équipe RH qui s'est étendue, 1 pour la CDG, 1 pour la responsable M&C et 1 pour la directrice des opérations CANAL +
- Ainsi qu'une grande salle inoccupée à ce jour servant d'accueil au briefe général et à l'accueil des nouveaux employés en formation.

Dernièrement, non compte fait des rénovations au niveau de ses infrastructures internes, ODITY a également modifié les pages de son site pour le rendre plus attrayant aux yeux aussi bien des clients que des demandeurs d'emploi.

Nous avons tenu à souligner plusieurs réalités ici, aussi bien montré que le groupe ne cesse d'évoluer et qu'elle renforce ses équipes mais en même temps que malgré des travaux

pouvant ruiner la santé des employés. Les opérations ne peuvent être mises en pause la restitution des résultats aux clients ne pouvant être différées. On voit bien ici un affecte directe de la « destruction créatrice », une destruction qui laisse pourtant les employés lésés.

▪ **Le choix de l'implantation à Madagascar**

Rentabiliser une entreprise et mener un projet au succès nécessite un choix stratégique pour poser ses pions en étant sûr de pouvoir porter les coups les moins onéreux et pour lesquels les chiffres d'affaires seront multipliés. En 3 ans, ODITY a multiplié son chiffre d'affaire par 4 et c'est d'ailleurs grâce à cela qu'elle peut chaque jours apporté de nouveaux changement aussi bien dans ses locaux, ses collaborateurs, ses salariés et son réseau de communication. Madagascar et plus exactement Antananarivo présente plusieurs avantages concurrentiels et stratégiques, notamment :

- Un très bon niveau de Français par rapport au Maroc ou plusieurs centres d'appel se sont implantés par exemple
- Un très bon niveau de formation ou plus exactement une facilité d'adaptation aux formations dispensées
- Un faible décalage horaire avec l'Europe : 1h de décalage en été (Mars-Octobre) et 2 h en hiver (Novembre à fin Février)
- Des infrastructures de télécommunication adéquates permettant de se mettre aisément en relation avec le reste du monde (réseau sous-marin Eassy permettant une liaison internet et téléphonique de grande qualité)
- Et un environnement adapté autour du business et des NTIC

Le choix de la grande Ile n'a pas été fait au hasard par les concepteurs du projet, pour eux tous ces éléments sont importants et essentiel, mais malgré qu'il ne l'ait pas cité 2 derniers éléments ne sont pas à prendre à la légère :

- Une main d'œuvre bon marché et pourtant expérimentée et diplômée qui permet une grande rentabilisation des coûts, car une main-d'œuvre peu qualifiée étant payée pas moins de 1500£, Madagascar permet d'avoir une main d'œuvre avoisinant les 100£ en moyenne par mois.
- Il ne faudrait pas omettre la faible importance des syndicats de travail et la faible ingérence de l'Etat et des inspecteurs de travail au sein des entreprises, ce qui facilite grandement la pratique de leurs activités.

▪ **Activités de l'ODITY à Madagascar**

L'époque à laquelle le groupe était consacrée à la photocopie, la préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau est révolue, car depuis 3 ans la boîte n'a cessé d'étendre ses activités à tels point qu'aujourd'hui elle a plus de 250 collaborateurs dans son carnet d'adresse. Son leit-motiv aujourd'hui c'est :

« Créez de la valeur ajoutée et réalisez des économies. Pour la première fois, avec un seul interlocuteur, vous n'aurez pas à choisir entre approche Humaine et approche Digitale. L'ensemble de vos actions sera synchronisé pour de meilleurs résultats.² »

En d'autres termes son objectif aujourd'hui est de répondre au besoin de ses clients en combinant ressources humaines et moyens technologique grâce à la délocalisation de son centre d'appel à Madagascar. Elle se positionne comme une entreprise d'externalisation offshore innovante et comme un interlocuteur unique dans le secteur de la relation clients, du BPO et du développement digital pour pouvoir offrir une réponse à ses clients axée sur le Marketing Cross Canal quand ils s'adressent aux consommateurs : site internet, centre d'appel, application mobile, campagne e-mailing, notification push ou traitement de données. L'entreprise tente de diffuser ses services et produits vers une clientèle d'entreprises privées, d'associations ou d'organisations gouvernementales dans des secteurs d'activités aussi variés que les télécoms, l'automobile, l'industrie pharmaceutique ou tout aussi bien l'assurance. Par là le groupe peut tout aussi bien être sur du B to B que du B to C dans les relations qu'elle accepte de prendre en charge pour ses clients.

▪ **Les services existants**

Le groupe offre plusieurs services à ses clients notamment :

➤ Odity Télé-secrétariat

Les appels sont pris pour le client par une télésecrétaire qui gère ses plannings de rendez-vous à distance, celle-ci restant toujours à disposition. Les règles de gestion d'appel sont prédéfinies et respectées, par ailleurs l'agenda du client est mis à jours et toujours disponible en temps réel.

➤ Odity Saisie

Odity assure les travaux de frappe de compte rendu et de courriers.

² Mots du directeur Benoît Vorilhon site [www .odity.fr](http://www.odity.fr)

➤ Odity Numérisation

Numérisation et indexation des archives papier en fonction des besoins opérationnels pour les rendre accessibles selon les contraintes dû aux métiers et à l'organisation des clients.

➤ Odity Service Administratif

Support administratif et gestion systématique des tâches administratives.

Pour permettre la bonne marche de ses opérations, le groupe a besoin de toute une équipe que nous allons résumer dans le tableau qui suit :

Tableau n° 6: White list Odity

| NOMS ET PRENOMS | FONCTIONS |
|--|--|
| Directeurs Associés | |
| Dominique BOSCOQ | Dirige les ventes et les relations avec les clients |
| Benoit VORILHON | Supervise les opérations techniques et humaines à Madagascar |
| Christophe GONZALEZ | Supervise les opérations de production à Madagascar |
| Nicolas RICHARD | Supervise les opérations au niveau de Digitalab |
| Equipe Administrative | |
| Rinah RANDRIANOMENJANAHARY remplacé récemment par Graziela TIGER | RRH |
| Dina RASOLO | RH |
| Cyrielle RATOETRARIVO | CDG |
| Sanai KEBAIER | Directrice Adjointe des opérations |
| Stéphanie BRASSELET | PMO |
| Haja RAZAFIARISOA | Responsable Marketing et Communication |
| Nadine RABARIJAONA | Assistante Administrative |
| Supervision des opérations | |
| Amboara RANDRIANARIMANANA | Superviseur Canal + |
| Seheno RAZAKAMALALA | Superviseur Saisie |
| Rita MINIMINY | Superviseur Active Assurances |
| Gaelle RAZAFINDRAMANITRA | Superviseur Active Assurances |
| Natacha RAZAFIMAHALEO | Superviseur Active Assurances-Prospect |
| Nionelle ANDRISOA | Superviseur Active Assurances GDR |

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Eva ANDRIANASOLOFO | Superviseur Call Ponctuel |
| Lanja ANDRIAMAHEFARIVO | Superviseur Yakarouler APV/Tchat |
| Tsiory ANDRIAMIZAKA | Superviseur Yakarouler AVV/Mail/Ekomi |
| Vahatra RAVOAJANAHARY | Superviseur SOS Malus |
| Coaching | |
| Daniella ANDRIAMASY | Manager Formation |
| Faniry ANDRIAMAHEFA | Coach Active Assurance |
| Mino RAFARARANO | Coach SOS Malus |
| Faniry MIADAMALALA | Coach Canal + |
| Aina RAMBELOSON | Coach Call Ponctuel |
| Anthony RASAMOELINA | Coach Yakarouler |
| Equipe informatique | |
| Misika RANAIVO HARISON et Bruno ENNEE | Network and System Manager |
| Tanjona RANALINARIVO | Technicien Informatique |

Source : Recherche personnelle année 2014-2015

Cette liste blanche répertoriée ici veille à l'injection de nouveaux clients et au maintien de ceux qui y sont déjà (part n°1), une partie de l'équipe elle, veille à la bonne marche des opérations en interne et au maintien de la discipline et de la rigueur de chaque employé en étant également à leur disposition en cas de besoin et pour leurs formations aux opérations (part n°1 et n°3) et enfin une autre partie veille à la bonne marche des opérations et à la satisfaction des clients en restituant les résultats obtenus (part n°2). Cette liste ne répertorie malheureusement pas tous les cols blancs de l'entreprise car entre temps, de nouveaux noms y ont été promus via des méthodes de sélections que nous verrons par la suite.

CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET CONCEPTUEL

Section 1 : Méthodes et techniques d'enquêtes

Afin de mieux nous orienter tout au long de notre travail, c'est-à-dire pour pouvoir l'apprécier et nous guider dans sa lecture aussi bien que sa mise en page, sans être en permanence déboussoler par les théories, les approches ou les contextes théoriques et autres, nous allons voir préalablement, avant de rentrer au cœur même de la méthodologie tous les

éléments théoriques et contextuels ayant inspiré et mener à l'élaboration de notre mémoire. Pour ce faire nous, avons pris appui sur de grands acteurs sociologiques qui se sont déjà penchés sur la question. Notre méthode d'enquête est alors répartie de manière à présenter nos guides de travail, les axes théoriques drainés par ceux-ci, les notions clefs que nous rencontrerons tout au long de notre travail, mais surtout les méthodes d'analyses sur lesquels nous nous sommes appuyés.

✓ **Techniques d'enquêtes**

Pour avoir des résultats sur notre travail nous sommes passés comme il se doit par plusieurs étapes pouvant nous permettre d'avoir des résultats clair et net, permettant d'apporter une réponse à notre problématique, de vérifier nos hypothèses et d'atteindre nos objectifs. Pour cela, nous sommes passés par les différentes étapes que nous allons définir ci-dessous.

-Enquête documentaire

Nous avons commencé notre travail par une enquête documentaire effectuée au préalable pour avoir un maximum d'informations sur le sujet, sur le travail déjà accompli par d'autres dans le même domaine et surtout pour avoir une idée générale de la voie que l'on souhaiterait emprunter dans la concrétisation de ce dossier de mémoire. L'enquête documentaire n'a non seulement permis d'accumuler des données qualitatives mais aussi un maximum de données quantitatives locales et internationales pour pouvoir avancer des données statistiques sur le sujet et surtout avoir un axe de comparaison.

-Le pré-requis

Avant de choisir notre population d'enquête, nous avons dû cibler dans la population mère de l'agence ODITY les groupes cibles, car comme nous l'avons dit, les agents dans les « calls center » sont en majorité nomades et de plus les campagnes peuvent varier aux grés des demandes faites par les clients. Le pré-requis consiste alors à bien identifier la population-mère sur laquelle portera l'enquête, car il serait difficile et de plus une perte de temps de débiter une enquête sans la finaliser.

-Choix de l'échantillon

Notre étude s'est portée sur des individus hétérogènes, sur un amalgame très disparate variant aux grés des « saisons », jalonnée de recrutement, de démission, de fin de contrat et de renvoi, une population en perpétuel mouvement et que l'on ne peut pas réellement quantifier. Etudier l'importance du diplôme sur l'avenir d'un individu n'est pas chose aisée,

et il est assez subjectif de juger tout un avenir sur la seule base du diplôme alors que plusieurs éléments devraient également être pris en compte. Compte tenu du temps imparti, des moyens physiques et financiers nous avons dû faire avec et procéder à **un tirage aléatoire ou probabiliste** sur plusieurs équipes disponibles lors de l'enquête (un totale d'une cinquantaine d'individus), chaque individu statistique devant avoir exactement la même chance que les autres de participer à l'enquête. Avant d'administrer notre questionnaire, nous avons dû nous poser 2 questions primordiales :

- Comment choisir les personnes à interroger pour que l'échantillon soit représentatif ?

- Combien de personnes faut-il interroger pour que les résultats de l'enquête soient fiables ?

Notre **base de sondage** en elle- fut très « libre » la tranche d'âge considéré variant de 20 à plus de 30ans pour certain, sans aucune considération quant au sexe ou à la religion mais en accordant une importance primordiale aux études poursuivies et aux projets d'avenir de chacun.

En réalité, il est le plus souvent impossible de constituer une base de données exhaustive sur tous les individus de la population-mère. Nous avons donc eu recours à la méthode plus empirique des **quotas** pour recadrer notre échantillon. Le principe est d'identifier dans la population-mère, quelques critères de répartition significative puis d'essayer de respecter cette répartition dans l'échantillon d'individus interrogés. De ce fait les individus n'entrant pas dans les quotas sont écartés pour ne pas alourdir le dépouillement final. Nous avons donc ciblé les individus étant diplômés, toujours en poursuite d'études et sur des campagnes récurrentes dans l'année pour alléger notre travail.

Les « center caller » travaillant dans des « calls center » comme ODITY sont pour ainsi dire en majorité, des nomades de leurs propres chefs ou par leurs cadres professionnels, avoir l'effectif total est pour ainsi dire hors de portée voire impossible à obtenir. De ce fait nous avons basé notre population-mère sur une base fictive et approximative n'ayant pas eu d'autres choix.

Nous nous sommes plutôt penchés sur la méthode qualitative en nous situant au niveau de la subjectivité des acteurs ou de leurs interactions microsociales, car malgré toutes les données recueillies, il nous est difficile de quantifier « l'avenir » ou « le devenir » de ces salariés sur diplômés et pourtant sous employé d'aujourd'hui. De plus les questions qualitatives, plus courantes dans les enquêtes, sont faciles à traiter. On propose une liste de réponses et l'enquêté doit en choisir une ou plusieurs, dont on fera ressortir des tableaux de répartition

simples ou croisés des répondants sur les différentes réponses proposées.

- Technique d'entretien

Entretien libre avec plusieurs personnes évoluant aussi bien dans le call center de référence que d'autres gravitant autour et ayant pu trouver « chaussures à leurs pieds ». Accomplir ces nombreux entretiens libres nous a réellement aidé à avancer dans notre travail, car cela nous a permis d'accéder à des informations et des données qui nous ont permis de remanier notre questionnaire, aussi bien que la manière dont nous avons poursuivi notre travail. Grâce à ceux-ci, nous avons pu élaborer nos hypothèses de recherches et peaufiner notre problématique pour pouvoir avancer dans notre recherche.

La passation d'un « questionnaire test » au près d'un groupe d'individus restreints nous a été utile pour vérifier la pertinence de nos questions, leurs enchaînements logiques mais plus encore la compréhension de ceux-ci par le groupe cible. Pour ainsi dire une fois le questionnaire élaboré, il nous a été vital pour la suite des opérations de le tester pour s'assurer qu'il a été correctement conçu afin de pouvoir le remanier si besoin était. Le test du questionnaire est une phase à ne pas négliger, une étape clé du fait que rien ne peut remplacer la réalité du terrain, car malgré toute l'attention portée à sa conception, le questionnaire doit être testé en réel. Il faut pour cela le faire sur un petit échantillon, différent de celui que l'on a constitué pour ne pas « gâcher » des contacts bien identifiés, avant de passer à la phase d'administration proprement dite. La qualité du traitement des données et des résultats en dépendent.

Entretien dirigé effectué sur la population d'enquête ciblée après avoir sorti les résultats des quotas à partir de la population mère d'origine. Pour cela nous avons utilisé différentes typologies de questionnaire dont les suivantes :

- **Questions fermées** : cette opération a permis tout aussi bien de limiter les réponses de l'enquêté, de faciliter le dépouillement mais aussi de quantifier les résultats obtenus.
- **Questions ouvertes** : la liberté permettant paraît-il de s'exprimer librement, nous avons laissé aux enquêtés leur libre arbitre pour répondre à certaines questions non seulement pour amasser le maximum d'informations, mais tout aussi bien pour approfondir notre recherche et avoir les données qualitatives sur lesquelles notre enquête est basée.
- **Questions préformées** : Avoir le choix est décisif pour chaque individu, cela permet non seulement de laisser croire que c'est à eux pour ainsi dire de décider et de choisir comme bon leur semble mais en même temps de faciliter notre travail, nous définissant à l'avance les

réponses qu'ils auront à cocher. Un **questionnaire à choix multiples** permet pour ainsi dire d'éclairer sur les critères qui importent aux yeux des enquêtés en limitant tout de même leurs choix à un certain nombre de réponse.

Pour obtenir des réponses claires et précises quoi de plus naturel que de poser les questions pertinentes. A ce titre, l'enquête par questionnaire permet d'orienter l'axe de réflexion, c'est un moyen pratique pour collecter rapidement les informations, mais de plus, il trouve son utilité dans la prise de décision. En effet, son utilisation implique des objectifs clairs, une méthodologie et une organisation rigoureuse mais plus encore une planification précise. Comme il est dit ce qui est beau n'est pas gratuit et demander de la qualité nécessite un investissement important en temps et en argent, pourtant pour avoir au moins un résultat probant dans notre travail nous avons dû passer par cette étape décisive.

L'interview répétée ou panel interview est un procédé introduit par P.F Lazarsfeld pour pouvoir étendre la technique de l'interview à l'analyse d'un changement social. Ainsi nous avons essayé d'interroger à intervalles régulières, un échantillon bien défini dans le groupe sur lequel on a voulu suivre les modifications d'opinions et d'attitudes au cours d'un changement social, dans leurs fonctions et leurs activités, selon les déterminations extérieures qu'ils subissent. Il ne faut pas oublier que notre interrogation première se porte sur le poids des études sur l'avenir de chaque diplômé, ainsi passer par cette étape nous a permis de voir si un changement éventuel dans leurs fonctions pouvaient leur permettre de prendre une toute autre orientation. Nous étayerons plus largement les résultats que nous avons obtenus dans les parties à venir.

Entretien individuel ayant permis d'enrichir les informations obtenues et en même temps de faire passer le questionnaire.

-L'observation ethnographique

Issue de l'ethnologie et de l'anthropologie, l'observation ethnographique nous a pleinement aidé dans notre travail étant plus adapté pour étudier des groupes trop restreints (comme l'échantillon que l'on a choisi) pour faire l'objet d'une étude quantitative.

En sociologie, utiliser la méthode ethnographique permet d'analyser des phénomènes microsociologiques, des réalités qui rendent le social autant complexe, qui ne sont plus perceptibles à une échelle macrosociologique. Elles sont adaptées en particulier dans le cadre d'approches interactionnistes.

Pour les besoins de notre enquête nous sommes passés par les formes d'observations que

nous allons mentionner par suit :

- l'observation directe:

Par rapport à cette méthode le sociologue reste un observateur étranger sur son terrain. En effet au début de notre travail de recherche, nous n'avons pas souillé notre terrain de notre présence, nous nous sommes tenues à l'écart, tentant d'appréhender notre objet d'étude, de voir son mécanisme et le moyen de le débloquent sans pour autant interférer sur son dynamisme naturel et acquis. Nous avons agi comme un agent sous couverture, inconnu, nouveau mais ne représentant pas assez d'intérêt pour que l'on s'y penche d'un peu plus près. Cela a été réellement enrichissant car ne pas poser de question, ne pas être un élément perturbateur de l'histoire permet d'avoir des informations authentiques que l'on aurait jamais obtenues d'une autre manière.

-l'observation participante :

Dans cette phase, le sociologue prend part aux activités du groupe, il se confond avec la population qu'il souhaite appréhender, sur leur propre terrain, avec leurs règles, leurs manières d'être et leurs façons d'agir, ainsi il en adopte peu à peu les pratiques et les modes de vie. Après 4 mois à roder comme un prédateur sur sa proie, nous avons fini par entrer comme un agneau dans la tanière du loup, car malgré ce que nous avons pu recueillir comme données et informations sur notre objet d'études nous maintenons toujours que « l'Homme est un loup pour l'Homme³ », qu'il n'y a pas plus imprévisible que cette espèce-là. Quoi qu'il en soit, cela nous a permis de ressortir les données que nous présenterons par la suite, dans notre récapitulatif.

L'observation participante est ce qui rend le travail d'un chercheur aussi palpitant et donne autant de véracité à ses propos car souvent il n'y a pas meilleur moyen de décrire une réalité, un fait ou un phénomène social, qu'en y prenant une part active.

✓ Méthodes

Maintenant que nous avons un peu défini les différentes techniques par lesquelles nous sommes passés, nous allons à présent voir les méthodes que nous avons utilisées pour pouvoir orienter notre travail sur l'axe qui se doit.

Afin de nous orienter, nous avons pris appui sur de grands acteurs sociologiques qui se sont déjà penchés sur la question et qui ont éclairé notre lanterne dans cette voie. Notre méthode d'enquête est alors répartie de manière à présenter nos guides de travail, les axes théoriques

³ Thomas Hobbes (1588-1679)

drainés par ceux-ci, les principales notions clefs que nous rencontrerons tout au long de notre travail, mais surtout les méthodes d'analyses sur lesquels nous avons fondés nos hypothèses.

- Cadres théoriques :

Les marins pour avancer vers la côte en pleine nuit ou lors d'une forte tempête ont toujours eu besoin d'un phare pour les éclairer et ce travail étant un navire voulant accoster vers un point spécifique, nous allons avoir besoin d'un certain nombre de phare pour nous éclairer d'où l'emprunt sur les travaux des auteurs que nous allons voir par suit.

▪ Gary Becker et le Capital humain

Gary Stanley Becker est né à Pottsville, en Pennsylvanie le 2 décembre 1930 et est décédé à l'hôpital Northwestern à Chicago l'année dernière, plus précisément le 3 mai 2014. Economiste américain il est surtout connu pour ses travaux visant à élargir le champ de l'analyse microéconomique à de nombreux comportements humains et a également été parmi les premiers à modéliser la notion de « capital humain ». La démarche de Gary Becker relève de ce que l'on a appelé l'impérialisme économique (une appellation qu'il revendique explicitement), c'est-à-dire qu'il fait partie de ces économistes qui veulent appliquer l'analyse économique à beaucoup d'aspects de la vie sociale, et pas seulement ceux qui relèvent conventionnellement de l'économie. Il a cherché à étendre le modèle d'homme rationnel élaboré par les économistes pour expliquer divers aspects du comportement humain. Il s'est vu attribuer le Prix de la Banque de Suède en sciences économiques en mémoire d'Alfred Nobel pour avoir « étendu le domaine de l'analyse microéconomique à un vaste éventail de comportements et d'interactions humaines, y compris à des comportements qui ne relèvent pas du marché ⁴ ».

Il s'est efforcé de rendre compte de ce modèle dans quatre grands domaines :

- L'investissement en capital humain ;
- La répartition des tâches et l'allocation du temps au sein de la famille ;
- La criminalité ;
- La discrimination sur le marché des biens et services.

Ce qui nous intéresse ici plus exactement c'est sa théorie du capital humain qu'il a développé peu après son arrivée à Columbia à la fin des années 1950, en collaboration avec

⁴ <http://www.latribune.fr/actualites/economie/international/20140505trib000828399/gary-becker-l-economiste-sociologue.html> par Giulietta Gamberini 05/05/2014, 9:39

l'économiste Jacob Mincer. La théorie de Becker issue de son livre de 1964 *Human capital : Atheoretical and empirical analysis* (Le capital humain, une analyse théorique et empirique), a servi de base pour développer l'idée d'une possible augmentation du capital humain au cours du temps. Longtemps controversées, ses recherches sont aujourd'hui au fondement de la microéconomie, même de la démo-économie. Le choix d'investissement dans le capital humain (par les parents pour un enfant ou l'individu lui-même) au regard des avantages et inconvénients de cet investissement est aujourd'hui une idée bien admise en économie. Les recherches de Becker ont traité des sujets comme l'impact de bonnes et mauvaises habitudes, la ponctualité, l'alcoolisme et l'usage des drogues, sur le capital humain. Il a étudié la différence des « retours sur investissement » pour différentes classes de la population et l'implication de cette variable pour les politiques macroéconomiques. Son travail a aussi porté sur la distinction entre investissement général et spécifique en matière d'éducation et le rôle de cet investissement sur le marché du travail.

▪ Anderson et son paradoxe

Le paradoxe d'Anderson est un paradoxe empirique selon lequel l'acquisition par un étudiant d'un diplôme supérieur à celui de son père ne lui assure pas, nécessairement, une position sociale plus élevée. Ce paradoxe a été mis en évidence par le sociologue américain Charles Arnold Anderson⁵ en 1961, pour lui, « le statut social relatif des fils apparaît comme pratiquement indépendant de leur niveau d'instruction relatif⁶ ». Autrement dit, le diplôme est comme une monnaie : il connaît aussi une inflation qui entraîne une dévaluation des diplômes. Le lien entre le diplôme et le statut social se relâche. On a pu reformuler ce paradoxe en précisant que la détention des diplômes, comme moyens d'accès à des positions sociales, apparaît de plus en plus nécessaire mais de moins en moins suffisante. Plusieurs sociologues, comme Raymond Boudon, ont tenté d'apporter une réponse à ce paradoxe. Le paradoxe indique que la rentabilité sociale et économique des diplômes a baissé : le même diplôme, à une génération d'écart, ne permet plus d'accéder aux mêmes types de positions socioprofessionnelles. Cette dévalorisation du diplôme sur le marché du travail est explicable à partir du décalage entre la forte croissance du nombre de diplômés (massification scolaire) et l'augmentation plus faible du nombre de positions sociales correspondant à ce niveau de qualification. Il n'existe pas de lien automatique de cause à effet entre l'amélioration du

⁵ Charles Arnold Anderson (1907-1990)

⁶ "A Skeptical Note on the Relation of Vertical Mobility to Education" publié dans la revue *American Journal of Sociology* 1961

niveau de qualification d'un individu et son ascension sociale.

▪ **Boudon R⁷ et sa théorie sur l'inégalité des chances et la mobilité sociale**

Notre travail de recherche pour étayer ses résultats prend appui sur l'une des plus grandes figures de la sociologie française du dernier quart du XX^e siècle et du début du XXI^e siècle afin d'avoir une référence quant aux analyses apportées. Il a marqué comme plusieurs de ses collègues tels qu'Alain Touraine, Michel Crozier et Pierre Bourdieu la sociologie française. Ce grand sociologue est surtout connu pour ses recherches sur la mobilité sociale et l'inégalité des chances ainsi que pour sa défense de l'individualisme méthodologique. Résultats de recherche que nous allons lui emprunter pour pouvoir analyser nos résultats d'enquête.

L'inégalité des chances est l'ouvrage précoce et majeur de Boudon. L'auteur le compare à une sorte de grenade dégoupillée. Tous les livres suivants sont peut-être les éclats résultants de cette première déflagration. Après avoir décortiqué le double processus d'inégalité des chances, d'abord scolaires, ensuite sociales, il s'intéressera aux effets pervers des actions menées, ainsi qu'aux difficultés à faire entendre raison dans des domaines où les idées reçues restent fortement ancrées. A l'époque, tout le monde s'étonne que la démocratisation scolaire ne débouche pas sur une fluidité accrue de la mobilité sociale. L'idée prévalent est que : les meilleurs diplômes donnent accès aux meilleurs emplois, or, comme tout le monde a de meilleurs diplômes, tout le monde devrait obtenir de meilleurs statuts sociaux que la génération précédente. Malheureusement, force est de constater qu'il n'en est rien. La réduction de l'inégalité des chances scolaires, réelle, ne débouche pas sur la réduction attendue de l'inégalité des chances sociales. Beaucoup d'auteurs expliquent ce blocage par des causes extérieures : habitus familiaux, rigidités de l'école, détermination des classes sociales par les structures de production, etc. Dans un modèle resté fameux, Raymond Boudon simule les choix individuels au sein d'une cohorte qui va de la famille à l'école, puis atteint un statut social, qu'il est alors possible de comparer à celui de leurs parents. Il reconstitue alors les phénomènes observés à l'époque depuis plusieurs décennies dans les pays industrialisés. Ses résultats sont restés célèbres: effet de neutralisation (plus il y a de diplômés, plus cela alimente un embouteillage à l'entrée sur le marché du travail si ce dernier évolue moins vite que la scolarisation) ; effet d'absorption (pour intégrer le même statut social que ses parents, il

⁷ Raymond Boudon né le 27 janvier 1934 dans le 15^e arrondissement de Paris, est décédé le 10 avril 2013 dans cette même ville

faut désormais un diplôme plus élevé qu'avant). Bref, les actions de chacun provoquent des effets non voulus, souvent pénalisants. Un effet bénéfique se remarque aussi : plus d'enfants ont désormais accès à l'éducation. Cette inégalité des chances induit forcément un blocage au niveau de la mobilité sociale dans toute son acception.

▪ Keynes et sa théorie sur l'équilibre de sous-emploi

« Ce sont la propension à consommer et le montant de l'investissement nouveau qui déterminent conjointement le volume de l'emploi et c'est le volume de l'emploi qui détermine de façon unique le niveau des salaires réels et non l'inverse⁸ »

L'équilibre de sous-emploi est un concept inventé par Keynes pour expliquer le chômage tandis que les néo-classiques observent le marché du travail et introduisent les notions de chômage volontaire et de chômage frictionnel. Keynes, face au chômage de la Grande Dépression, estime que cette explication est insuffisante, puisqu'on observe un important chômage involontaire, en même temps qu'une sous-production massive et une consommation fortement réduite. L'économie seule lui semble impuissante à expliquer le phénomène et par conséquent il cherche une explication psychologique et sociale. Pour lui, les entreprises embauchent conséquemment à leurs anticipations. C'est donc la demande anticipée qui détermine le niveau de la production. Ce même niveau de production fixe le niveau de l'emploi. En définitive, c'est donc la seule demande effective qui détermine le volume de la production et le volume de l'emploi. Dans sa théorie, les entreprises ajustent leur demande d'emploi au niveau de production qu'elles anticipent en fonction des débouchés qu'elles espèrent. L'analyse est donc différente de celle des néo-classiques. Chez Keynes, il n'y a plus, à proprement parler, de marché de l'emploi. Le salaire n'est pas le prix d'équilibre entre une offre de travail et une demande de travail, et il n'y a pas de chômage qui résulterait d'entraves (par exemple par les syndicats) au fonctionnement de ce marché. Le niveau de l'emploi est fixé au niveau macroéconomique, en dehors du marché du travail : il est le produit de la demande effective. Il est donc conditionné par les deux composantes de cette demande : la propension à consommer des ménages et l'investissement. Ce n'est que lorsque le niveau de l'emploi est déterminé, en fonction d'un niveau de production correspondant à la demande effective, que les salaires réels se fixent. Il peut donc exister un équilibre de sous-

⁸ John Maynard Keynes, *Théorie générale de l'emploi, de l'intérêt et de la monnaie*, 1936

emploi c'est-à-dire une situation où la demande effective correspond à un niveau de production inférieur à celui qui permettrait le plein emploi. Une baisse du salaire réel n'aurait, dans cette situation, que pour effet d'accroître le chômage, par suite d'une baisse de la demande effective (toute baisse du salaire entraînant une baisse de la consommation). Pour Keynes, à court terme, la propension marginale à consommer des ménages est stable. Le niveau de l'emploi est donc fondamentalement lié, pour lui, à l'autre variable de la demande effective : l'investissement. Des théories plus récentes d'équilibre de sous-emploi mettent en avant l'idée d'un salaire d'efficience : les nouveaux keynésiens notent que la difficulté pour les entreprises à mesurer la productivité réelle de leurs employés (cette mesure a un coût) peut les amener à les rémunérer au-dessus du salaire du marché, afin de renforcer leurs incitations à accroître ou maintenir leur productivité pour rester dans l'entreprise dont les salaires sont supérieurs à ceux du marché. Le niveau de salaire plus élevé est alors compensé par un surcroît de productivité. Lorsque cette stratégie est adoptée par l'ensemble des entreprises, le prix du marché peut s'élever au-dessus du prix d'équilibre. Le déséquilibre ainsi créé serait alors à l'origine d'une insuffisance de l'offre d'emploi, d'où dérive un chômage important.

- Mots clefs :

▪ **Les différents types de mobilités sociales**

Une société de castes, fondée sur la reproduction d'une hiérarchie héréditaire (transmission du statut et des métiers), refuse la mobilité sociale. Inversement, en principe, une société démocratique se veut ouverte et fait de la mobilité une valeur essentielle : généralement articulée au mérite individuel (les meilleurs ont les meilleures places), elle est l'expression de l'efficacité et de la justice. À ce titre, une société démocratique se doit d'offrir à chaque nouvelle génération un accès égal à toutes les positions sociales, ce qui est rarement le cas dans la réalité.

Qu'est-ce que la mobilité sociale ?

- Une société stratifiée distribue de façon inégale les droits et les devoirs entre les diverses strates sociales, d'où l'existence d'une hiérarchie sociale qui peut être pluridimensionnelle (économique, culturelle, etc.). De nombreux types de stratification peuvent être créés selon que l'on distingue les revenus, les patrimoines, les professions, le prestige, l'âge, etc.
- La mobilité sociale désigne le passage d'une strate à une autre. Elle concerne un individu (mobilité intra-générationnelle) ou deux générations (mobilité intergénérationnelle).

- La mobilité sociale est ascendante lorsque l'individu passe d'une strate à une autre supposée supérieure (le fils d'une assistante sociale [profession intermédiaire] devenant cadre supérieur). La mobilité sociale est descendante lorsque l'individu « régresse » dans l'échelle sociale (le fils d'un agent de maîtrise occupant un poste d'ouvrier qualifié).
- La mobilité totale désigne l'ensemble des changements de strates (qui peuvent être volontaires ou imposés).
- La mobilité structurelle désigne les mouvements entre catégories sociales qui résultent de la modification des places à pourvoir d'une génération à l'autre. Ces mouvements sont en quelque sorte forcés en raison des transformations de l'appareil productif. Ainsi, lorsque la PCS d'agriculteurs perd la moitié de ses effectifs, les enfants d'exploitants agricoles doivent rejoindre d'autres PCS : ouvriers, artisans, etc. De même, les enfants d'ouvriers seront de moins en moins ouvriers eux-mêmes en raison du déclin de certaines activités industrielles (textile, sidérurgie) ou d'une forte substitution capital/travail (secteur automobile).
- La mobilité nette (ou non structurelle) est la différence entre la mobilité totale et la mobilité structurelle. C'est la plus conforme à l'idéal de mobilité puisqu'elle ne résulte pas des transformations des structures économiques et sociales.
- Les tables de mobilité (table de destinée et table de recrutement) permettent de quantifier les changements de position intergénérationnels. Leur lecture demande de la prudence : la stabilité apparente peut être une régression sociale (un instituteur fils d'instituteur apparaît stable alors que ce métier a perdu en prestige). L'autre limite des tables est qu'elles ne fournissent pas de données sur les individus. Or, un agriculteur fils d'agriculteur marié à une institutrice connaît une forme de promotion sociale, comparé à un agriculteur fils d'agriculteur marié à une employée de mairie.

▪ **Capital Social :**

Le capital social est à l'intersection de la théorie des champs et de l'analyse des réseaux sociaux. Il constitue en quelque sorte le connecteur pratique qui permet au chercheur d'unir les deux théories, au-delà des considérations épistémologiques. Mais il n'existe pas de définition unique du capital social. En première esquisse, on peut le définir de manière rapide comme les ressources accessibles à un agent grâce à son réseau de relations. Ce réseau est lui-même fonction d'un habitus qui détermine ces possibles relations. On constate donc que le capital social englobe deux types de données assez différentes. Pour mettre les choses à plat,

il n'est dès lors pas inutile de retourner aux définitions fondatrices, à commencer par celle de Bourdieu en touchant également à celui de Lin qui opte dans la même voie que Bourdieu.

Selon Bourdieu le phénomène est relationnel c'est-à-dire que celui-ci pense les positions des individus les uns par rapport aux autres, toutes formant un « champ ». Les tensions et les rapports de force de ce champ s'expriment dans les prises de position des agents et régissent les relations entre ceux-ci, via leurs positions. Les relations effectives ne sont pas étudiées pour elles-mêmes. Le capital social ne prend en compte ces relations effectives que dans la mesure où elles permettent à l'agent d'accéder à des ressources autres que les siennes propres. Bourdieu n'étudie le capital social que dans la mesure où ce capital joue un rôle important dans les rapports de lutte entre agents, pour obtenir des ressources externes à ces agents.

Nan Lin propose une approche du capital social similaire à celle de Bourdieu, qu'il fonde sur l'examen des ressources sociales qui existent dans un réseau. Ici encore, le capital social est défini par rapport aux ressources. Grâce à ce que Lin appelle les « indicateurs empiriques », les ressources contenues dans le réseau peuvent être mesurées pour chaque individu. Les ressources sociales sont disponibles par l'intermédiaire des relations eux-mêmes. Lin insiste sur le fait que « le capital social n'est possible que lorsqu'on examine les relations d'un individu et les ressources accessibles grâce à ces relations ». La proposition de Lin se fonde sur les ressources propres aux individus pris dans le réseau pour définir le capital social. Comme nous l'avons souligné pour Bourdieu, il n'est que peu question de la structure du réseau dans cette définition.

- Méthodes d'analyses :

▪ Fonctionnalisme

Le fonctionnalisme est une théorie utilisée pour la première fois par Bronisław Malinowski dans l'ouvrage *Les Argonautes du Pacifique occidental*, produit d'un long travail d'observation participante qu'il réalisa dans les îles Trobriand. Elle constitue une alternative aux théories anthropologiques alors dominantes, **l'évolutionnisme** et **le diffusionnisme**. L'évolutionnisme analyse les pratiques des différentes sociétés comme les résultats de leur évolution. Postulant l'unicité du genre humain, les évolutionnistes rendent compte des différences entre les sociétés par leur degré de développement. Au contraire, le diffusionnisme considère que les sociétés sont fondamentalement diverses. Les pratiques qui y sont observées sont le résultat d'emprunts culturels aux sociétés voisines. Les

diffusionnistes expliquent le fonctionnement des sociétés à partir de l'histoire des transmissions de connaissance entre différents groupes.

Malinowski rompt avec ces deux théories en affirmant qu'une société ne doit pas être analysée à partir de son histoire mais de son fonctionnement. Observant les rites magiques qui entourent la construction des pirogues, il refuse de les saisir comme des faits exotiques et irrationnels. Il fait observer que ces rites permettent aux trobriandais de combattre le stress qu'occasionnent les départs en mer. Les pratiques qui semblent les plus anodines ont donc une fonction. Et cette fonction correspond à un besoin humain : « Pour le fonctionnaliste, la culture, c'est-à-dire le corps complet d'instruments, les privilèges de ses groupes sociaux, les idées, les croyances et les coutumes humaines, constituent un vaste appareil mettant l'Homme dans une meilleure position pour affronter les problèmes concrets particuliers qui se dressent devant lui dans son adaptation à son environnement pour donner cours à la satisfaction de ses besoins⁹ ». Ayant trouvé chez Émile Durkheim une même mise en rapport des notions de fonction et de besoin, Malinowski en fit le père du fonctionnalisme. Le fonctionnalisme de Malinowski suppose donc que toute pratique ait pour fonction de répondre aux besoins des individus. Mais en même temps, c'est toujours la totalité de la société, et non ses éléments séparés, qui répondent aux besoins individuels : « La culture est un tout individuel dont les divers éléments sont interdépendants¹⁰. »

L'anthropologue britannique Alfred Radcliffe-Brown propose une analyse alternative en rapportant les différentes fonctions de la culture non aux besoins des individus mais à ceux de la société prise comme un ensemble : « La fonction d'un usage social particulier, c'est la contribution qu'il apporte à la vie sociale considérée comme l'ensemble du fonctionnement du système social.¹¹ »

▪ Individualisme méthodologique

Pour Boudon, l'individu est « l'atome logique de l'analyse » car il constitue l'élément premier de tout phénomène social. Expliquer le social, c'est, dans cette perspective, comprendre les raisons des individus dans le contexte qui est le leur et saisir les effets émergents de leurs actions, c'est-à-dire la façon dont l'ensemble des actions individuelles se recomposent pour créer le phénomène social. Ces effets sont souvent inattendus, voire contraires aux intentions de chacun. Une célèbre formule résume le schéma d'explication de

⁹ Bronislaw Malinowski, *Les Dynamiques de l'évolution culturelle*, Payot, 1970, p73

¹⁰ Bronislaw Malinowski, *Une théorie scientifique de la culture*, point seuil, 1970, p128

¹¹ Alfred R. Radcliffe Brown, *Structure et fonction dans la société primitive*, Points Seuil, 1972

l'individualisme méthodologique.

Tableau n° 7 : Formule de l'individualisme méthodologique

| |
|---|
| $S = f[a(r, C)]$ |
| S : phénomène Social à expliquer f : effet émergent des ; a : actions individuelles ; r : dues aux raisons de chacun ; C : dans le Contexte qui est le sien. |

Source : *Les méthodes en sociologie* (p. 75) "Que sais-je ?" 2002

Tout phénomène social peut être expliqué comme étant l'effet émergent d'actions individuelles, lesquelles actions sont dues aux raisons que chacun a d'agir ou de croire ainsi, dans le contexte qui est le sien.

On remarquera que Boudon pousse la précision jusqu'à mettre deux lettres en majuscule (S, C) et les autres en minuscule (f, a, r). C'est parfaitement intentionnel. Le phénomène à expliquer et le contexte des acteurs sont des éléments collectifs, souvent macrosociologiques, d'où les majuscules pour les désigner. Les actions qui sont dues à des raisons et qui s'entremêlent pour produire des effets émergents sont des éléments individuels, microsociologiques.

Cette formule se lit dans deux sens : celui du sociologue et celui de l'acteur social. Le sociologue part du phénomène social à expliquer et s'efforce de remonter vers les actions des acteurs, en cherchant alors à comprendre leurs raisons dans le contexte qui était le leur. Ainsi, on suit la formule de gauche à droite, de S à C. L'acteur social, lui, avait des raisons dans son contexte d'entreprendre certaines actions, puis ces actions sont entrées en interactions avec d'autres, provoquant alors des effets émergents. Ainsi, on suit la formule de droite à gauche, de r à a et à f. Ce qui les réunit, c'est que l'acteur social reste un individu qui a provoqué le collectif que le sociologue cherche à expliquer. Ce qui est délicat pour le sociologue, c'est de comprendre des raisons, de reconstituer un contexte initial et, peut-être plus encore, de réaliser que le phénomène observé n'est pas toujours voulu en tant que tel par ceux qui l'ont provoqué.

▪ **Holisme méthodologique**

Il s'agit de la sociologie de Durkheim (1858-1917), le « holisme méthodologique » est une méthode de compréhension des faits sociaux : cette méthode consiste à rechercher des

déterminants aux faits sociaux, extérieurs à l'individu, c'est-à-dire dans la société, selon Durkheim. Pour lui, un phénomène en apparence individuel peut faire l'objet d'une étude sociologique et d'explications à partir de déterminants sociaux. Ainsi, Durkheim considère que les individus sont influencés par la société. Il n'est pas indifférent d'être un homme, une femme, un cadre, un ouvrier.... « Les causes déterminantes d'un fait social doivent être cherchées parmi les faits sociaux et non pas être comprises dans la conscience individuelle » E. Durkheim.

Ces déterminismes sociaux sont situés à trois niveaux : les groupes sociaux ; les pratiques sociales ; les représentations collectives.

▪ **La sociologie compréhensive de Max Weber**

Pour Max Weber l'analyse sociologique consiste à :

- **expliquer un phénomène social**, c'est, dans tous les cas le ramener aux actions individuelles élémentaires qui le composent : mettre en évidence des actions individuelles.
- **comprendre ce phénomène** : se mettre à la place des acteurs auxquels le sociologue s'intéresse.

La sociologie webérienne est une **sociologie de l'action Sociale**. Pour Weber, le sociologue doit chercher à comprendre le sens de l'action individuelle, c'est-à-dire que l'hypothèse de départ est que l'action sociale est le comportement auquel l'Homme donne un sens orienté par rapport à autrui. Autrement dit, une action sociale, c'est lorsque l'on fait quelque chose qui ait un sens par rapport à autrui.

Weber distingue 4 déterminants de l'action sociale :

- Action traditionnelle, liée à l'habitude, aux rites
- Action affectuelle, liée aux sentiments, aux pulsions
- Actions rationnelles en valeur, on considère que les individus sont rationnels, c'est à dire qu'ils sont capables de choisir ce qui leur convient le mieux. Ils justifient ces actions par des références à des valeurs. Sans ces références, on ne peut pas comprendre pourquoi l'individu a décidé d'agir ainsi et d'orienter son choix pour une telle action.

Ex : les terroristes justifient leurs actions en se référant à leur échelle de valeurs.

- Actions rationnelles en finalité, (fins objectives) La rationalité des individus repose sur leur calcul.

Weber accorde de l'importance à ce dernier déterminant.

Ex : Pourquoi le capitalisme s'est-il développé ?

Déterminant rationnel en finalité = enrichissement personnel et calcul économique

Section 2 : Notion clefs et contextes d'études

Dans la section suivante, nous allons introduire certaines définitions qui nous semble nécessaire à la compréhension des analyses que nous allons tenter d'apporter par la suite. Nous l'avons sous -titré notions clefs et contextes d'études premièrement pour nous aider et apporter des éclaircissements au travail. Deuxièmement, nous souhaitons mettre ces définitions en relation avec les théories et les concepts empruntés aux 4 auteurs que nous avons cité dans notre méthodologie.

➤ **Groupe :**

Il est important d'introduire la notion de groupe dans notre travail car malgré le fait que chaque individu est une instance individuelle, elle fait partie d'un groupe aussi bien dans le cadre familial, scolaire que professionnel. Et comme nous avons trouvé important de nous référer au concept de l'holisme méthodologique, il serait pratique de voir ou et à quoi s'étend la notion de groupe. Pour avoir une définition globale c'est une instance sociale qui lie l'individu à d'autres personnes avec lesquelles ils entrent en interaction. Dans notre travail les groupes spécifiques suivant nous serviront de point de repère.

- **Groupe social** : Ensemble d'individus en interaction et/ou ayant conscience d'appartenir à ce groupe.
- **Groupe d'appartenance**: groupe dont l'individu fait partie en fonction de caractéristiques objectives (revenus, âge, position sociale ...).
- **Groupe de référence** : Groupe que l'individu prend comme modèle de conduite et dont il adopte les comportements, normes, valeurs.
- **Groupe formel**: il résulte d'une structuration. Les règles suivies par le groupe lui sont préexistantes. Les relations sont clairement définies et chacun connaît sa place.
- **Groupe organisé**: système organisé qui fonctionne selon des règles précises souvent préexistantes au groupe.
- **Groupe informel**: également appelé groupe spontané Les règles suivis par les membres du groupe émergent progressivement des interactions qui se créent entre les

membres. Leurs réseaux de communication sont plus direct, plus efficace mais peut engendrer parfois des rumeurs ou des conflits.

➤ **Surqualification :**

La surqualification peut être définie par l'excès de qualification par rapport au travail à effectuer. En d'autres termes une personne ayant une qualification professionnelle dépassant largement celle qui est nécessaire pour le travail à accomplir peut être qualifiée de surqualifiée. Cette notion est pourtant très vague selon nous, dans la mesure où la qualification professionnelle en elle-même implique l'assimilation de plusieurs données comme les années d'expérience et la maîtrise des outils de la NTIC.

➤ **Sous-emploi :**

Au sens du BIT le sous-emploi correspond à la situation d'une personne ayant un emploi à temps partiel, mais qui souhaite travailler plus d'heures sur une semaine donnée et qui est disponible pour le faire, qu'elle recherche un emploi ou non. Sont également incluses dans le sous-emploi les personnes ayant involontairement travaillé moins que d'habitude (chômage technique...).

Selon l'Organisation internationale du travail (OIT), le sous-emploi existe « lorsque la durée ou la productivité de l'emploi d'une personne sont inadéquates par rapport à un autre emploi possible que cette personne est disposée à occuper et capable de faire¹². » Il est interprété notamment comme une défaillance du marché du travail.

L'OIT distingue plusieurs formes de sous-emploi¹³:

- le **sous-emploi** visible, qui se caractérise par un nombre d'heures de travail insuffisant, reflétant une durée du temps de travail inadéquate ;
- les autres formes de sous-emploi (parfois qualifiées de **sous-emploi invisible**), qui se caractérisent par un revenu horaire insuffisant, un mauvais emploi des compétences professionnelles, etc., reflétant une productivité du travail inadéquate résultant d'une mauvaise répartition des ressources de main-d'œuvre ou d'un déséquilibre fondamental entre le travail et les autres facteurs de production.

Notre travail lui se penche beaucoup plus sur cette forme de « sous-emploi invisible » où les jeunes en possession de diplôme et de plusieurs années d'étude derrière eux occupent des

¹² Organisation internationale du travail, *La mesure du sous-emploi [archive]*, Rapport de la Seizième conférence internationale des statisticiens du travail, Genève, 6-15 octobre 1998, p. 56

¹³ Organisation internationale du travail, *La mesure du sous-emploi [archive]*, Rapport de la Seizième conférence internationale des statisticiens du travail, Genève, 6-15 octobre 1998, p. 56-68

postes et sont dans des emplois pour lesquels, leurs compétences professionnelles sont sous-estimées et sous pesé. Nous ne sommes pas en train de dire que nous allons faire sans les autres définitions, mais que pour nous, cette forme-là pèse un peu plus dans la balance que nous avons définie.

La macroéconomie keynésienne définit également un sous-emploi keynésien, situation d'équilibre correspondant à une insuffisance de la demande.

➤ **Optimum de Pareto :**

L'optimum de Pareto l'avons-nous jugé est un élément qu'il faudra prendre en compte dans la suite de notre travail car en partant à la découverte de l'impact des études et des diplômes sur le devenir des individus, il va s'en dire que quel que soit l'issue de notre enquête nous finirons par avancer une solution qui certainement nécessitera de laisser pour compte d'autres aspects de la vie sociale. En économie, un optimum de Pareto, nommé d'après l'économiste italien Vilfredo Pareto, est un état de la société dans lequel on ne peut pas améliorer le bien-être d'un individu sans détériorer celui d'un autre.

➤ **Déclassement :**

Le déclassement exprime une baisse de statut social, pour une personne ou entre générations. On peut distinguer trois types de mesure.

- **Le déclassement intergénérationnel** est le fait pour un enfant d'occuper une position sociale de niveau inférieur à celle de ses parents au même âge (en général vers 40 ans). On parle alors de mobilité sociale « descendante ». Ce déclassement est généralement mesuré par rapport à la position du père.
- **Le déclassement intragénérationnel** est le fait pour une personne d'occuper une position sociale de niveau inférieur à la fin de sa vie active à celle qu'elle occupait au début de sa vie active. Cela peut être la conséquence, par exemple, d'une période de chômage.
- On parle de **déclassement professionnel** quand un jeune entrant sur le marché du travail occupe une profession dont le statut social est inférieur à celui auquel il pourrait en théorie prétendre du fait de son diplôme. L'élévation du niveau de diplôme et la montée du chômage ont contraint une part croissante de jeunes à accepter des postes de niveau inférieur, en dépit de la progression de la part des emplois qualifiés. La définition des emplois accessibles par niveau de diplôme évolue en fonction de la conjoncture, du niveau de formation, etc.

➤ **Démocratisation de l'enseignement :**

Pour commencer, il serait pratique de définir ce que l'on entend par l'action de démocratiser. Cette notion a 2 acceptions bien définies :

- Dans un sens premier, elle vise à rendre démocratique dans le sens où elle instaure les principes démocratiques en développant des processus où des réformes qui favorisent la démocratie.
- Dans un second sens, par extension de la première, elle vise à rendre accessible au plus grand nombre et à toutes les classes sociales en mettant à la portée de tous ces éléments qui au part avant n'étaient accessibles qu'à une certaine classe social.

La démocratisation est donc l'action de démocratiser, ainsi que le résultat de cette action. La définition économique est celle qui se rapproche le plus de notre acception dans la mesure où elle se définit par le processus qui permet l'accès au plus grand nombre à quelque chose qui auparavant était réservé à une petite partie de la population du fait de son prix élevé. La démocratisation est facilitée par une baisse importante des prix ou par une augmentation des revenus. Ici, elle est synonyme de massification, généralisation, popularisation et vulgarisation. Cet usage est pourtant ambigu dans la mesure où l'accès au plus grand nombre d'un bien de consommation ne s'accompagne pas d'avantage de pouvoir (kratos) pour le peuple.

Enfin, nous pouvons définir la démocratisation de l'enseignement comme l'accès à l'éducation et à l'enseignement supérieur pour une partie importante de la population au cours du XXème siècle, notamment en France auquel la grande ile se refaire en permanence. Elle s'est traduite par une baisse de la corrélation entre l'origine sociale et le parcours scolaire et universitaire.

➤ **Massification scolaire :**

Comme nous l'avons fait précédemment, commençant par définir le terme « massifier » qui consiste en l'action de donner une dimension de masse à une activité d'abord réservée à une élite. La massification se définit alors par l'adaptation d'un phénomène à la masse, au grand nombre par suppression des caractères qu'il présentait. En d'autres termes la massification scolaire permet à de plus en plus d'individu d'accéder à des diplômes et des qualifications auxquels ils n'auraient pu aspirer auparavant.

➤ **Egalité des chances :**

Selon une citation d'André-Comte Sponville « l'égalité des chances, c'est le droit de ne pas dépendre exclusivement de la chance ou de la malchance¹⁴ »

Pour apporter un peu plus d'éclaircissement sur le terme d'égalité des chances, c'est une vision de l'égalité qui cherche à faire en sorte que les individus disposent des « mêmes chances », des mêmes opportunités de développement social, indépendamment de leur origine sociale ou ethnique, de leur sexe, des moyens financiers de leurs parents, de leur lieu de naissance, de leur conviction religieuse, d'un éventuel handicap ... Allant plus loin que la simple égalité des droits, l'égalité des chances consiste principalement à favoriser des populations qui font l'objet de discrimination afin de leur garantir une équité de traitement. Elle implique que les écarts liés au milieu d'origine soient neutralisés. Voici quelques exemples de domaines dans lesquels l'égalité de chance est surtout recherchée :

- Accès à la formation supérieure et aux grandes écoles,
- Tests de recrutement et entretien d'embauche,
- Accès aux emplois...

La qualité du système scolaire est l'un des principaux leviers permettant d'établir l'égalité des chances qui s'oppose soulignons-le à l'égalité des résultats, étant proche de la notion d'équité elle admet une inégalité « juste » induite par les capacités intellectuelles, le mérite individuel ou les efforts consentis. Pour résumer rien ne saurait autant le faire que cette citation d'André Comte :

« L'égalité des chances, c'est le droit de ne pas dépendre exclusivement de la chance, ni de la malchance. C'est le droit égal, pour chacun, de faire ses preuves, d'exploiter ses talents, de surmonter, au moins partiellement, ses faiblesses. C'est le droit de réussir, autant qu'on le peut et qu'on le mérite. C'est le droit de ne pas rester prisonnier de son origine, de son milieu, de son statut. C'est l'égalité, mais actuelle, face à l'avenir. C'est le droit d'être libre, en se donnant les moyens de le devenir. C'est comme une justice anticipée, et anticipatrice : c'est protéger l'avenir, autant que faire se peut, contre les injustices du passé, et même du présent.¹⁵ »

➤ **Méritocratie :**

La méritocratie est un système de gouvernance ou d'organisation qui tend à

¹⁴ André Comte-Sponville - Guide républicain

¹⁵ André Comte-Sponville - Guide républicain, 2004

promouvoir les individus dans la société en fonction de leur mérite démontrée par leurs investissements dans le travail, efforts, intelligence, qualité ou aptitude.

Pour certains, la méritocratie est un système politique, économique et social. Pour d'autres, c'est une idéologie ou une croyance¹. Elle tend à hiérarchiser et à promouvoir les individus dans la société en fonction de leur mérite et non d'une origine sociale (système de classe), de la richesse ou des relations individuelles (système de « copinage »).

Quoiqu'il s'agisse d'un « principe fondamental » et « consensuel » des démocraties pour Marie Duru-Bellat, cette méritocratie « réelle » n'a pour certains chercheurs jamais existé. Agnès van Zanten déclare qu'« il est évident que la méritocratie n'a jamais existé ni en France, ni dans d'autres contextes nationaux ».

Pour Philippe Besnard le principe de méritocratie se fonde sur le proverbe « à chacun selon ses dons et ses mérites » c'est-à-dire qu'il y aurait une hiérarchie sociale inégalitaire, qui serait similaire à la hiérarchie des qualités individuelles (postulat : l'égalité des chances) réalisée dans le système de diplômes et qualifications scolaires.

➤ **Chômage :**

Etymologiquement, le terme est issu du Latin populaire « caumare » dérivé du grec ancien « καυμα » (kauma), signifiant « se reposer pendant la chaleur ». Jusqu'au XIXe siècle il signifie une cessation d'activité en général, pour quelque cause que ce soit. Le chômage peut donc être défini comme l'état d'inactivité d'une personne souhaitant travailler. Cette définition du chômage connaît de nombreuses variantes et son concept donne toujours lieu à des controverses théoriques et statistiques.

On peut dire que : «Sont au chômage toutes les personnes au-dessus d'un âge déterminé, qui n'exercent pas d'emploi rémunéré ou ne sont pas travailleurs indépendants, sont disponibles pour travailler, et s'efforcent de trouver un emploi rémunéré ou de devenir travailleurs indépendants.» Selon le BIT, est chômeur toute personne (de 15 ans ou plus) qui remplit les critères suivants¹⁶:

- « être sans travail », c'est-à-dire ne pas avoir d'activité, même minimale, pendant la semaine de référence ;
- « être disponible pour travailler », c'est-à-dire être en mesure d'accepter toute opportunité d'emploi qui se présente dans les quinze jours, sans qu'une tierce obligation soit une entrave au retour à l'activité ;

¹⁶ Définition « Chômeur (BIT) » sur insee.fr [archive] [lire en ligne [archive]]

- « rechercher activement un emploi, ou en avoir trouvé un qui commence ultérieurement ».

Le taux de chômage peut donc être mesurer grâce à la formule suivante :

| |
|--|
| $\text{taux de chômage} = \frac{\text{chômeurs au sens du BIT}}{\text{population active}}$ |
|--|

De ce fait il est nécessaire de mettre en exergue la différence entre taux de chômage et taux d'emploi. Il faut bien se garder d'interpréter sans précaution les chiffres du chômage. En effet, la définition du chômage repose sur la distinction fragile entre non-emploi d'un actif potentiel d'une part et l'inactivité d'autre part. Malgré les efforts de définition et de normalisation, cette mesure reste extrêmement subjective et donc facilement influençable par différentes politiques n'améliorant sans doute pas véritablement la situation du marché du travail. L'OCDE recommande l'utilisation du taux d'emploi plutôt que du taux de chômage pour juger de l'efficacité du marché du travail et des politiques de l'emploi.

Le chômage en lui-même peut revêtir plusieurs formes, cette diversité s'explique par le fait que ces définitions visent à mettre en exergue des caractéristiques spécifiques et donc peuvent éventuellement se recouvrir :

- **Le chômage volontaire**, provient du refus de travailler résultant d'un niveau réputé trop bas des salaires ou de condition de travail jugé non acceptables.
- **Le chômage involontaire**, correspond à la définition entendue par le BIT, Bureau International du Travail.
- **Le chômage d'attente**, de recherche ou de prospection : chômage volontaire correspondant à la période d'investissement en information ou formation pour trouver le meilleur emploi (sachant que le chômeur peut disposer au cours de cette période d'un revenu de remplacement).
- **Le chômage frictionnel** : chômage lié au délai nécessaire pour trouver un autre emploi. Ce type de chômage mesure l'imperfection du marché du travail (absence de transparence ou mauvaise information).
- **Le chômage de mobilité** : les travailleurs employés sont en permanente mobilité. À tout moment, des individus quittent leur emploi pour changer d'entreprise, de région, de salaire, de poste, de conditions de travail. À la mobilité entre les différents emplois

s'ajoutent les périodes de mobilité entre activité et inactivité.

- **Le chômage conjoncturel** ou **chômage cyclique** illustre l'idée que l'emploi est tributaire du niveau de l'activité économique. Il peut résulter d'un ralentissement de l'activité ou de l'évolution négative de l'économie qui peut présenter un caractère cyclique.
- **Le chômage saisonnier**, lié aux variations d'activité au cours de l'année dans certains secteurs économiques (exemple : le tourisme).
- **Le chômage résiduel** désigne la partie non conjoncturelle du chômage (soit la différence entre chômage total et chômage conjoncturel)
- **Le chômage chronique** ou **chômage durable** pointe le fait que certaines activités ou certaines catégories de personnes peuvent être confrontées de façon plus durable à une situation de chômage.
- **Le chômage structurel** est causé par des rigidités aussi bien des salaires que des qualifications : « Il est dû à l'hétérogénéité du facteur travail et se produit généralement dans une économie non stationnaire [...] caractérisée par des changements dans les goûts des consommateurs et/ou des mutations technologiques »
- **Le chômage classique** est lié selon Edmond Malinvaud à l'insuffisance des capacités de production ou au coût excessif du travail
- **Le chômage de croissance** correspond à des demandes d'emploi non satisfaites et révélées par l'expansion économique. Ainsi des implantations nouvelles d'activité dans une région donnée créent potentiellement des tensions sur le marché de l'emploi local (par demande directe d'emplois ou par effet secondaire des nouveaux revenus distribués).
- **Le chômage effectif** est le niveau de chômage calculé selon les normes édictées par le BIT, Bureau International du Travail.
- **Le chômage apparent** ou **chômage déguisé** désigne des situations de sous-optimisation de l'emploi, masquant en réalité un chômage potentiel :
 - situation de sureffectif dans les entreprises ou administrations
 - salaires plus élevés que la productivité moyenne des travailleurs.
- **Le chômage keynésien** pointe le chômage engendré par une insuffisance de la demande effective

- **Le chômage marxien** est une variante du chômage classique : « Les non-travailleurs » — générés par l'état de rareté de l'offre de capital par rapport à celle de travail — constituent une « armée de réserve » pesant sur les rémunérations et la condition de l'ensemble des travailleurs.
- **Le chômage partiel** correspond à une réduction de temps de travail entraînant une réduction de rémunération.
- **Le chômage technique** correspond à des arrêts de travail pour des motifs techniques : difficultés d'approvisionnement, indisponibilité des équipements, Occupation des locaux, intempéries...
- **Le chômage technologique** correspond à des mutations et/ou pertes d'emploi occasionnées par le changement des méthodes de production.

➤ **Diplôme :**

De manière générale, le diplôme peut être défini de la manière suivante : du grec « diploma » signifiant « plié en 2 », c'est un acte écrit émanant généralement d'un organisme officiel, conférant ou attestant d'un droit (patente, bulle) d'un titre (nobiliaire, professionnel), d'un honneur (décoration, prix) ou d'une grade (enseignement) .Dans le cadre de notre étude il serait plus approprié de nous en tenir au domaine de l'enseignement, de la vie estudiantine et du cadre professionnel .A ce titre, le diplôme certifie un niveau de connaissance (ou de compétences, pour les diplômes professionnel) que l'o reconnaît acquis, le plus souvent après des études et la réussite à un examen. Pour en tirer parti pleinement il doit être homologué par les autorités nationales compétentes, ce qui permet, en outre, certaines équivalences au niveau international. On pourrait même penser que juridiquement, c'est ce qui le différencie de la simple attestation qui n'atteste généralement que d'un cursus, notamment lorsque l'établissement qui la délivre n'est pas habilité à la préparation d'un diplôme quelconque. La frontière est toutefois mince, d'une part, parce que certaines attestations peuvent se présenter visuellement comme de vrais diplômes, d'autre part, parce que certains diplômes ont des intitulés variés par exemple, attestation, certificat, etc., enfin parce qu'il arrive que pour des raisons techniques, le diplôme ne soit pas délivré de suite. Ce n'est alors qu'une attestation de réussite qui en tient lieu, jusqu'à l'échange éventuel avec le diplôme lorsqu'il est enfin édité et réclamé .Par ailleurs, certains établissements d'enseignement ont une telle réputation, nationale ou internationale, que les diplômes qu'ils délivrent se suffisent à eux-mêmes ; ce qui démontre que les diplômes valent surtout en fonction de leur notoriété chez les employeurs potentiels.

Cependant, la distinction prend tout son sens lorsque l'obtention de tel diplôme est une condition juridique, soit pour être admis à passer un concours administratif, soit à l'exercice d'une profession réglementée. Pour prendre exemple sur la métropole française nous pouvons distinguer différents types de diplômes depuis la réforme LMD.

- **Diplômes nationaux** : baccalauréat, licence, master et doctorat délivrés par les universités habilitées.
- **Diplômes d'Etat** : délivrés au nom de l'Etat, mais ne constituant pas des diplômes nationaux.
- **Diplômes universitaires** et diplômes **d'établissement** : délivrés par des institutions d'enseignement supérieur en leur nom propre.

Selon leur degré d'intégration ou de reconnaissance, ces diplômes peuvent donner droit à la collation de grades universitaires. Cette collation est de droit pour les titulaires de diplôme nationaux et fonction de textes réglementaires pour certains diplômes d'Etat et d'établissement.

➤ **Qualification professionnelle :**

La qualification professionnelle est la capacité d'une personne à exercer un métier ou un poste déterminé. Elle est censée dépendre de la formation et des diplômes, de l'expérience ainsi que des qualités personnelles et morales.

Il serait également utile de mettre en exergue ce que l'on entend par compétence et employabilité pour finaliser notre partie définition.

➤ **Compétence :**

Une compétence se définit par une connaissance dont le savoir, le savoir-faire et le savoir être mobilisable, tirée généralement de l'expérience et nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle.

➤ **Employabilité :**

Selon le ministère chargé de l'emploi en France, l'employabilité est la « capacité d'évoluer de façon autonome à l'intérieur du marché du travail, de façon à réaliser, de manière durable, par l'emploi, le potentiel qu'on a en soi...L'employabilité dépend des connaissances, des qualifications et des comportements que l'on a, de la façon dont on s'en sert et dont on les présente à l'employeur ». Une autre définition de l'OIT voit l'employabilité comme « l'aptitude de chacun à trouver et conserver un emploi, à progresser au travail et à s'adapter au changement tout au long de la vie professionnelle. »

Si nous avons pu voir dans cette première partie où notre terrain se situait, dans quel cadre notre population se développait et quels sont les faits sociaux et les contextes gravitant autour du fait que l'on allait étudier, nous allons approfondir notre étude en exposant dans la deuxième partie les données aussi bien quantitatives que qualitatives de notre travail à fin de rendre compte de notre phase d'enquête, de la réalité vécue par les diplômés d'aujourd'hui mais tout aussi bien les maux touchant la société d'aujourd'hui et sans nul doute celle de demain.

PARTIE II

**LES « TELEOPERATEURS » D'UN VASTE COMPLEXE
EXTERNALISE, JEUNES EN DEPERDITION SALARIAL
SOUS EMPLOYE D'AUJOURD'HUI**

Dans cette deuxième partie de notre travail, nous nous attacherons principalement à rendre compte des données que nous avons recueillies sur terrain. Elles seront exposées tels qu'elles sans que nous ayons besoin de juger ou de donner notre opinion sur le sujet. Nous sommes allées en terrain inconnu avec la ferme intention de vérifier nos hypothèses et pourquoi pas de les validées si telles est le cas, or les données que nous allons exposés ici permettront de mettre un visage à notre théorie quant à la « déperdition salariale » et à l'impact que peut avoir le diplôme et l'usage de ceux-ci sur le devenir d'un individu. Nous rendrons donc compte des réponses recueillies sur le terrain premièrement en approfondissant nos analyses autour du cadre de travail (qui a son intérêt propre), du parcours Scolaro-universitaire de ces jeunes salariés et de leurs perspectives d'avenir. En second lieu nous analyserons les crédits accordés aux diplômés et les impacts de ceux-ci sur l'avenir et enfin nous nous attacherons à voir quels sont les impacts du sous-emploi sur le capital intellectuel humain.

CHAPITRE III : REALITE DE TERRAIN

Section 1 : Caractérisation des téléopérateurs au sein du groupe « ODITY » à Madagascar

Lors de l'ouverture officielle de son nouveau site « We are ODITY » l'année 2014 la responsable des Ressources humaines a cité :

« ODITY, c'est avant tout, une histoire humaine, où chaque personnalité a sa place quelle que soit sa culture, où la diversité est une richesse qui s'exprime et travaille dans un cadre professionnel épanouissant.¹⁷ »

Cette citation nous la mentionnons ici pour montrer ce que l'entreprise par l'intermédiaire de la RRH tient à accorder comme valeur à ses employés et ce qu'elle est capable de mettre en place pour assurer leur bien-être physique, morale et psychologique face au travail qui les attend. Qu'en est-il en réalité ? Est-ce que cette citation a été mentionnée pour donner une autre vision des choses ou la réalité est-elle à la hauteur des paroles énoncées.

La bannière de chaque employeur en intégrant l'enceinte du complexe ODITY est une fresque érigée grâce à leurs portraits ayant un sourire étincelant avec le logo ODITY en plein milieu.

Image n°1 : Logos d'ODITY



Source : Recherche effectuée sur le site www.odity.fr

En empruntant le corridor menant à leur salle de travail, ils peuvent voir sur le mur à droite une autre fresque avec le portrait de 3 de leurs collaborateurs avec l'enseigne **I love my Job**.

Enfin en arrivant devant leurs postes et en allumant leurs ordinateurs, ils se retrouvent devant un fond d'écran « **We are ODITY** ».

Pour dire qu'ODITY n'est pas seulement un travail permettant d'être rémunéré, mais c'est aussi un mode de vie, une manière d'être, d'agir et de penser. ODITY tient dans ses propos et

¹⁷ Rinah RANDRIANOMENJANAHARY Rrh Odity 2014

son marketing de vente à attirer non seulement les clients potentiels mais également ses futurs employés avec des avantages offerts aux salariés qu'ils ne retrouveront selon l'entreprise nulle part ailleurs.

Tableau n°8: Les avantages cités par l'entreprise et la réalité

| Avantage à travailler chez ODITY | Réalité sur Terrain |
|---|--|
| ODiTY offre à ses équipes un cadre de travail moderne, des locaux lumineux et contemporains qui offrent à ses collaborateurs un environnement épanouissant | ODITY offre à ses équipes une vaste zone de travail équipée comme il se doit avec l'avantage d'avoir des chaises pivotantes et rembourrées et non dures et rigide. Bien sûr chacun voit dans quelle mesure il peut s'épanouir car cela est très subjectif. |
| Chaque employé dispose d'un vaste poste de travail, l'accès à une salle de repos, un patio de détente fleuri ainsi que d'un service de transport et les repas pris en charge par l'entreprise | Le poste de travail individuel n'est pas personnalisable pour se sentir plus à l'aise, la salle de repos est rudimentaire avec quelques tables et sièges en fer avec un patio fleuri inexistant, le repas lui n'est pas pris en charge mais intégré au salaire. |
| ODiTY favorise le développement d'un programme de formation riche et varié qui permet à ses employés d'acquérir de nouvelles compétences, d'évoluer professionnellement et d'adopter une véritable attitude responsable vis-à-vis de leurs tâches et de leur relation avec les clients dans un esprit d'ouverture et un souci d'améliorer la satisfaction de ceux-ci. | L'acquisition de nouvelles compétences est très exhaustive car souvent ce qui est déjà acquis se perd peu à peu. L'évolution professionnelle peut ne jamais s'opérer ou alors être très rapide pour certains nouveaux selon l'occasion qui se présente. |
| Odity se veut être un employeur exemplaire ; les volumes traités par chacun des opérateurs respectent des standards inférieurs au marché. Cela garantit un niveau d'attention et de concentration élevé ainsi que le souci du détail, véritable marque de fabrique d'ODITY. | Odity est une entreprise spécialisée dans la relation client, elle répond en temps et en heure à des demandes précises, ce qui entraîne des objectifs pouvant laisser pour compte la qualité pour atteindre une certaine quantité au dépend du bien-être des employés. |

Source : Enquête effectuée entre Janvier 2014 et Janvier 2015

▪ **Mode de recrutement**

Odity comme plusieurs calls center, présent dans la capitale actuellement, possède son propre mode de recrutement afin d'avoir à ses services ceux qu'elle estime digne et ceux qui peuvent répondre au besoin et aux attentes des clients. Comme ils le disent eux-mêmes :

« La force d'Odity repose sur des femmes et des hommes aux parcours très diversifiés qui collaborent chaque jour à la réussite de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle elle s'engage en matière d'intégration, d'accompagnement, de formation, d'évolution professionnelle et de valorisation des compétences de ses collaborateurs. Des métiers variés, des hommes et femmes motivés, des engagements forts, une vraie politique de Ressources Humaine ¹⁸».

Pour ce faire, le recrutement se fait d'une manière agencer au besoin et à la demande des clients mais aussi demande d'emploi présent sur le marché et passe par les étapes suivantes :

- Dépôt de candidature :

Lettre de motivation et CV son déposé sur l'espace « Rejoindre Odity » du site internet ou déposer en main propre à l'accueil ou encore par courrier.

- La candidature est étudiée :

L'étude des dossiers se fait au niveau du service RH pour évaluer l'adéquation entre le profil déposé, son parcours et les besoins de l'entreprise.

- Odity répond

Que la réponse soit positive ou négative la réponse se fait dans les plus brefs délais et la candidature est conservée et reste toujours active.

- Odity invite à passer un premier entretien

Un entretien en face-à-face permet d'étudié la présentation corporelle et bien sur le langage qui compte énormément.

- Odity prend sa décision

La décision est prise par la direction, en lien avec la DRH et est suivie d'une proposition.

- Ceux sélectionnés intègrent le groupe

Une fois la décision prise, l'équipe RH se charge de l'intégration au niveau d'une des nombreuses opérations existantes et réalise l'intégration administrative et humaine ainsi que

¹⁸ Rinah RANDRIANOMENJANAHARY Rrh Odity 2014

la signature du premier contrat d'essai pour une durée d'un mois.

Comme dit précédemment, Odity tient à avoir l'excellence de ce fait ses téléopérateurs ont un niveau d'études bacc+2 minimum, avec un très bon niveau de français, sans accent malagasy à l'écoute et avec la connaissance d'autres langues étrangères en surplus en guise d'atout. L'intégration des centres d'appels même considérée comme une zone franche de la télécommunication n'est désormais plus permise à n'importe quel jeune sachant quelques mots de français.

▪ **Opération Existante**

Odity avec ses deux succursales englobe plusieurs opérations ou campagne que nous résumerons dans les tableaux suivants :

Tableau n° 9: Les grandes opérations d'Odity

| Localisation | Types d'Opérations |
|--------------|---|
| ODITY I | Active Assurance |
| ODITY II | <ul style="list-style-type: none">• Opération de Saisie• SOS Malus• Ponctuel• Yakarouler• Canal +• Plateau CSA/ Soliazar |

Source : Recherche personnelle année 2014-2015

- Active Assurance : opération ayant appartenu au groupe depuis ses débuts s'en est vu détachée à la fin de l'année 2014 pour des divergences entre son propriétaire et le groupe Odity .Celle-ci est spécialisée dans l'assurance automobile pour ceux dont l'assurance auto a été résiliée. Elle offre également des solutions pour le non-paiement de prime, pour un trop grand nombre de sinistre, pour un malus important ou encore pour le retrait de permis.
- L'opération de saisie comme son nom l'indique traite la saisie des données aussi bien en interne que pour les clients en externe.
- SOS Malus répond à quelque point prêt au même demande qu'Active Assurance, elle se trouve d'ailleurs être en concurrence. Celle-ci agit en tant qu'intermédiaire entre les

assureurs et les assurés et aide les malusés et résiliés à retrouver une assurance auto adaptée à leurs besoins et leur budget.

- Ponctuel : répond à des opérations très variées et est au service de plusieurs clients de passage ou permanent. Quoi qu'il en soit, elle peut se considérer comme une opération « prostituée », renvoyée vers tous les clients potentiels, grandes écoles, collèges prestigieux, pharmacie, banques etc.
- Yakarouler, est un service vente et après-vente délégué par les magasins situés à Thiais, par-là elle assure aussi bien la vente de pièces automobiles que la prise en charge de celles-ci si une erreur s'est produite après la vente ou si le client a des insatisfactions après obtention de ses pièces.
- Canal + n'est plus à décrire quant à son activité première mais la raison pour laquelle ses services sont assurés par la boîte se situe au niveau de la relance client en matière d'abonnement (vente) et la prise en compte de leurs insatisfactions et de leurs questionnement sur les abonnements qu'ils ont choisi et le retrait de leur facturation mensuelle (après-vente).
- Le Plateau CSA/Soliazar reçoit des opérations de passage sur une période de 3 à 6 mois.

▪ **Restitution d'enquête**

Dans cette partie, nous nous consacrerons à offrir le résultat brut de ce que l'on a pu obtenir comme information sur les 12 Mois passés sur terrain. Lors de nos différentes phases d'enquête. Comme nous l'avons déjà cité un peu plutôt nous n'avons pas effectué d'emblée notre enquête sur terrain mais nous avons pris le temps de connaître la zone où nous allions investir de notre temps, et encore plus important, nous avons pris le temps de connaître notre population d'enquête. Notre questionnaire proprement dit a été posé étape par étape pour nous permettre d'avoir les meilleures réponses mais aussi pour voir l'évolution quant aux opinions de chaque individu. Procédé de cette manière-là nous a permis d'obtenir de meilleur résultat, d'avoir une certaine évolution quant à la manière de voir les choses pour les enquêtés et nous avons également pu voir les perspectives d'avenir de certains d'entre eux.

Tableau n°10 : Effectif étudié

| Ages Sexes | [20-24[| [24-28[| [28-32[| [32-36[| Totaux |
|---------------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Féminin | 31 | 11 | 8 | 2 | 52 |
| Masculin | 4 | 5 | 4 | 2 | 15 |
| Totaux | 35 | 16 | 12 | 4 | 67 |

Source : Enquête effectuée entre Mars et Septembre 2014

Notre enquête s'est portée sur 67 individus choisis au hasard comme nous l'avons précisé à l'avance un tirage aléatoire ou probabiliste a été effectué en intégrant la méthode des quotas afin de recadrer un peu plus la population d'enquête, car Odity a vu passer dans ses locaux plus de 500 employés qui sont passés comme des saisonniers d'où une difficulté à donner des quantités exactes. Pour cette enquête ces 67 individus sont restés pour la plus part jusqu'à la fin de notre étude mais comme nous avons pu le constater à l'avance et faire avec, les « téléopérateurs » sont très nomades.

Pourcentage de femme enquêtée : $(52 \times 100) / 67 = 77,6\%$

On a pu constater que sur les 67 individus enquêtés 77,6% d'entre eux sont de sexe féminin et cela n'est pas sans importance car il faut le souligner dans le domaine de la téléopération, les téléopératrices sont plus demandées que les téléopérateurs par rapport à leurs douceurs et leurs charismes. Pour la personne qui décroche son téléphone, pour émettre ou recevoir un appel avoir une femme au bout de la ligne rassure certainement plus qu'un homme. Il faut le souligner également, les $\frac{3}{4}$ voire même plus, des employés d'Odity sont des femmes partant des cols blancs de la direction, à l'équipe logistique, aux superviseurs, coach et cols bleus pratiquant les appels. Un choix stratégique pour les clients potentiels rendant visite, car étant souvent des hommes d'affaires ceux-ci tombent peut-être plus souvent sous le charme exotique des téléopératrices malgaches qui sont d'ailleurs choisies avec un certain favoritisme subjectif pour leurs apparences physiques.

Pourcentage d'homme enquêté : $(15 \times 100) / 67 = 22,3\%$

Mettre en exergue la différence entre le pourcentage de femme 77,6% contre 22,3% d'homme

n'est en fait qu'une manière de prouver une fois de plus que le groupe Odity est une entreprise bâtit par des hommes, menée par des hommes mais dirigée et entretenue par des femmes, on aurait presque pu dire un arène dans lequel on a placé quelques eunuques pour y veiller.

Importance des jeunes femmes entre 20 et 24 ans sur le marché des téléopérateurs :

$$(31*100)/52=59,6\%$$

Importance des jeunes hommes entre 24 et 28 ans dans le domaine du call center :

$$(5*100) /15= 33,3\%$$

Une part importante des jeunes femmes décident d'intégrer leurs premiers emplois à partir de 20 ans d'où un fort pourcentage des jeunes téléopératrices entre 20 et 24 ans, cela diffère pourtant chez les hommes qui sont un peu plus actif à partir de 24 ans, nous pourrions dire que c'est une fois de plus une preuve que les jeunes filles parviennent plus rapidement à être indépendante et à s'émanciper de par leur maturité ,mais il faut pourtant prendre en compte l'aspect d'embauche qui privilégie comme nous l'avions dit, le sexe dit « faible »

Quoi qu'il en soit entre 20 et 24 ans de plus en plus de jeunes décident d'intégrer le marché du travail, que l'emploi soit adapté ou non à leurs potentiels et leurs études tant que celui-ci leur permet d'accéder à une certaine indépendance financière ils le font.

Importance de la tranche d'âge [20-24[sur le marché de la télé-opération tout sexe confondu :

$$35*100 /67=52,2\%$$

Tableau n° 11: Effectif sur les grandes opérations au sein d’Odity II

| OP \ Sexe | Sexe | | Totaux |
|------------------|---------|----------|--------|
| | Féminin | Masculin | |
| Yakarouler | 47 | 53 | 100 |
| Ponctuel | 25 | 0 | 25 |
| Canal + | 42 | 0 | 42 |
| Active Assurance | 69 | 0 | 69 |
| Saisie | 10 | 7 | 17 |
| SOS Malus | 15 | 0 | 15 |
| Totaux | 208 | 60 | 268 |

Source : Résultat enquête personnelle année 2014

Nous réitérons une fois de plus l’importance accordée à la femme dans le cadre du call-centering ou de la relation client, par ce tableau, comme dans l’échantillon que l’on a prélevé les femmes représentent 77,6% des employés d’Odity contre seulement 22,3% d’homme qui sont uniquement visible dans l’opération de saisie et l’opération Yakarouler qui touche la vente de pièce automobile domaine qui reste encore très masculin. Si à ses débuts l’OP Yaka comptait uniquement 2 filles aujourd’hui celle-ci représente 47% des effectifs sur l’opération, répartie entre l’avant-vente et l’après-vente.

Tableau n° 12 : Année d'étude des salariés

| Année d'étude poursuivie | Nombre d'enquête répondant aux diplômes |
|--------------------------|---|
| Bacc à Bacc +2 | 26 |
| Licence | 18 |
| Master I | 3 |
| Master II | 4 |
| Master II et plus | 0 |
| Autre (DEA, DES, DTS...) | 16 |
| Totaux | 67 |

Source : Recherche personnelle année 2014

L'étude minimum demandée aux téléopérateurs intégrant le groupe Odity est d'avoir un baccalauréat plus 2 années d'études, malgré cela il peut arriver que des individus avec un bacc soit intégré si ayant un très bon niveau de français parler et des années d'expérience probant. Ce tableau nous permet d'affirmer avec exactitude que malgré le fait que les agences de call center soit considérés comme des zones franches moderne induit par la diffusion des NTIC, leurs employés ont tous de même un bagage intellectuel un capital humain avec un très fort potentiel et une combinaison de connaissance et d'expérience très variés, si l'on considère que 10,5% sur les 67 enquêtés ont déjà un diplôme supérieur à la licence. Comme nous le constatons les jeunes diplômés entre le bacc et le bacc +2 sont les plus nombreux à intégrer l'entreprise Odity et à s'adonner à la télé-opération (télévente, télé-enquête et télé-opération), représentant presque 39% des diplômés recensés.

Le tableau qui suit nous permettra de voir avec beaucoup plus de détail et de précision quels diplômes notre population d'enquête a-t-elle réellement obtenue à ce jour.

Tableau n° 13: Filières d'études recensées

| Secteur d'étude | Domaine d'étude |
|-----------------|---|
| PUBLIC | <ul style="list-style-type: none"> - Marketing de Gestion - Gestion (Création d'entreprise et management d'entreprise) (2) - Lettres françaises (2) - Anglais (6) - Gestion (finances et comptabilité) (4) - Communication organisationnelle interne option promotion d'image GRH - Management et médiation culturelle - Sociologie (3) - Technicien supérieur en gestion de petites et moyennes entreprises (2) - Géographie - Lettre et étude germanique - Communication - Lettre et étude Russe - Science de l'information et de la communication |
| PRIVEE 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Informatique (développeur d'application) - Tourisme et voyage (2) - Marketing et commerce (3) - Commerce et administration des affaires - Droit (3) - Communication des entreprises - Français des affaires - Informatique (5) - Commerce International transit et Douane |

| | |
|--------------|---|
| PRIVEE 2 | <ul style="list-style-type: none"> - Finance et Comptabilité (2) - Management (2) - Technique de secrétariat(2) - Ecotourisme - Transit et commerce international - Commerce et marketing (2) - Gestion et finance (3) - Assistante de direction - Informatique de gestion (2) - Administration d'entreprise - Gestion d'entreprise - Technicien supérieur en transit-douane et commerce international informatisé - Formation assistante en régie publicitaire - Comptabilité d'entreprise |
| SEMI- PRIVEE | <ul style="list-style-type: none"> - Communication(4) - Droit(2) - Informatique(2) - Gestion |

Source : Recherche personnelle année 2014

Ce tableau nous le pensons est l'un des plus important dans notre restitution, car il permet de voir réellement quel sont les potentiels intégrés dans chacun des employés que l'on a enquêtés, nous avons en tous 67 individus qui ont bien voulu nous partager une partie de leurs existences durant un an, nous avons pourtant ici **75** filières d'études soit 75 diplômes et formations confondus. Nous tenons à marquer ce chiffre car il est d'une grande importance signifiant que ses individus accumulent des diplômes et investissent une partie de leurs temps et de leurs argents dans les études. Si l'on considère ces 3 secteurs les individus ayant poursuivis des études dans des institutions privées sont plus nombreuses à dériver des activités qu'ils devraient pratiquer sachant que 39 filières d'études sont engoncées dans le secteur privé. Cela n'empêche que si l'on fusionne le secteur public et semi privée en la

personne du CNTEMAD nous avons à 3 filières près, le même résultat. Il serait vain d'accuser le secteur d'étude dans le sous-emploi et le chômage dans ce cas-ci car aussi bien les étudiants sortant de l'université d'Antananarivo que ceux sortant de formation et d'université privée de renom ou pas se retrouvent dans le même sac. Nous avons également mis en gras notre filière d'étude « la sociologie » car la crainte est présente de se retrouver sous-employé ou au chômage avec 3 de nos collègues qui se retrouvent dans cette situation, or la promesse qui nous ait offerte est que les sociologues ne peuvent être perdus dans le monde de l'emploi car ils sont polyvalents.

Ce tableau fait ressortir une nouvelle crainte, est-ce les étudiants sortant qui ne sont pas assez réactifs face au marché de l'emploi ou est-ce le marché de l'emploi qui est saturé face à la démocratisation des diplômes ?

Tableau n°14 : Motivation dans le domaine d'étude poursuivi

| Sexes Motivation | ♀ | ♂ |
|---------------------|----|----|
| Forte (oui) | 52 | 14 |
| Faible (non) | 0 | 1 |
| Totaux | 52 | 15 |

Source : Enquête personnelle janvier 2014 à janvier 2015

Il est clair que chaque étudiant si il consacre du temps dans une filière ou une autre, le fait par vocation, sur les 67 individus que l'on a interrogé uniquement 1,5% d'entre eux se disent avoir été obligés de poursuivre ses études dans le domaine qu'il a mentionné.

Tableau n° 15: Mise en parallèle étude et travail

| Sexes Activité parallèle | ♀ | ♂ | Totaux |
|-----------------------------|----|----|--------|
| OUI | 23 | 1 | 24 |
| NON | 29 | 14 | 43 |
| Totaux | 52 | 15 | 67 |

Source : Enquête personnelle janvier 2014 à janvier 2015

34,3% des individus enquêtés se retrouvent encore être en poursuite d'étude pour les raisons suivantes :

- ❖ Avoir un maximum de bagage intellectuel
- ❖ Retirer de l'expérience dans le domaine de l'emploi
- ❖ Financer les études qui reviennent de plus en plus cher dans le domaine privé or il n'est pas envisageable d'intégrer l'université public par rapport à son système qui freine toute perspective et qui fait perdre des années à « glander » et à se faire étrangler par le système public.
- ❖ Avoir de l'argent de poche et subvenir aux études
- ❖ Accéder à des diplômes plus gradés que ceux qu'ils ont déjà
- ❖ Atteindre les objectifs fixés dans les études pour avoir un meilleur choix de carrière pourtant il est indéniable qu'il faut gagner sa vie en parallèle.

Tableau n° 16: Agent call chez Odity début ou fin de carrière

| Importance de l'emploi | Sexes | | Totaux |
|------------------------------|-------|----|--------|
| | ♀ | ♂ | |
| Début de carrière | 37 | 11 | 48 |
| Fin de carrière | 15 | 4 | 19 |
| Totaux | 52 | 15 | 67 |

Source : Enquête effectuée sur les agents call d'Odity année 2014

Pour 71,6% de ses individus la vie ne s'arrête pas chez Odity, ils ont encore des projets d'avenir, pour ceux qui sont en poursuite d'étude le chemin est tout tracé ce travail ne constitue qu'un pis-aller en attendant de finir ce qu'ils sont entrain de peaufiner. Pour les autres les études ont été stoppé momentanément en attendant d'être plus motivé et d'avoir les

moyens de financer ceux-ci. D'autre encore ont déjà lancé leur CV ailleurs ou attendent tous simplement l'occasion de partir pour un meilleur poste de préférence mieux rémunéré ou du moins avec de meilleures avantages professionnels.

Tableau n° 17: Type de contrat

| Sexes Contrats | Féminin | Masculin | Totaux |
|-------------------|---------|----------|--------|
| Essaie 1 mois | 7 | 1 | 8 |
| Essaie 3 mois | 11 | 2 | 13 |
| CDD | 17 | 9 | 26 |
| CDI à l'essaie | 8 | 0 | 8 |
| CDI confirmé | 9 | 3 | 12 |
| Totaux | 52 | 15 | 67 |

Source : Enquête personnelle janvier 2014 à janvier 2015

Pour pouvoir être confirmé est obtenir son contrat CDI un employé doit attendre 1 ans passant par un contrat d'essai pour 1 mois, si celui-ci est reconduit par tacite reconduction son contrat d'essai est renouvelé pour 3 mois+ 3 mois, par la suite il passe à un contrat CDD de 3 mois avant d'obtenir le grade de CDI essaie et enfin celui de CDI confirmé après 3 autres mois. La lenteur administrative est visible ici comme dans le secteur public, il arrive qu'un employé ne signe jamais aucun contrat et se doit tout de même de verser un préavis avant de pouvoir quitter son emploi sous prétexte qu'il est déjà CDIisé. Cette manœuvre adopté par l'entreprise est cause de nombreux abandons de poste sans acquisition du STC.

Tableau n° 18: Recherche de travail dans le domaine étudié

| Activité parallèle Sexes | ♀ | ♂ | Totaux |
|--------------------------------|----|----|--------|
| OUI | 16 | 4 | 29 |
| NON | 36 | 11 | 38 |
| Totaux | 52 | 15 | 67 |

Source : Enquête personnelle janvier 2014 à janvier 2015

Malgré le fait que 34,3% soit encore en poursuite d'étude et que 71,6% pensent encore travailler dans un autre domaine, il faut quand même constater le fait que très peu d'individu postule dans les postes entrant en relation avec leurs études.

Les raisons invoqués par rapport à ce manque d'entrain sont notamment :

- ❖ Le manque d'offre
- ❖ Le faible taux de poste stratégique libéré
- ❖ Le manque d'expérience qui freine les dossiers déposés d'où une perte de temps et d'argent
- ❖ Capital Social pas assez important
- ❖ Mobilité intergénérationnelle importante surtout dans le secteur public

Tableau n° 19: Point de vue quant aux études

| Point de vue Sexes | ♀ | ♂ | Totaux |
|--------------------------|----|----|--------|
| Investissement | 52 | 15 | 67 |
| Perte | 0 | 0 | 0 |
| Totaux | 52 | 15 | 67 |

Source : Enquête personnelle janvier 2014 à janvier 2015

La réponse a été unanime même si 1 individu sur les 67 a affirmé au départ qu'il n'avait pas effectué ses études de gaité de cœur, tous autant qu'ils sont, voit leurs études passé, leurs études en cours ou ceux qu'ils se verront encore effectués comme un investissement. Un capital duquel ils seront amenés à retirer un retour sur investissement car le temps, l'argent et l'espoir qu'ils ont injectés, pour eux n'auront pas été vain mais cet investissement rapportera tôt ou tard bien plus qu'ils n'auront investi.

Section 2 : Les crédits accordés aux diplômés et leurs influences sur les carrières à venir

Nous avons pu voir dans cette première section une bonne partie des données que nous avons pu recueillir sur terrain, mais qu'en est-il réellement. Le diplôme a-t-il toujours le même poids ou du moins a-t-il prit un poids considérable sur le marché du travail ? Est-ce toujours la bonne arme à utiliser contre le chômage ?

Le risque de chômage ne touche pas également tous les individus, celui-ci se réduit notamment par rapport à certain facteur comme la PCS d'appartenance, le sexe, l'âge mais surtout le niveau de diplôme. Ce qui laisse supposer que l'obtention d'un diplôme protège toujours et d'une manière absolue du chômage.

1. Les diplômes facilitent l'accès au marché du travail

La démocratisation scolaire est au cœur même de la politique de l'Etat, l'école, les études, l'augmentation du nombre d'élève sur les bancs scolaires a toujours été prioritaires pour les gouvernements qui se sont succédés. La question se pose de savoir s'ils l'ont fait et le font pour accroître leurs points dans les sondages ou pour suivre une réelle politique d'amélioration du niveau de vie, des conditions de vie et de croissance nationale ? Mais cela nous le verrons dans d'autres études que celle-ci. Quoi qu'il en soit la démocratisation scolaire a eu son effet qu'importe la politique et les moyens utilisé par l'état, le nombre d'enfant ayant rejoint les bancs de l'école pas plus loin que cette année se sont vu accroître.

▪ Les diplômés sont relativement plus épargnés par le chômage et la précarité

La démocratisation scolaire a eu pour effet une massification du diplôme aussi bien dans les catégories primaires, secondaire qu'universitaire. Ceci pour dire que le nombre de diplômé tend à s'accroître chaque année et que l'état et les universités aussi bien public que privée lance sur le marché de nouveau débouché tout frais sortie des écoles, en quête de formation et d'expérience probant. Les statistiques récentes ne nous offrent pas plus

d'information sur le sujet, mais il est évident que le nombre des diplômés c'est accru ces 5 dernières années, et la crise même si elle a eu des effets dévastatrices sur l'emploi n'a fait qu'accroître le désir de chaque étudiant à accéder à des positions sociales plus avantageux.

En effet la fonction première des études pour la population que l'on a étudiée est de servir de clef polyvalente et universelle permettant d'accéder à de meilleures catégories socio professionnelle que leurs parents et leurs aînés. Souvent ceux-ci pense pouvoir gravir les échelons socioprofessionnels grâce aux diplômes accumulés et atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés en entrant dans la filière choisit. Dans son paradoxe Anderson ne se prive pas de mentionner que la réalité voudrait que le diplôme puisse peser en tant que monnaie d'échange et que sa détention est un des nombreux moyens permettant l'accès à des positions sociales plus avantageux. Cet avantage croissant face au chômage se manifeste non seulement dans les premières années de la vie active mais aussi tout au long de la carrière, les diplômés occupant plus rapidement un emploi à statut.

- **Seuls les diplômés accèdent avec plus de facilité au poste d'encadrement**

Force est de constaté que les offres d'emploi n'offre aucune chance d'accession au meilleures postes sans un bagage intellectuel fortement remplie .On voit bien là que le diplôme est un investissement à long terme sur le marché du travail et que son accumulation sur les années permet un retour sur investissement rentable au profit de ceux qui s'échinent au travail. Notre étude a montré dès le départ à quel niveau d'étude les postes en call center était surtout ouvert, bien sûr on ne peut passer outre les exceptions qui confirme la règle, il va de soi.

2. Les diplômes protègent

Un adage malgache née des récentes productions filmographique mentionne les diplômes comme les meilleures armes pouvant être transmit, afin de porter les meilleures coups. Pour les parents l'avons-nous constaté de vécus et en voyant le nombre de diplômé supérieur à la deuxième année d'étude 39% au total, les études ont une importance indéniable et cela est aussi valable pour les étudiants eux-mêmes, qui veulent accéder à des diplômes élevés qu'importe ce qu'il en coûte.

- **Le niveau de diplôme est un gage de compétence et d'employabilité**

Les faits que nous mentionnant ici datant de plus de 10 ans ont toujours leur réalité apparente et une vérité que l'on pourrait presque généraliser, mais que nous relativiserons tout de même. Le premier salaire des jeunes issus de la génération 2004 ayant au moins un

master est d'emblée supérieur de 58 % à ceux des jeunes sans diplôme. Au cours des 3 premières années de vie active, les diplômés de l'enseignement supérieur de la génération 2004 voient leur salaire médian progresser de 24 %, contre seulement 13 % pour les diplômés du secondaire¹⁹. Le diplôme n'est pas seulement un gage pour les diplômés, mais également une assurance pour les employeurs qui ne se le cachent pas. L'obtention des meilleures diplômes et issues des meilleures écoles reconnut pour leurs certifications et leurs homologations par l'état permettent toujours d'avoir leur pesant d'or dans la balance, lors du dépôt des CVs.

Le diplôme peut être un gage de compétence dans la mesure où passé la 2ème année les étudiants ont déjà des stages en poches, pouvant leur permettre de faire valoir leur savoir, leur savoir-faire et leur savoir être qui jouent un rôle prépondérant lors de leurs entretiens et dans le choix de leur dossier par les employeurs.

L'employabilité comme nous l'avons défini permet d'évoluer dans sa profession, profession demandant un certain niveau de qualification ou le diplôme selon sa nature, vaut son pesant d'or, par ailleurs avoir des diplômes supérieurs aux autres importe toujours autant lorsque l'on postule pour un poste plus hiérarchisé dans la même entreprise. C'est à dire que la mobilité intragénérationnelle est toujours facilitée par la possession d'un certain nombre d'années d'étude récompensées des diplômes mérités.

▪ **Le diplôme est un gilet qui se transmet**


Notre étude nous a permis de sortir le tableau suivant, par lequel nous constaterons de visu que le nombre de diplôme au sein du groupe d'appartenance notamment les parents influe favorablement sur les études effectuées par les enfants. Nous ne parlons pas ici du CSP des enquêtés, qui sont tous employés, il va de soi mais nous tenons à montrer que les parents tiennent à maintenir une certaine mobilité intergénérationnelle, offrant à leurs enfants des études suivies pouvant leur permettre d'avoir les diplômes permettant d'améliorer leur avenir.


¹⁹ source : « Quand l'école est finie... Premiers pas dans la vie active de la Génération 98 » in enquête « Génération 98 », Céreq, p. 58

Tableau n° 20: CSP père-mère des enquêtés

| Csp de la Mère Csp du Père | Agriculteur | Artisans, Commerçant, Chef d'entreprise | Cadres et professions intellectuelles supérieures | Professions intermédiaires | Employés | Inactifs et Chômeurs n'ayant jamais travaillé |
|---|-------------|---|---|----------------------------|----------|---|
| Agriculteur | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Artisans, Commerçant, Chef d'entreprise | 4 | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Cadres et professions intellectuelles supérieures | 0 | 2 | 6 | 5 | 2 | 3 |
| Professions intermédiaires | 0 | 3 | 1 | 6 | 3 | 1 |
| Employés | 0 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 |
| Inactifs et Chômeurs n'ayant jamais travaillé | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Source : Enquête personnelle janvier 2014 à janvier 2015

CSP des parents dont le père et la mère occupent des postes élevés dans la hiérarchie professionnelle : 

CSP des parents dont la hiérarchie professionnelle n'est pas réellement optimale pour prétendre à une mobilité intergénérationnel ascendante : 

Par ce tableau nous avons tenue à démontrer que les parents n'été pas seulement des boucliers pour leurs enfants, ils ont également des gilets qu'ils leur délèguent à fin de se promouvoir dans la hiérarchie social. Par ailleurs un père employé avec une mère au foyer, pour une raison ou une autre que nous n'avons pas à déterminé ici, n'empêche pas leur enfant d'avoir de meilleur chance d'accéder à un emploi mieux classé et avec une rémunération plus considérable, si nous avons 3 individus classé dans cette marge là sur nos 67 enquêtés. L'écart de 6 points entre ceux qui ont un CSP élevé (26,8%) et ceux dont la profession n'est

pas vraiment haut placé (20,8%) est très significatif et déterminant pour la suite de nos études car la société actuel, nous le constatons est une société dont l'égalité de chance d'accès aux études est devenue prépondérante et dont la méritocratie face au diplôme est réellement concédée à juste titre.

Admettons-le, le diplôme est plus que jamais l'arme anti-chômage, pourtant la divergence est tout de même présente lorsque la baisse du taux de chômage est relayé par une croissance du sous-emploi et de la surqualification.

CHAPITRE IV : ANALYSE DES DONNEES ET VERIFICATION DES HYPOTHESES

Section 1: Les « téléopérateurs » d'ODITY, capital humain en déperdition

▪ La surqualification : inadéquation diplôme-emploi

L'une des principales conclusions de la première édition des Perspectives de l'OCDE sur les compétences, présentant les résultats d'une enquête sur les compétences, menée auprès de 157 000 adultes dans 24 pays et régions mentionne qu'environ 21 % des travailleurs sont surqualifiés pour l'emploi qu'ils exercent et pour lesquels ils postulent.

Pour tirer pleinement parti du capital humain, les qualifications et les compétences des travailleurs doivent correspondre à celles qui sont requises par le poste qu'ils occupent, d'où une meilleure employabilité de leur part. Cette adéquation est importante aussi bien pour les entreprises qui souhaitent optimiser leur productivité et réduire leur taux de renouvellement, que primordiale pour les travailleurs puisqu'elle a un impact considérable sur leur rémunération et leur niveau de satisfaction professionnelle. Satisfaction qui devrait atteindre 98,5% d'entre eux selon notre enquête sachant que 66 sur les 67 auxquels nous avons posé la question ont dit avoir une motivation personnelle dans la poursuite de leurs études. Cette inadéquation devrait également préoccuper les pouvoirs publics dans la mesure où l'inadéquation des compétences peut entraîner une hausse du chômage et un ralentissement de la croissance du PIB en gaspillant le capital humain et en réduisant la productivité.

Certaines inadéquations sont toutefois inévitables. Les compétences et les qualifications requises changent en fonction des évolutions technologiques, des besoins des clients ou d'autres facteurs, et il existe de nombreuses raisons pour lesquelles certains travailleurs décident d'occuper, du moins provisoirement, des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés.

Par ailleurs, les jeunes diplômés ou les chômeurs peuvent accepter des emplois qui ne correspondent pas nécessairement à leurs qualifications.

Au total, c'est 1,1 million d'entre nous qui occupons un emploi que nous aurions pu exercer sans avoir à nous «taper» une formation de plusieurs années. Évidemment, la situation est pire dans certains domaines d'emploi. Dans la vente et les services aux personnes, environ 50 % des travailleurs sont surqualifiés. À l'inverse, on trouve peu de travailleurs surqualifiés dans les domaines de l'enseignement et des services professionnels (7 %), ainsi que dans celui des sciences appliquées (9,3 %).

Les études mentionnent aussi des groupes sociaux chez qui les surqualifiés sont plus nombreux. Ainsi, sur les groupes que nous avons étudiés 10,5 % possèdent un diplôme universitaire supérieur à la licence, mais occupent des postes qui ne l'exigent pas. En fait, plus on est formé, plus on court le risque d'être surqualifié pour son emploi. Le nombre de surqualifiés a augmenté au même rythme que le nombre de diplômés universitaires au cours des 20 dernières années. Pas surprenant puisqu'environ un diplômé universitaire sur trois provient d'un programme d'études dont les perspectives d'emploi sont faibles et dont les postes sont difficiles d'accès.

Ces chiffres devraient donner des sueurs froides aux établissements universitaires, car ils indiquent une dissociation croissante entre les diplômés qu'ils produisent et le marché du travail. Évidemment, ils ne viennent que confirmer ce qui était déjà observable sur le terrain, ce qui serait déjà raison suffisante pour une remise en question. La démocratisation viendrait-elle malmené le monde de l'emploi ?

▪ **Les employés d'Odity vérification du paradoxe d'Anderson**

Nous avons constaté dans la table de mobilité père et mère que 26,8% d'entre eux avaient un poste plus ou moins élevé ou bien placé dans la hiérarchie, or force est de constater que leurs enfants diplômés de surcroît se retrouvent à exercer des emplois pour lesquels ils n'auraient eu nul besoin de passer autant de temps sur les bancs universitaires. Si l'on considère que 37,3% d'entre eux ont poursuivi des études les ayant mené à un diplôme supérieur à la licence, il est réellement aberrant de constater en cours d'enquête que 28,3% pensent à leur travail, en tant que téléopérateur, comme une fin de carrière et que 18% soit déjà en contrat CDI à l'heure actuel, et cela uniquement sur ceux que l'on a enquêtés sans prendre en compte ceux qui n'ont pas atterri dans notre quotas et ceux dans les campagnes sont tellement éphémère qu'il nous a été impossible de les induire dans notre enquête. Plus le niveau de diplôme est élevé, plus le taux de chômage est revu en baisse tels est ce qui

devrait être .Or notre enquête nous a montré que l'acquisition par un étudiant d'un diplôme supérieur à celui de son père ou ses parents réunis n'assure pas forcément une position professionnelle élevée. La mobilité intergénérationnelle est revue en baisse, et la mobilité intragénérationnel est quasi inexistante dans cet emploi. En effet une promotion au poste de superviseur ou de coach et team leader tient à la chance, car il faudrait pour se faire qu'un poste se libère, ce qui est très rare, ou qu'une nouvelle campagne voit le jour. Le statut social est indépendant du niveau d'instruction relatif et du niveau d'étude effectué par chacun, considérons que sur 67 enquêtés 26 d'entre eux ont déjà investi dans 2 année d'étude post bacc et que 24 jonglent toujours entre étude et travail, nous ne pouvons faire que constater à quel point le potentiel intellectuel et le capital humain de ses jeunes sont mal utilisés du fait que le travail auquel ils ont à faire face détruit les compétences qu'ils ont acquis et « abrutit » leur cerveau d'une certaine manière.

○ **Cols bleu robotisé**

Le travail de téléopérateur ne permet réellement pas d'améliorer les potentiels acquis, certes un nouvel emploi offre toujours de nouvelles expériences, mais quand ceux-ci sont juste données au départ à l'amorce du métier il n'y a pas de réel avantage à citer. Les salariés aux postes de téléopérateurs, sans prendre en compte les saisies ont des journées de 09h00 voir même 10h00 selon les opérations qu'ils traitent avec des tranches horaires variant en hiver entre 10h00 et 01h00 du matin et allant de 11h00 à 02h00 du matin en été. Les opérations ne varient jamais sauf sur ponctuel ou les opérations partent et reviennent et se succèdent, mise à part cette opération les tâches sont répétitives et monotones, avec les mêmes problèmes à traiter et les mêmes formules à utiliser pendant 08H00 d'affiler. Les nouveaux étudiants fraîchement diplômés et en cours d'étude ne peuvent que faire des tâches automatiques sans autres distractions car surfer et faire des recherches web en dehors des recherches sur les sites professionnels est interdit. Forcément des tâches répétitives mènent à une mécanisation, voir une robotisation et une paresse intellectuelle indéniable, preuve intangible que la surqualification sur un poste occupé engendre des pertes considérables des intellects malgache.

○ **Dévaluation des diplômes**

Le diplôme devrait être considéré comme la plus précieuse des monnaies qui soit car il répond à des attentes et des objectifs personnels, son acquisition a entraîné des investissements importants et des sacrifices potentiels aussi bien pour les parents que pour le

diplômé lui-même. Le phénomène de risque et récompense est toujours présent mais beaucoup sont ceux qui prennent le risque. Les investissements de chaque individu dans les études pour atteindre les emplois auxquels ils aspirent sont :

Physique : demandant une rigueur et une motivation de leur part chaque jour, pour rejoindre des centres d'études et des universités qui peuvent être éloignés de leurs régions d'origine.

Psychologique : il faut être prêt mentalement à affronter de longues années d'étude.

Intellectuel : il faut avoir la potentialité d'assimiler et d'emmagasiner tous les acquis des études et pouvoir les utiliser à juste titre sur le domaine du travail.

Et **Financier** surtout car les études reviennent cher et nécessite un budget important que ce soit dans une université privée ou public, l'investissement est toujours considérable.

Le diplôme selon Anderson lui-même est une monnaie d'échange lorsque la massification du nombre de diplômés entraîne une inflation de celle-ci, elle est dévaluée sur le marché du travail. Plus la démocratisation scolaire se fait plus la massification du nombre de diplômés est importante, moins le diplôme a de valeur et son lien avec le statut social s'affaiblit, sa détention n'étant plus un moyen d'accès suffisant à des positions sociales même si elle est toujours nécessaire. Le paradoxe est tel que les mêmes diplômes il y a 30 ans ne permettent plus d'accéder aux mêmes positions sociales professionnelles, la rentabilité sociale et économique de celles-ci tendant à décroître. Dévalué sur le marché du travail un fort décalage est aujourd'hui observable, la croissance du nombre de diplômés étant accompagnée d'une augmentation plus faible du nombre de positions sociales correspondant à ce niveau de qualification, la surqualification étant pour certains préférable au chômage.

▪ Les barrages à l'accession aux postes souhaités

Lors de notre phase de terrain nous avons constaté que 43,3% des enquêtés uniquement recherchaient activement des postes touchant à leurs domaines d'étude, nous avons trouvé cela très faible, à peine la moitié de nos effectifs. L'idée n'est pas que ces 67 individus sont arrivés chez Odity avec leurs bagages intellectuels et qu'ils ont décidé d'élire domicile, mais la conjoncture économique-sociale est telle que beaucoup se sont résignés, le marché du travail étant selon eux trop peu fourni et si des postes étaient de surcroît libérés ils étaient occupés très rapidement par des individus ayant « le bras long », ou ceux ayant derrière eux 10 ans d'expériences dans le même domaine, expérience avec laquelle les jeunes diplômés ne peuvent rivaliser alors que des expériences en call ne sont pas toujours très bien vues par les grands groupes. Accéder à l'emploi de son choix et adapté à son domaine d'étude n'est pas chose

facile sachant que les derniers chiffres apparut dans le journal le Figaro le 04/08/2010 recensé pour l'année 2007 un taux de chômage de 10% chez les anciens Doctorants, 7% chez les niveaux Master et 4% chez les Licenciés. Ces chiffres sont tout de même significatifs dans la mesure où 0 chômage devrait être envisageable pour les diplômés des écoles supérieures. Notre enquête nous a révélé que l'accès à des postes stratégiques ou du moins en relation avec ses études était rendu difficile par les éléments tels que :

- Le manque d'offre
- Le faible taux de postes libérés dans les secteurs recherchés
- Le manque d'expérience qui freine les dossiers déposés d'où une perte de temps et d'argent
- Un capital social trop peu fourni
- Une mobilité intergénérationnelle importante au niveau des services de l'état

La réalité est telle que les entreprises face à la massification du nombre de diplômés accordent beaucoup plus de crédit à ceux ayant déjà touché au domaine au moins 2 ans, l'âge de la retraite en outre ne permet pas de libérer les postes sans toucher au bien être de ceux qui y sont déjà selon l'optimum de Pareto. En outre les compétences pour le poste sont toujours très subjectives aux mains des services RH ce qui ne permet pas toujours d'évaluer l'employabilité de chaque recrue. Et enfin de compte le domaine de l'emploi lui n'est pas contraint au système de méritocratie dans la mesure où le capital social à sa part à jouer, plus on connaît et on est en relation avec des individus ayant des postes clef plus l'accession au poste est facilitée.

Section 2 : Vérification des hypothèses avancées

Notre travail rappelle le a débuté par la réflexion sur la nature du diplôme et son poids sur le marché du travail. Cette réflexion nous a amené à nous demander : « **peut-on réellement considéré l'éducation comme une source d'investissement ?** »

Les objectifs que l'on s'était fixés rappelés le étaient de :

- Vérifier que le diplôme permet d'accéder à des postes spécifiques à la nature des études poursuivies.
- Voir si les études sont réellement nécessaires.
- Et voir si accumuler des diplômes et des certificats d'études dans différents domaines d'études permet réellement d'améliorer l'« avenir et le futur » des jeunes diplômés,

dans le système social, économique et culturel actuel.

Nous avons placé les hypothèses suivantes au commencement de notre étude :

- L'accumulation des diplômes permet d'accéder avec plus de facilité aux carrières et aux débouchés induits par les études poursuivis et à long terme les efforts fournis pour l'obtention de ceux-ci sont récompensés par des postes hauts placés et bien rémunérés d'où l'idée même d'égalité de chance, de méritocratie et de mobilité sociale.

- Le diplôme permet la promotion dans sa catégorie socioprofessionnelle, c'est à dire qu'il permet de faire avancer la carrière ce qui implique aussi bien une mobilité intergénérationnelle qu'une mobilité intragénérationnelle. Ainsi la carrière avance, les années d'expériences s'accumulent, mais en fin de compte le diplôme au départ constitue un capital ouvrant la porte à de nouvelles perspectives.

Qu'en est-il réellement maintenant que nous avons pu restituer le résultat de notre enquête sur terrain ?

Certes le diplôme selon la méritocratie et l'égalité de chance devrait permettre d'être promu, mais au sein de la société Odity ce n'est pas réellement le cas comme nous l'avons constaté, l'accès au poste de commandement et de décision, pour passer de cols bleu à cols blanc ne tient pas compte du diplôme. Il faut pour cela d'autres éléments comme l'ancienneté, le charisme, une affinité avec le superviseur, une certaine manière de travailler allant dans l'atteinte des objectifs mais surtout une occasion qui se présente telle une nouvelle campagne. Le diplôme ici n'est pas en faveur de la mobilité intra-générationnel. Si nous poussons la réflexion vers la mobilité intergénérationnelle les résultats nous confortent dans l'idée que le sous-emploi engendré par le manque de débouché dans les secteurs d'emplois choisis, par rapport aux études, ne permettent pas l'optimisation des diplômes pour pouvoir s'élever dans la hiérarchie professionnel. Les politiques quant à l'emploi et le marché de l'emploi lui-même ne permettent pas de faire avancer la carrière et d'avoir accès à de meilleure perspective. L'investissement que constituent les études et le passeport qu'est le diplôme n'est pas rentabilisé comme nous l'avons constaté, créant plus une massification de la surqualification. Les diplômes sont dévalué de telle manière que la démocratisation de l'enseignement et la massification du nombre de diplômés sont vu comme des facteurs négatifs discréditant la valeur des diplômes. On voit bien là une forme de destruction créatrice, quand le nombre de diplômés augmente mais que leurs valeurs s'amenuisent. La compétence, l'employabilité et les années d'études ne sont plus des bases de recrutement, le diplôme n'est cité que pour avoir des salariés dans la tranche d'âge qu'il faut et non plus pour exploitation de leur capital

intellectuel à juste valeur.

Malgré ces faits la, force est de constater que l'accumulation de diplôme permet tout de même de changer les choses, car sur les individus que l'on a étudié ceux qui ont accumulés des diplômes dans différentes branches d'études sont ceux qui ont le plus de chance d'évolué professionnellement et d'atteindre les objectifs de carrière qu'ils se sont fixés. Les études sont alors nécessaire mais insuffisante pour évolué professionnellement, il faut pour cela avoir certain bagage comme le capital économique, et le capital social pouvant permettre d'atteindre avec plus de faciliter les échelons et les postes de décisions.

A la question « **peut-on réellement considéré l'éducation comme une source d'investissement ?** » Nous pouvons répondre que oui c'est un réel investissement, mais que pour le rentabiliser il faut pouvoir avoir plusieurs diplômes et ne pas s'arrêter aux diplômes classiques mais voir plus large, avoir dans le CV des diplômes que d'autres n'ont pas dans les leurs, et à cela nous devons ajouter un capital social bien fournit car toutes les portes des emplois sont bien garder et rare sont ceux qui les franchissent sans l'aide d'une personne en interne.

Le nombre de jeune arrivant à gravir les marches des universités et des instituts pour accéder à des « études supérieurs » ne cesse de s'accroître comme nous avons pu le constater dans cette deuxième partie. Beaucoup d'entre eux avaient un « projet d'avenir » différent de leur carrière actuel or rare sont ceux qui pourront se battre, rare sont ceux qui auront la chance d'accéder ne serait-ce qu'au service auquel leurs diplômes devraient pouvoir les rattachés. Ce deuxième volet de notre travail n'est pas seulement une restitution de donné ou une analyse mais tout aussi bien une mise en demeure compte à la situation sociaux-économico politique du pays depuis de nombreux années maintenant.

Nous avons pu voir dans les étapes précédant de notre travail, aussi bien le terrain sur lequel nous avons pris pied et implanter nos racines, de fil en aiguille nous avons parlé de ce qu'on avait fait germer et ce que l'on a pu moissonner. Alors maintenant nous allons voir ce que l'on peut faire des résultats obtenue, ce qu'elles peuvent changer dans les années à venir, et les méthodes que nous pouvons avancer pour faire évoluer la situation des jeunes diplômés dans un futur proche.

PARTIE III

L'IMPACT DU SOUS EMPLOI SUR LA POLITIQUE D'HIER, D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Dans cette troisième partie de notre travail nous nous attacherons à revenir sur des analyses plus personnelles et concrètes quant à la situation des jeunes faces à l'emploi et à leurs parcours d'études universitaires. Nos réflexions nous permettront de voir si le diplôme est tels qu'on le conçoit un moyen de donner vie à ses projets d'avenir, de faire carrière et de concourir au développement, ou n'est-ce uniquement qu'une passerelle permettant de cadrer les étudiants dans le même enclos comme des bétails selon leur aptitude et leur orientation.

Pour se faire ce troisième volet de notre étude se consacrera en premier lieu en une réflexion et des recommandations d'usage afin de participer en termes de réflexions aux moyens de mettre en avant le diplôme mais encore aux moyens de mettre en avant le bagage intellectuel des jeunes ayant eu accès à des études supérieures. Dans un deuxième temps nous nous attacherons à apporter nos solutions selon le type d'approche pouvant être mis en avant et enfin nous démontrerons en quoi nos recherches et notre expérience sur terrain nous a permis d'étayer notre approche de la recherche sociologique.

CHAPITRE V : REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS

Section 1: Effet dévastateur du « sous -emploi »

Un article récent que nous avons pu lire dans la revue canadienne des études africaines volume 14 n°3 publié par Taylor et Francis concernant « la croissance de la population et le problème alimentaire en Afrique » montre que le sous-emploi empêche les ressources d'être productive et cela est provoqué par trois (3) facteurs :

- Premièrement le taux de fécondité élevé qui entraîne un accroissement rapide de la population active
- Deuxièmement la faible croissance de l'économie incapable d'absorber l'accroissement naturelle de la main d'œuvre
- Et enfin une réduction relative de la proportion du travail vivant par suite du progrès technique, qui se fait peu à peu un chemin dans les pays en développement

Cependant l'interconnexion entre ces facteurs dépend des conditions socio-économiques. Le chômage et le sous-emploi chronique dans les PVD sont sous tendus par une déformation profonde de la reproduction social, ce qui fait dire à K. Marx et F. Engels

« Une partie des ressources de travail s'avère constamment excédentaires en cours de reproduction par rapport aux moyens de travail disponible, non pas parce qu'elle s'est accrue trop vite, mais plutôt le niveau de développement de l'économie, des structures sociales de reproduction et de production » K Marx : Le capital, édition Sociales, Paris, EIP .133

Cette citation nous renvoie vers une réalité toute simple plus les conditions socio-économique sont favorables, plus la productivité est croissante sachant que les ressources humaines sont productifs étant utilisés à leur juste valeur. La production sachant-le, est fonction de plusieurs éléments dans lesquels le niveau d'instruction et les formations suivis entre en jeu.

Partout, plus particulièrement dans le Tiers-Monde où il est de règle, le sous-emploi est un mal insidieux dont on n'a peut-être pas encore saisi toutes les conséquences. Il est un gaspillage d'homme ; il occasionne des surcoûts auxquels on remédie souvent par des salaires de misère et, quand cela n'est pas, on a toujours plus ou moins des travailleurs surpayés pour ce qu'ils font et sous-payés pour ce qu'ils méritent réellement. Sur le plan humain, le sous-emploi va particulièrement à l'encontre de l'éducation. Il ne permet pas une bonne formation professionnelle et peut même la faire oublier : c'est le cas de jeunes sortant des écoles qui

désapprennent le métier auquel on les préparait. Il amène à se désintéresser de son travail, à attendre que d'autre le fassent à votre place. Il supprime plus ou moins le sens des responsabilités et n'éveille guère chez les gens l'indispensable conscience professionnelle sans laquelle rien de sérieux ne se fait.

Enfin le sous-emploi ne peut indéfiniment se renforcer ; s'il n'est pas contenu à temps, il débouche sur le chômage dont son particulièrement victimes les jeunes qui dans le Tiers Monde, arrivent de plus en plus nombreux sur le marché du travail.

- **Facteurs favorisant le sous-emploi**

- **Egalité des chances**

L'égalité des chances est souvent considérée comme l'un des éléments de la politique libérale qui, s'il n'est pas accompagné de mesures concrètes et efficaces, peut devenir un alibi de l'accroissement des inégalités sociales et fait porter sur le seul individu la responsabilité de son sort.

La démocratisation de l'enseignement accompagnée d'une politique éducative basée sur l'égalité des chances a permis à plusieurs catégories de personne d'atteindre le banc des écoles supérieurs, pourtant cette égalité des chances scolaire n'a pas été adapté au domaine de l'emploi. Raymond Boudon dans sa théorie de l'inégalité des chances et la mobilité sociale a démontré qu'une certaine inégalité des chances était présente aussi bien sur le domaine scolaire que social. En effet l'avons-nous constaté la démocratisation scolaire n'entraîne pas forcément et encore moins qu'avant la fluidité accrue de la mobilité sociale. Logiquement de meilleure diplôme devrait permettre d'accéder à un meilleure emploi or ce n'est pas le cas au contraire la génération suivante ne gravite pas les échelons mais au contraire la mobilité est de plus en plus descendante.

Le tableau suivant résume en quelque sorte le processus explicité dans l'inégalité des chances, résumé dans « la logique du social »

Tableau n° 21: Illustration de l'inégalité des chances

| Phénomène social (S) | Effet émergents (f) | Actions individuelles (a) | Raisons individuelles (r) | Contexte social (C) |
|---|--|-------------------------------------|--|---|
| Blocage de la mobilité sociale malgré la démocratisation scolaire | Embouteillage des diplômés à l'entrée sur le marché du travail | Chacun fait des études plus longues | Chacun espère atteindre un statut social prestigieux, grâce à un diplôme assez élevé | Les chances scolaires sont meilleures pour tous, quelles que soient les origines sociales, mais les débouchés n'évoluent pas aussi vite |

Source : R .Boudon dans « La logique du Social »

➤ La méritocratie

La méritocratie voudrait que l'inégalité des chances scolaire soit réduite, pourtant force est de constater que cela ne réduit pas l'inégalité des chances sociales. L'individualisme méthodologique en basant l'action sur les choix individuels de chaque individu ainsi que la sociologie compréhensive en donnant beaucoup plus d'importance aux actions rationnelles des individus permettent d'appuyer un peu plus cette méritocratie. On ne parle plus de classe en soi, dans ce cas-là, mais bien évidemment d'une classe pour soi, d'un groupe de référence que l'on peut intégrer. La méritocratie justifie donc le sous-emploi dans la mesure où un nombre important de diplômés quitte le banc des facultés chaque année et pourtant aucune structure adaptée n'est conçue pour les recevoir. D'une certaine manière le sous-emploi est l'équilibre du sous-emploi keynésien lui-même.

➤ La sociologie compréhensive de Weber facteur expliquant le taux de sous-employés chaque année

Un nombre croissant de diplômés dépose chaque jour leurs CVs dans les « calls center » qui poussent à vue d'œil dans la capitale et qui offre des avantages sociaux et salariaux important qui ne seraient peut-être pas les mêmes dans d'autres domaines. Les nouveaux Keynésiens ont introduits le concept de salaire d'effcience où pour augmenter la productivité les employeurs offrent des rémunérations plus avantageuses que le salaire du marché et cela attire les jeunes diplômés qui en fin de compte affirme :

« J'ai poursuivi des études et accumuler des diplômes pour être un jour rémunéré mais aussi pour avoir un travail, car tout est préférable au chômage »Citation de A. enquête 2014

Pour dire que même si ils sont sous-employés et surqualifiés pour eux cela se justifie par rapport aux pertes intellectuels engendrés.

- L'action traditionnelle voudrait que passer un certain âge ce soit logique de s'émanciper et d'avoir son indépendance financière.
- L'action affectuelle justifie l'envie d'essayer quelque chose de nouveaux et de tenter l'expérience pour entrer dans le domaine de l'emploi
- L'action rationnelle en valeur, lui, permet d'accéder à l'emploi selon notre étude, du fait que travaillé permet de financer les études en cours et à venir qui peuvent s'avérer couteux, travaillé en attendant la rentrée universitaire est acceptable et travaillé à fin d'enrichir ses expériences et son CV s'avère primordiale sur le marché du travail lui-même.
- Enfin l'action rationnelle en finalité justifie pleinement l'acquisition de diplôme pour avoir des postes et des statuts social élevés et en fin de compte travaillé pour avoir un revenue d'effcience est justifié même si l'emploi et en dessous de nos diplômes.

▪ **Actualité**

En France actuellement des politiques sont mises en œuvres pour permettre à l'égalité des chances d'être utilisé à bon escient et non pour être un engrenage pouvant ralentir l'économie nationale à long terme.

- Egalité des chances dans le domaine de l'emploi et des discriminations

Dans le cadre de cette politique en faveur de l'égalité des chances, le gouvernement a innové en faisant appel à des partenaires privés reconnus, comme l'Institut du Groupe Vedior France pour la diversité et l'égalité des chances, pour mener des actions de grande ampleur : l'école de la seconde chance (Ministère de la Défense), les journées sécurité et citoyenneté (Ministère de l'Intérieur).

- Egalité des chances dans le domaine de l'éducation

En lien avec le ministère de l'éducation nationale, un appel à propositions pour développer l'égalité des chances dans la transition secondaire-supérieure a été lancée. Raccrochant des dispositifs pré existants dans les grandes écoles, comme l'IEP de Paris, avec ses conventions éducation prioritaire, l'ESSEC qui a mis en place en janvier 2003 le dispositif « Une prépa, une grande École, pourquoi pas moi? » et l'association Tremplin, qui œuvre dans d'autres grandes écoles, qui ont été les premiers à mettre en place des dispositifs encourageant les lycéens de quartiers défavorisés à entrer dans des grandes écoles, cet appel à projet a permis également de lancer d'autre dispositifs dans le même sens .

Au vu de ce que l'on vient de voir peut-on toujours justifié l'accumulation de diplôme ?

Section 2 : Le diplôme la clef pour accéder à un meilleur statut social ?

Les diplômes sont de moins en moins suffisants mais de plus en plus nécessaires pour s'insérer sur le marché du travail. Autrement dit, le coût de l'échec scolaire devient énorme.

Le capital humain lui-même entre en jeu dans la recherche d'emploi, parmi ses nombreux analyses microéconomique pour donner une explication rationnel à de nombreux comportements humain Gary Becker a constaté que le capital humain tendait à s'accroître au cours du temps et que le choix d'investir ou non dans ce capital par les parents et les individus eux-mêmes pouvaient jouer dans la balance cela est bien sûr à double tranchant, soit l'investissement et rentabilisé soit l'on est face à des pertes colossales. Le retour sur investissement pour différentes classes de la population selon lui a des impacts direct sur la macroéconomie elle-même, car plus les études rapportes en accédant aux postes de décisions plus l'économie du pays se verra améliorer. Il faut tout de même souligné qu'il y a une différence majeure entre un investissement général et un investissement spécifique en matière d'éducation.

Sur le quota que l'on a pris peu avant de mettre en écrit nos données une (1) fille a démissionné et deux (2) autres ont fait des abondons de poste car elles ont était prises au niveau de grand groupe tels qu'Orange, Colas et BNI pour des postes de décisions, mais ce qu'il faut souligner ici est que ces filles avaient dans leurs bagages 3 diplômes dans 3 domaines différentes au moins pour chacune, cela pour dire que même si l'attente peut s'avérer longue des voie sont parfois ouvert pour pouvoir récolter les fruits semer lors des

nombreuses années d'études.

▪ **Les diplômes ont-ils toujours de l'importance lors du recrutement ?**

Lorsque le nombre de candidats potentiels est supérieur au nombre de postes offerts, on peut supposer que l'employeur, ne pouvant négocier le salaire proposé (le salaire est rigide à la baisse), va choisir dans la file d'attente le candidat présentant les niveaux de signaux qu'il aura jugés pertinents et les plus élevés. Les critères retenus, pour juger de la productivité potentielle et de là l'employabilité d'un salarié peuvent être son âge, son sexe, son appartenance physique, son expérience professionnelle ou extra-professionnelle et, bien sûr, son niveau de diplôme. Mais il est important de savoir si cela importe toujours autant pour les entreprises et ici pour le groupe Odity.

L'arrivée massive de jeunes diplômés sur le marché du travail depuis le début des années 1980 a renforcé la compétition pour décrocher un emploi. Les diplômes étant devenus plus fréquents, les employeurs ont recours à d'autres signaux, d'où une correspondance moins grande entre niveau de diplôme et emploi. Par exemple, ils demandent aux futurs téléopérateurs de maîtriser des savoirs fondamentaux mais également un minimum de compétences relationnelles et comportementales. Les savoirs techniques certifiés par l'obtention d'un BEPC ne suffisent plus, il faut un bachelier ou un bac +2. La surqualification qui apparaît alors lorsque l'on rapproche nomenclatures de diplômes et d'emploi n'est pas perçue comme telle par les recruteurs. Les représentations sociales de la qualification et de la compétence évoluent, les employeurs ont intégré l'élévation du niveau de formation, ils vont pouvoir ajuster leur structure de qualification afin d'optimiser leur utilisation du capital humain disponible. Les diplômes sont donc toujours utilisés comme des signaux de compétence nécessaires mais non suffisants lorsque le postulant est sans expérience. Le recruteur se fonde sur l'apparence, sur l'âge, sur le lieu d'habitation, la situation matrimoniale, la maîtrise de l'outil informatique... critères qui diffèrent selon le type d'emploi, le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. Lorsque le candidat est déjà sur le marché du travail, l'expérience est un signal plus puissant que le diplôme, y compris lorsqu'elle a été acquise dans un tout autre secteur. Au sein de l'entreprise Odity il s'avère que certains employés ont été embauchés avec moins de diplôme mais plusieurs années d'expérience dans les centres d'appels et équivalent, ainsi qu'une bonne expérience de la relation client.

▪ **La thèse de la dévalorisation des diplômes (Marie Duru-Bellat)**

L'explication présentée par la sociologue est proche de celle de la théorie de Raymond

Boudon (1973). La dévaluation de la valeur des titres scolaires s'explique par un problème de débouché. D'une part, la structure sociale se déplace moins rapidement vers le haut que celle des diplômés. Par exemple en 1960 la proportion de cadres dans la population active était de 5 % alors que la proportion de bacheliers parmi les jeunes sortant du système éducatif était de 10 %. Aujourd'hui on compte environ 14 % de cadres et 69 % des jeunes générations ont au moins le baccalauréat²⁰. D'autre part, le chômage persiste et touche davantage les non-diplômés. L'acteur ne peut donc arbitrer entre le taux de rendement de l'éducation et celui des investissements alternatifs puisqu'il n'est pas envisageable d'arrêter ses études pour occuper un emploi. Le coût du pari scolaire devient faible, autrement dit la demande d'éducation n'est plus freinée par son coût d'opportunité. D'où une tendance à l'inflation de la demande scolaire d'autant que le rapport entre le nombre de diplômés et le volume des places à occuper ne correspond pas. Comme Alice devant son miroir, il faut courir de plus en plus vite pour rester à la même place. Pour Raymond Boudon c'est un effet d'absorption engendré par la hausse du nombre de diplômés, par conséquent pour maintenir une certaine mobilité sociale est avoir au moins le même statut sociale que ses parents il faut avoir 2 fois plus de diplôme. L'effet de neutralisation vient appuyer cela dans la mesure où plus de diplôme entraîne un embouteillage à l'entrée sur le marché de l'emploi si celui-ci évolue moins rapidement que la scolarisation.

Depuis 1970 le surplus apporté par une année supplémentaire d'étude diminue. Cela risque de décourager certains jeunes de poursuivre des études, la stagnation du taux d'accès d'une génération au baccalauréat pouvant ainsi s'expliquer. Marie Duru-Bellat souligne que, tout comme dans le cas de l'inflation monétaire, les catégories défavorisées sont les premières victimes. Les catégories supérieures ont une meilleure connaissance du rendement différentiel des diplômes, elles ont aussi le capital économique pour mener la compétition scolaire jusqu'à son terme et pour valoriser les titres scolaires. À formation égale, les diplômés de l'enseignement supérieur d'origine modeste font moins appel à leur entourage pour se placer et se concentrent davantage dans le secteur public que les jeunes dont le père cadre leur facilitent l'accès à une palette plus variée d'emplois. Son argumentation ainsi que notre passage sur le terrain laisse supposer qu'à long terme les entreprises ne chercheront plus à optimiser le niveau de compétences élevées de leurs nouveaux salariés. Autrement dit, il n'y aurait aucune interaction entre la structure des diplômés et celle des qualifications.

²⁰ source : Bref n° 252, Céreq, mai 2008

CHAPITRE VI : ESSAI DE SOLUTION ET ACQUIS DU TERRAIN

Section 1 : Approche prospective, essai de solution pour une meilleure exploitation du capital humain

Nous sommes passés par une phase d'enquête, nous nous sommes échinés à rendre compte de notre travail et avons interprété de notre mieux les résultats obtenue même si ceux-ci ne sont pas encore complète et ne peuvent l'être car beaucoup de nos grands prédécesseur ont chacun à leurs manières interprétés cette inadéquation entre diplôme et emploi, phénomène présent depuis les années 1960 .A présent nous allons essayer d'apporter des solutions que nous espérons être assez cohérent et logique pouvant un jour aider et orienter les décisions de ceux qui mènerons les actions sur terrain.

▪ Solution au niveau des formations et des filières d'études

- La façon la plus simple d'éviter de choisir une formation et de la regretter une fois sur le marché est d'opter pour l'emploi qu'on désire occuper plutôt que pour la formation qu'on désire suivre. La formation doit toujours être traitée comme un moyen vers une fin, qui est l'emploi. On choisit donc l'emploi d'abord et la formation nécessaire pour l'occuper ensuite, autrement on met la charrue avant les bœufs.
- Les établissements de formations supérieures devraient adapter leurs formations aux débouchés sur le secteur de l'emploi.

▪ Solution au niveau de l'Etats

-L'état devrait changer sa politique quant à l'éducation car il est visible aujourd'hui que ces politiques ne servent à rien. Chaque gouvernement en place tient de beau discours pour avoir des points dans les sondages mais aucun n'agissent en conséquent. Démocratisé l'école ne sert à rien si aucune structure adapté n'est mis en place pour accueillir ces nouveaux diplômés .Dernièrement les EPP ont attiré du fait de leurs gratuités, mais est ce que cette politique est soutenue au niveau Secondaire et Supérieur ? Tous les niveaux de la structure scolaire public devraient être remaniées et revue pour avoir des jeunes formés et avoir des CVs remplie de stage dès l'école secondaire comme dans le système français, tant qu'à dépendre politiquement de la métropole et d'être en étroite collaboration avec elle, il serait bon de commencer à tirer les meilleures côtés de leurs administrations.

-Au niveau supérieur l'état devrait tenir compte des filières existantes et investir un peu plus dans l'éducation pour que l'égalité des chances ne devienne pas un handicap, que le système soit maîtrisé et que les changements ne se fassent pas au détriment des étudiants. L'université

public est souvent laissée pour compte, puisque les étudiants ne paye pas un « écolage mensuel », donc il est permis qu'il soit en année blanche, il est permis que le système soit chambouler en cours d'étude sans préparation à l'avance, sans tenir compte du fait que ces étudiants perdent des années de leur vie, perdent en capacité et en motivation face au système. De ce fait le budget allouer à chaque université devrait être prêt à chaque début d'année et être complet et non allouer à d'autre domaine et faire « semblant » d'agir une fois que des émeutes se font.

▪ **La méritocratie a ses limites**

Les travaux du sociologue Pierre Bourdieu soulignent les limites de la méritocratie en apportant les notions de capital économique, capital social, capital culturel et capital symbolique dont sont inégalement dotés les individus et qui avantagent ainsi les mieux dotés.

Pour Raymond Boudon, les familles d'origine sociale élevée favorisent les études longues et donc la position sociale : « l'effet de dominance » est supérieur à « l'effet de méritocratie » lié aux diplômes

D'après Ben Bernanke, si le « système méritocratique est probablement le meilleur » il connaît plusieurs limites. Ainsi il affirme qu'« une méritocratie est un système dans lequel les personnes les plus chanceuses, en termes de santé physique, de patrimoine génétique, de soutien familial et de revenus, les plus chanceuses en termes d'éducation et d'opportunités de carrières, en retirent le plus de bénéfices²¹ »

Pour résumer ce que ces 3 auteurs rapportent nous pouvons dire que oui le système méritocratique est nécessaire, mais que non elle ne se suffit pas à elle-même. Les mérites que l'on a grâce aux études ne peuvent aller sans un certain capital social pour être bien placé et un certain financement également pour en venir à bout. Ce système devrait donc être revu de manière à ce que la méritocratie touche également le domaine de l'emploi.

- L'âge de la retraite devrait être avancé de manière à offrir beaucoup plus de poste aux nouveaux diplômés
- La corruption problème récurrent et indélébile dans le système de gouvernance devrait être surveillée au niveau des concours pour accéder à la fonction publique.
- L'État devrait concentrer ses efforts sur ceux qui sortent du système éducatif sans diplôme et dont le taux de chômage avoisine les 50 %.

²¹ Entretien avec Marie Duru-Bellat et Erwan Le Noan « À chacun selon ses moyens : pourquoi la réussite au mérite est aussi une forme d'injustice » [archive], sur *atlantico.fr*, 6 juin 2013.

▪ **Le déclassement**

➤ Les enjeux du déclassement

Le déclassement scolaire entraîne une frustration chez ceux qui n'ont pu rentabiliser leur investissement scolaire et de même, il réduit le degré de méritocratie de la société puisque celui-ci se mesure d'une part au lien qui relie origine sociale et niveau d'éducation (plus il est faible, plus la société est démocratique) et d'autre part la relation entre niveau de diplôme et position sociale (plus il est fort, plus la société est démocratique)

Certains sociologues, comme Marie Duru-Bellat, proposent de suspendre l'allongement de la durée des études et de concentrer les efforts sur ceux qui sortent du système éducatif sans diplôme ; d'autres, comme l'économiste Éric Maurin, prônent la poursuite de la politique entreprise, les diplômes étant l'arme des plus faibles. Enfin, Louis Chauvel avance l'idée que lisser à la fois les recrutements et la production de diplômés permettrait d'offrir des destins sociaux équitables aux différentes générations et de mettre un terme aux doutes collectifs sur les valeurs des titres scolaires.

➤ Le déclassement touche beaucoup plus les femmes

Dans le cadre de notre enquête on a pu constater que 77,6% des employés été de sexe féminin c'est-à-dire que les femmes selon notre étude occupe beaucoup plus de poste pour lesquels elles sont surqualifiées et pour lesquels leurs niveau de diplômes ne sont pas pris en compte.

Les positions octroyées aux femmes devraient être revue car le système il est clair ne leur permet toujours pas d'accéder à des postes à la hauteur des études qu'elles poursuivent.

Section 2 : Apport de la période de recherche

En terme de méthodologie d'enquête ce stage m'a personnellement offert l'expérience du terrain et de la mise en pratique de la méthodologie que l'on m'a inculqué dès le début de mes études dans cette filière spécifique. Cette expérience m'a donné l'opportunité d'utiliser de nouveaux procédés auxquels je n'ai encore jamais eu recours dans mes 2 précédentes enquêtes sur terrain. Ce mémoire de maîtrise a permis une grande évolution personnel mais également professionnel, car le travail sur terrain nécessite non seulement d'être consciencieuse personnellement, mais d'avoir par ailleurs une conscience professionnel pour mener à bien son travail de recherche. Etre un sociologue de « salon » n'est pas comparable à un être un « agent de terrain », il faut pour cela s'adapter au terrain d'étude et aux objets de

l'enquête proprement dite, faire fi des préjugés et des prénotions, gérer son temps et avoir un timing précis car pour enquêter des salariés il faut s'adapter à leurs horaires, sans interférer dans leurs habitudes et leurs fonctionnements. Beaucoup en voyant les écrits de leurs prédécesseurs ont surement eu en tête l'idée comme quoi il n'est pas si difficile d'accomplir un tel travail, on a pu par notre travail répondre par le négatif à cela car même ayant eu toute une année universitaire pour l'achever le temps n'a pas suffi car analyser un groupe sur du long terme donne lieu à un nombre incalculable de réponse qu'il a fallu dépouiller en un temps record pour pouvoir finaliser le travail. Etre attentive, rigoureuse, rapide et avoir de l'endurance sont venu d'eux même face au travail qui attendait et qui a été accomplie. On aurait pu croire que ce travail accompli, nous serions satisfait et aurions obtenu ce que l'on cherchait, or au moment où l'on tape sur le clavier pour dire ce que nous avons appris, nous nous rendons compte de la malédiction de la « boîte de Pandore », soulevé un couvercle pour obtenir une réponse, entraîne une soif que l'on ne peut étancher qu'à la source d'une nouvelle enquête. Plusieurs éléments sont venu nous bloquer en cours de route, beaucoup de circonstance aurait pu nous faire abandonner ,mais le plus important est que l'on a découvert ce que cette filière signifiait réellement pour nous et que malgré les résultats de nos enquêtes et le système éducatif actuel qui tentent de nous faire reculer en permanence on sait aujourd'hui qu'on accomplissant ce que l'on fait, on n'obtient pas uniquement un diplôme ,un visa pour l'avenir ou un passeport pour l'emploi, on permet de faire une différence et de soulever certain voile qui détruit la société d'aujourd'hui.

Conclusion Générale

« Toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage.²² »

La Bible universelle stipule que le travail est un droit auquel chacun peut accéder c'est un « choix », et d'ailleurs ce droit est protégé il se doit d'être « équitable » en premier lieu, équité que nous avons introduit dans notre travail en parlant d'égalité de chance d'accéder aux emplois, en ayant eu la même égalité de chance d'accéder aux études, ceux à quoi la démocratisation scolaire tient à contribuer. Les « conditions satisfaisantes » de travail l'avons-nous vu est une idée plutôt subjectif car là ou certain se voit satisfait d'autre trouve à redire, une condition de travail satisfaisante répond-elle à un salaire motivant, des avantages sociaux intéressantes, des plages horaires aux choix ou quoi d'autres ? Chaque individus à ses propres attentes sur la chose et notre enquête nous a montré que ce qui pour une mère de famille par exemple correspond à l'eldorado de l'emploi n'en est aucunement un pour un jeune diplômé ayant encore les yeux pétillant d'espoir sur la carrière qu'il pourra embrasser grâce à ses diplômes. La dernière partie de cette citation sur les droits de l'Homme est la plus importante et c'est celle qui touche le plus le coté sensible de notre travail en fin de compte, « la protection contre le chômage » .Est-ce réellement sensé dans le monde en plein crise perpétuel dans lequel on vit, le chômage peut-il être abaissé au niveau 0 ? Keynes lui-même a proposé un équilibre de sous-emploi et non une solution complète au chômage d'où notre réticence face à la finalité de cette déclaration.

Quoi qu'il en soit notre travail rappelons-le a voulu voir si le diplôme pouvait réellement être considéré comme un passeport pour l'emploi ?

Les résultats nous ont permis d'affirmer que oui s'en été un pour ses possesseurs mais que non ce n'était pas suffisant pour passer les frontières des emplois auquel chacun aspirés après les études, c'est un fait il ne faut pas non seulement leurs études supérieures les jeunes diplômés aspirent à une carrière qu'ils ont désirée et tente d'atteindre un passeport, mais joindre à celui-ci aussi bien un visa, un certificat de résidence et les assurances qui se doivent. Comme tout étudiant une fois sortie des facultés et ayant finit grâce à leurs diplômes en fin de compte, mais la compétitivité est forte et très peu sont ceux qui arrivent à atteindre des emplois en relation avec leurs études aussi rapidement qu'il le souhaiterait. Notre étude nous

²² Déclaration universelle des droits de l'homme, art. 23, 1948

a montré plusieurs fait comme le désir des jeunes malgache d'évolué dans la mobilité sociale, leur désir de faire partie d'une autre catégorie meilleure que celle auquel ils appartiennent, le désir de rentabilisé plusieurs années d'études et d'être récompensé par une place de choix, qui leur permettrait de rembourser aussi bien leurs études que de récompenser leurs efforts. Malheureusement la situation est tels que pour équilibré la société les chômeurs existeront toujours et d'autant plus les surqualifiés et sous employés seront toujours présent dans les statistiques. Pour permettre aux diplômés d'atteindre leurs objectifs il ne faudrait pas oublier de les accompagnés dans cette perspective car plusieurs éléments comme nous avons pu le constater viennent entériner leurs ardeurs et ralentir leurs destinés. A cela seul une politique adaptée de l'état en relation avec toute les branches d'activités ouvert au recrutement peut tenter de solutionné le problème. En fin de compte le sous-emploi ne touche pas uniquement l'individu lui-même, même si les effets directs sont plus importante de son côté mais l'état et la nation toute entière se retrouvent victime tôt ou tard car les individus surqualifiés sont des potentiels à jamais perdue une fois qu'ils pourrissent dans cet engrenage et bien sur, la fuite de cerveau au profit d'autre pays est toujours omniprésente.

Bibliographies

Ouvrages généraux

- 1-Beryon (R.M) *Holisme durkheimien et holisme bourdieusien, étude de la polysémie d'un mot*, L'année sociologique 2008/2 'vol58) p 256
- 2-Boudon (R), *Effet pervers et ordre social*, Paris PUF ,1977 288 p
- 3-Boudon (R), *La logique du social*, Paris, Hachette ,1979
- 4-Bourdieu (P), *Questions de sociologie* [1984], Paris, Les Éditions de Minuit, « Reprise », 2002.
- 5-Bourdieu (P), *Les formes de capital*, 1986
- 6-Coleman (J) (1988). *Social Capital in the Creation of Human Capital*, *American Journal of Sociology*. 94 Supplement :(pp. S95-S-120)
- 7-Cousin, Bruno et Chauvin (S) (2010). *La dimension symbolique du capital social*, Sociétés Contemporaines. 77 (p. 111-138)
- 8-Lin, (N) (2001). *Social Capital*, Cambridge University Press

Ouvrages spécifiques

- 9-Agnes (V.Z), *Choisir son école*, PUF, Lien social(le) 2009
- 10-Agnes (V.Z), *Sociologie de l'éducation*, Armand Collin (avec Marie Duru Bellat), 2006
- 11-Agnes (V.Z), *Les marchés scolaires*, PUF, Education et société 2009
- 12-Agnes (V.Z), *Les inégalités d'apprentissage*, PUF, Education et société 2013
- 13-Agnes (V.Z), *L'orientation scolaire*, PUF, Education et société 2012
- 14-Agnes (V.Z), *L'école et la méritocratie*, PUF, Education et société 2011
- 15-Agnes (V.Z), *De l'enfant au citoyen*, PUF, Education et société 2006
- 16-Cahuc (P) et Zylberberg, *le chômage, fatalité ou nécessité?*, Paris, Flammarion ,2004
- 17-Cohen (D) *Richesse du monde, pauvreté des nations*, Paris, Flammarion, 1998 2^{eme} éditions
- 18-Boudon (R), *L'inégalité des chances*, Paris, Armand Collin, 1973
- 19-Boudon (R), *L'axiomatique de l'inégalité des chances*, avec C.Cuin et A.Massot, Québec PUL/L'Harmattan 200
- 20-Bourdieu (P), *Le capital social. Notes provisoires*, Actes de la recherche en science

sociales, vol.31, 1980, pp. 2-3.

21-Bourdieu(P), *Okonomisches Kapital, Kulturelles Kapital, Soziales Kapital in Sozialie Ungleichheiten* (Soziala Welt ,Sonderheft2) edited by Reinhard Kreckel Goettingen :Otto Schartz& Co P183698

22-Cacouault-Bitaud(M), Oeuvrard (F), *Sociologie de l'éducation*, La Découverte, coll. « Repères Sociologie », 2009, 127 p

23-Coleman (J.S), *Social Capital in the Creation of Human Capital*, American Journal of Sociology, vol. 94 (suppl.), 1988, pp. S95-S120.

24-Dares, *Les politiques de l'emploi et du marché du travail*, Paris, la découverte, coll. Repère, 200, 128p

25-Dupriez (D), Tenret (E), *L'école et la méritocratie ,Représentation sociales et socialisation scolaire*, revue française de pédagogie , 180/2012.144-146

26-Fortino (S), *La mixité au travail*, édition la dispute n2002

27-Genisson (C), *Femmes –hommes: quelle égalité professionnelle?*, Paris, La documentation française 1999

28-Granovetter (M S.), *Afterward*, dans *Getting a Job.A Study of Contacts and Careers*, sous la direction de Mark S. Granovetter, Chicago, Chicago University Press, 1995, pp. 139-182.

29-Granovetter, (M.S). (1973). *The Strength of Weak Ties*, American Journal of Sociology 78 (6), p. 1360 - 1380.

30-Keynes (J.M), *Théorie générale de l'emploi de l'intérêt et de la monnaie (General theory of employment, interest end money)* , 1936 Livres I,II et III traduit de l'anglais par Jean de Largentaye document produit en version numérique par Jean Marie Tremblay professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi, collection Les classiques des sciences sociales, une collection développée en collaboration avec la Bibliothèque Paul Emile Boulot de l'université du Québec à Chicoutimi

31-Lin (N), *Les ressources sociales : une théorie du capital social*, Revue française de sociologie, vol. 36, no 4, 1995, pp. 685-704.

32-Maruani (M) *Sociologie de l'emploi* Coll. Repères (La Découverte, 2004)

33-Maruani (M) *Travail et emploi des femmes* Coll. Repères (La Découverte, 2011)

34-Maruani (M) *Les nouvelles frontières de l'inégalité homme et femmes sur le marché du travail*, Paris (La Découverte, 1998)

35-Nauze Fichet (E), Tomasini (M), *Diplôme et insertions sur le marché du travail, Approches socioprofessionnelle et salariale du déclassement in Economie et Statistique*, n°354, INSEE novembre 2002

36-Satin (P), *Les obstacles à l'emploi*, Revue française d'économie, vol 10 n°4, 1995 p 335

37-Tenret (E), *L'école et la méritocratie représentation sociales et socialisation scolaire*, Paris PUF, 2011, 191p

Document officiel

38-Revue de l'OFCE n°63 octobre 1997 *La diminution de l'inégalité des chances scolaires ne suffit pas à réduire l'inégalité des chances sociales* Forsé(M) conseiller scientifique de l'OFCE Directeur de recherche au CNRS

39-Mesurer l'emploi, le chômage et le sous-emploi rural dans une économie en voie de développement par Pascal Phélinos UMR 201 développement et société IRD Paris I Revue française de socio-économie 2010/1 (n°5) *Les politiques de quantification*.

40-*L'égalité des chances, Analyses, évolutions, perspectives* Sous la direction de Gilles J Guglielmi, Genevieve Koubi, Année 2000 288 p Coll Recherches Ed la découverte

41-*Les inégalités d'accès à l'enseignement supérieur : le rôle des filières et des spécialités. Une comparaison entre l'Allemagne de l'Ouest et la France*, Marie Duru

42-Bellat, Annick Kieffer et David Reimer in Economie et statistique, n° 433-434. pp 3.22

43-Article de Valerie Albovy et Chloé Tavan (en collaboration avec Michel Duee) *Massification et démocratisation de l'enseignement supérieur en France*.

44-Article Verdura, *Portail du développement durable employabilité*

45-Organisation internationale du Travail, rapport de la commission de mise en valeur des ressources humaines, rapport, résolution, présentation, discussion et adaptation

46-Emploi et salaires. Edition 2013 Insee Références mars 2013

47-Emploi, chômage, population active : bilan de l'année 2012, Dares Analyses n° 037, Juin 2013

48-Avis et rapport du conseil économique et social, les femmes face au temps partiel 2008, mandature 2004-2009

Séance du bureau du 26 février 2008 Communication du conseil économique et social présentée par Mme Genevieve Bel au nom de la délégation aux droits des femmes et à l'égalité des chances entre homme et femmes

49-Rapport I OIT La mesure du sous-emploi seizième conférence internationale des statisticiens du travail, Genève 6-15 octobre 1998/cls/16/19/981/

50-Revue canadienne des études africaines/Canadian Journal of African Studies, volume 14 n°3 (1980) pp 4561-471 Published by Taylor et Francis Ltd

Webographie

[blogs.mediapart.fr /blog /yves-besancon/250710/democratization-ou-massification-de l'enseignement](http://blogs.mediapart.fr/blog/yves-besancon/250710/democratization-ou-massification-de-lenseignement) consulté le 03/04/2014

fr.wikipedia.org/wiki consulté le 16/06/2014

cres.revues.org/1746 consulté le 13/07/2014

www.persee.fr/web/revues/homme/prescription/article/ofce_07516614_1997_num_63_1_1479 consulté le 15/10/2014

www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/ip/046.pdf consulté le 15/10/2014

www.lemonde.fr/emploi/article/2013/12/04le-diplome-arme-contre-le-chomage-des-jeunes_3524864-1698637.html consulté le 15/10/2014

www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&id=3424 consulté le 06/11/2014

<http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/evaluation/egalite-chances-dispositifs-education-national.html> consulté le 06/11/2014

www.oecd.org/fr/education/ consulté le 06/11/2014

<http://www.jstor.org/stable/484255> consulté le 06/11/2014

www.lefigaro.fr/emploi/2010/07/30 consulté le 15/01/2014

<http://rfp.revues.org/3843> Vincent Dupriez, Tenret Elise L'école et la méritocratie Représentations sociales et socialisation scolaire [en ligne] 180/juillet-aout-septembre

http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenaud/php.main/php_2000/2000_03.html

travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,88/fichiers-pratiques,91/formation

professionnelle,118/la_validation-des_acquis-de-l_enseignement_1074.html consulté le 15/01/2014

Table des matières

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION GENERALE..... | 01 |
| a)Généralités..... | 01 |
| b) Motifs du choix du thème et du terrain | 02 |
| c) Problématique | 04 |
| d) Hypothèses | 04 |
| e)Objectifs | 05 |
| f) Aperçues méthodologique | 06 |
| g) Limites | 06 |
| h) Plan de travail | 08 |
| PARTIE I : LA ZONE GALAXY ANDRAHARO UN VASTE COMPLEXE | |
| CHAPITRE I : TERRAIN D’ENQUETE ET LIEU D’ETUDE..... | 10 |
| Section 1 : Monographie du Fokontany d’Andraharo..... | 10 |
| Section 2: La zone Galaxy un vaste complexe industriel en extension | 12 |
| Section 3: Le groupe ODITY (zone franche du XXIème siècle) | 17 |
| CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET CONCEPTUEL | 23 |
| Section 1 : Méthodes et techniques d’enquêtes..... | 23 |
| Section 2 : Notion clefs contextes d’études | 39 |
| PARTIE II : LES « TELEOPERATEURS » D’UN VASTE COMPLEXE EXTERNALISE, JEUNES EN DEPERDITION SALARIAL SOUS EMPLOYE D’AUJOURD’HUI | |
| CHAPITRE III : REALITE DE TERRAIN | 51 |
| Section 1 : Caractérisation des téléopérateurs au sein du groupe « ODITY » à Madagascar | 51 |
| Section 2 : Les crédits accordés aux diplômés et leurs influences sur les carrières à venir | 66 |
| CHAPITRE IV:ANALYSE DES DONNEES ET VERIFICATION DES HYPOTHESES | 70 |

| | |
|--|-----|
| Section 1: Les « téléopérateurs » d’ODITY, capital humain en déperdition | 70 |
| Section 2 : Vérification des hypothèses avancées | 74 |
| PARTIE III : L’IMPACT DU SOUS EMPLOI SUR LA POLITIQUE D’HIER, D’AUJOURD’HUI ET D | |
| E DEMAIN | |
| CHAPITRE V : REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS | 79 |
| Section 1: Effet dévastateur du « sous-emploi » | 79 |
| Section 2 : Le diplôme la clef pour accéder à un meilleur statut social ? | 83 |
| CHAPITRE VI : ESSAIE DE SOLUTION ET ACQUIS DU TERRAIN | 86 |
| Section 1 : Approche prospective, essai de solution pour une meilleure exploitation du ca pital humain..... | 86 |
| Section 2 : Apport de la période de recherche | 88 |
| CONCLUSION GENERALE | 90 |
| Bibliographie | 92 |
| Table des Matières | 96 |
| ANNEXES | I |
| ANNEXE 1 : LISTE DES TABLEAUX | II |
| ANNEXE 2 : LISTE DES IMAGES..... | III |
| ANNEXE 3 : LISTE DES ABREVEATIONS | IV |
| ANNEXE 4 : QUETIONNAIRE/FANONTANIANA | VI |

ANNEXES

ANNEXE 1 : Liste des tableaux

| | |
|--|-----|
| Tableau n°1 : Les différentes activités disponibles sur l'axe Andraharo | p10 |
| Tableau n°2 : Entreprises sur l'axe Andraharo | p13 |
| Tableau n°3 : 4 des plus grandes entreprises de Madagascar situées dans la zone Galaxy | p15 |
| Tableau n°4 : Groupes localisés dans la ZI | p16 |
| Tableau n°5 : Renseignements juridiques sur le groupe ODITY | p18 |
| Tableau n°6: White list Odity | p22 |
| Tableau n°7 : Formule de l'individualisme méthodologique | p37 |
| Tableau n°8: Les avantages cités par l'entreprise et la réalité | p52 |
| Tableau n°9: Les grandes opérations d'Odity | p54 |
| Tableau n°10 : Effectif étudié | p56 |
| Tableau n°11: Effectif sur les grandes opérations au sein d'Odity II | p58 |
| Tableau n°12 : Année d'étude des salariés | p59 |
| Tableau n°13: Filières d'études recensées | p60 |
| Tableau n°14 : Motivation dans le domaine d'étude poursuivi | p62 |
| Tableau n°15: Mise en parallèle étude et travail | p62 |
| Tableau n°16: Agent call chez Odity début ou fin de carrière | p63 |
| Tableau n°17: Type de contrat | p64 |
| Tableau n°18: Recherche de travail dans le domaine étudié | p65 |
| Tableau n°19: Point de vue quant aux études | p65 |
| Tableau n°20: CSP père-mère des enquêtés | p69 |
| Tableau n°21: Illustration de l'inégalité des chances | p79 |

ANNEXE 2 : Liste des Images

Image n°1 : Logos d'ODITY

p51

ANNEXE 3 : Liste des abréviations

BACC: Baccalauréat

BIT: Bureau International du Travail

BPO: Business Process Outsourcing ➔ Sous-traitance

CEREQ: Centre d'étude et de recherche sur les qualifications

CDD: Contrat à Durée Déterminé

CDI: Contrat à Durée Indéterminé

CNRS : Centre National de la Recherche Scientifique

CODE NAF: Nomenclature d'activités française

CV: Curriculum Vitae

DRH : Directrice des ressources humaines

EIP: Elève Intellectuellement Précoce

EPP: Ecole Primaire Public

IRD: Institut de Recherche pour le Développement

KM2 : Kilomètre carré

LMD: Licence, Master, Doctorat

MR : Monsieur

NTIC: Nouvelle technologie de l'information et de la communication

OCDE: Organisation de coopération et de développement économique

OIT: Organisation International du travail

OFCE: Observatoire Français des conjonctures économique

OP: Opération

CSP/PCS: Catégorie Socio-Professionnelle

PC : Personal Computer ➔ Ordinateur personnel

PVD: Pays en voie de développement

RH : Ressources humaines

STC: Solde de Tous Compte

UMR: Université Mixte de Recherche

YAKA: Yakarouler

QUESTIONNAIRE /FANONTANIANA

Questionnaire destiné aux superviseurs, coach et téléopérateurs

AGE :

SEXE : FEMININ/MASCULIN

ETUDES POURSUIVIES (filière(s)):

UNIVERSITE : PRIVE/PUBLIC

ANNEE D'ETUDE (Actuel/Auquel vous avez stoppé) :

CSP des parents :

- Père

-Mère

PROFESSION(s) ACTUEL :

PARCOURS PROFESSIONNEL(s) :

TYPE CONTRAT: CDI/CDD

1 –Enao ve efa nirary ny anohy fianarana momba izay sehatra voalaza eo ambony io ?

ENY/TSIA

(Avez-vous réellement souhaité poursuivre vos études « dans le domaine mentionné ?)

OUI / NON

2 – Amin'izao fotoana izao, ataoanao miaraka ve ny fianarana sy ny asa ?

ENY/TSIA

Raha ENY,amin'ny fomba ahoana raha TSIA nijanona nanohy ny fianarana ianao na nanohy ity ?

(Actuellement est-ce que vous mettez en parallèle études et travail ?)

OUI / NON

(Si OUI pour quelles raisons si NON vous avez donc arrêté vos études ou fini ceux-ci ?)

OUI :

NON:

FIJANONANA TAMPOKA AMIN'NY FIANARANA(Nampiato fianarana)/FIAFARANY FIANARANA

ARRET MOMENTANE DES ETUDES (étude en suspend)/FIN DES ETUDES

3-Enao ve eo ampanomboana sa eo ampamaranana ny aleha ?

(Est-ce pour vous un début de carrière ou un achèvement ?)

FANOMBOANA /FAMARANANA NY ALEHA

DEBUT DE CARRIERE / ACHEVEMENT

Raha eo amin'ny fanomboana iana, inona ny zavatra tianao tanterahana amin'ny manaraka ? Raha koa ka mamarana ny aleha, efa niasa tamin'io sehatra io ve ianao taloha ? Inona avy ?

(Si début de carrière qu'envisagez-vous pour la suite ? Si achèvement avez-vous déjà travaillé dans ce domaine ou autre au part avant ? Lesquels ?)

4-Enao ve efa nahita asa mifandray amin'ny fianarana nataonao ?

ENY/TSIA

(Est-ce pour vous un pis-aller avant de trouver un travail dans votre domaine d'étude ?)

OUI / NON

5-Efa nahazo fisandratana ve ianao tamin'io asa io ?

ENY/TSIA

(Avez-vous déjà reçu une promotion dans ce travail ?)

OUI / NON

6-Nanomboka oviana ianao nanao io asa io ?

-Latsaky 3 volana

-Anelanelany 3 ka hatraminy 6 volana

-Mihoatra 6 volana

(Depuis combien de temps exercez-vous ce travail ?)

-moins de 3 mois

-entre 3 et 6 mois

-plus de 6 mois

7-Aminao manokany, asa lavitr'ezaka sa akaiky io asa io ?

***LAVITR'EZAKA** : Firy taona eo eo no eritreretanao ijanona amin'ity asa ity ?

-Latsaky 6 volana

-Mihotra 6 volana

*Inona avy ny fikasana tinao ho tanterahina raha toa ka manjanona tanteraka ianao ?

-Hanohy ny fianarana

-Mitady asa mifandray amin'ny fianarana nataonao

-Mitady asa afa na dia tsy misy hifandrasana amin'ny diplomanao aza

-Afa akoatr'izay

(Est-ce un travail à Long Terme ou à Court Terme pour vous ?)

***COURT TERME : Combien de temps vous êtes-vous fixé comme date butoir avant d'arrêter?**

- moins de 6 mois

- plus de 6 mois

*** Quels sont vos projets une fois que vous aurez tout arrêtés ?**

-poursuivre les études

-chercher un travail en relation avec les études poursuivies

-chercher un autre emploi même si celui-ci ne correspond pas au diplôme

-autre :

8 –Io asa io ve mifandray amin'ny tanjona izay nikatsahinao amin'ny fiafarany fianaranao ?

ENY/TSIA

(Ce travaille correspond-il aux objectifs que vous visiez en entamant vos études ?)

OUI / NON

9-Inona avy ny antony nahatonga anao nanajanona ny fianaranao ?

-Vita hatramin'ny farany ny fianarana

-Mba hahazonao fahaleovan-tena

-fahalinana ta-hahita na faniriana

-Leo amin'ny fianarana

-Tsy misy fahafana anohy ny fianarana

-Afa akoatr'izay

(Quels sont les raisons vous ayant poussés à arrêter vos études ?)

-études finit

-prendre votre indépendance

-par simple curiosité / envie

-marre des études

-besoin d'argent (par nécessité)

-plus de moyen de poursuivre les études

-autre:

10 –Efa niasa tamin'ny sehatra nianaranao ve anao ?

ENY/TSIA

Raha ENY ahoana ny fisehoany tamin'izay? Raha TSIA fa nahoana?

(Avez-vous déjà postulé dans des emplois entrant dans votre domaine d'études ?)

OUI / NON

Si OUI comment cela s'est-il passé ? Si NON pourquoi ?

11-Aminao manokana,inona no mahasarotra amin'ny fidirana amin'ny asa izay tinao ho katsahina ?

-Tsy fahampiny ny atolotra

-Tsy fananana ny fahaizana na fahalalana

-Afa akoatr'izay

(Selon vous qu'est ce qui rend le plus difficile l'accession au métier que vous envisagez ?)

-le manque d'offre

-le manque de qualification/ le manque d'expérience

- autre:

12-Fiheveranao ny fianarana tahaka ny fanaronana sa fanarina ?

FANARONANA/FANARINA

(Considérez-vous vos études comme un investissement ou une perte ?)

INVESTISSEMENT/PERTE

13-Ahoana ny fahitanao ny afaka 5 taona any ?

(Comment voyez-vous votre avancer professionnel dans 5 ans ?)

14-Mifanraka amin'ny asa io ve ny maripahaizana izay niratovinao ?

ENY/TSIA

Raha ENY amin'ny sehatra otrany ahoana?

Raha TSIA inona avy ny karazany zavatra tokony halalinina tsara amin'izany?

(Vos qualifications en sortie d'études étaient-ils en adéquation avec ce travail ?)

OUI/NON

Si OUI dans quels domaines ?

Si NON quels sont les différentes choses que vous avez dû apprendre sur le tas ?

RESUME

Nom : RAMANANTSOA

Prénom : Voahirana Nantenaina

Nombre de tableaux : 21

Nombre d'image : 01

Nombre de page : 95



Titre du mémoire de maitrise : **Le diplôme et l'emploi**

Rubrique épistémologique : Sociologie de l'éducation

Résumé :

La démocratisation de l'enseignement permet chaque jour un peu plus d'intégrer un nombre important de jeune dans le vaste système scolaire, à cela vient s'ajouter automatiquement une massification du nombre de diplômés venant remplir les bancs des demandeurs d'emplois. Le contexte socio-économique ainsi que la situation de l'emploi ne permet pourtant pas de répondre à de telles demandes sans laisser pour compte ceux qui occupent déjà les postes convoités. Un nombre croissant de jeunes sont alors dans l'impasse et ne peuvent faire qu'intégrer des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés et sous-employés. Notre travail a voulu voir ce que le diplôme pouvait constituer réellement comme force de persuasion dans le domaine de l'emploi et de quelle manière pouvait on le rentabiliser. Nous avons tenu à analyser si oui ou non il avait de l'importance pour le futur et d'autant plus pour gravir les échelons sociales. Le cadre du call center ODITY sis Andraharo nous a semblé tout indiquer dans ce contexte là pour effectuer notre étude. Force a été de constater que leurs niveaux d'études et leurs diplômes sont 2 fois plus élevés que la norme demander dans un travail comme le leur, ce qui nous a donné sujet à réflexion et nous a permis de sortir les résultats et les analyses considérés. Les données recueillies ainsi que leurs analyses a permis de sortir le résultat suivant : Les études ainsi que les diplômes ont un réel impact sur le futur d'un individu mais ils ne sont pas suffisant pour évoluer socialement. Pour appuyer sa rentabilité le diplôme a besoin de combiner sa valeur aux différents capitaux : social, économique, culturel et parfois même politique dans le cas de Madagascar.

Mots clefs : Capital social, sous-emploi, diplôme, chômage, mobilité sociale, surqualification.

Directeur de mémoire : Monsieur ETIENNE Stefano, Maitre de conférences.