

Note de lecture

Jean-Marc Weller — *L'État au Guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics.*

Paris. Desclée de Brouwer, série Sociologie Économique. 1999. 254 p.

Trois jours par semaine pendant un an, Jean-Marc Weller a observé le travail et a interrogé des agents des caisses d'allocations familiales, de caisse régionale d'allocation maladie et de caisse nationale d'allocation-vieillesse des travailleurs salariés. Son propos était de comprendre et d'évaluer l'impact des transformations des modes de gestion dans un univers fortement régi par le Droit public, le contrôle procédural et la conviction d'incarner, souvent contre les usagers, l'intérêt général. Des transformations qui avaient pour but affiché de rapprocher les usagers de l'administration et d'éviter ses gaspillages « bureaucratiques ». Sa méthode fut inspirée par l'approche analytique prônée par J.-C. Thoenig, dans laquelle on s'intéresse avant tout aux transformations des routines du travail administratif, loin des polémiques et affirmations sur les beautés ou noirceurs des innovations managériales.

C'est donc à une « *Grass Root Sociology* » que nous invite Jean-Marc Weller, dans laquelle il

tient d'abord à nous faire comprendre les obligations, logiques et contraintes du traitement d'un seul dossier (de mise à la retraite par exemple) avant de s'aventurer à répondre à sa question première sur les conséquences de la modernisation des services. Pour que nous puissions nous mettre à la place du bureaucrate, tant décrié par la sociologie individualiste et les économistes libéraux, (disons de Spencer à Milton Friedmann en passant par Merton et Crozier) l'auteur nous montre dans des chapitres qui mêlent habilement références livresques et descriptions de situations, les logiques de leur action. Les trois premiers chapitres présentent les principales phases de la constitution des dossiers. D'abord, la description, ou comment les agents des caisses nomment, classent et répertorient le cas de chacun des ayants droit, pour pouvoir simplement s'accorder. Donc, comment, afin d'éviter une objection ultérieure, ils cherchent à concilier leur propre définition de la situation du demandeur avec la perception qu'ils en ont et les taxinomies indigènes qu'ils se fabriquent pour tenter de canaliser intellectuellement le flot de demandes et de demandeurs. Enfin, l'agencement, ou comment mettre ensemble, établir des relations vraisemblables entre le

contenu des textes et règlements qu'ils ont à appliquer et les itinéraires particuliers de chacun des usagers qu'ils ont à traiter ; étant donné le caractère peu prévisible des dossiers de ceux qui n'ont pas passé « 150 trimestres dans une seule entreprise », et la complication des lois et règlements ouvrant à ou refusant des droits.

Le très grand intérêt de ce livre réside dans la richesse de l'information, le caractère arborescent de l'écriture qui ouvre des perspectives multiples de compréhension, sur le rôle des ordinateurs, l'ordre créé par l'interaction, les difficultés à établir l'intercompréhension entre des textes, des êtres vivants, des archives, des photocopies et des ordinateurs.

Le quatrième chapitre, « Troubler » nous livre les conclusions de l'enquête sur la modernisation. Elle n'est pas béatement optimiste ni sottement dénonciatrice, mais recoupe ce que bien des observateurs présentaient. Les nouvelles méthodes de management donnent à une élite universaliste l'impression qu'elle peut éviter les pesanteurs des connaissances de situations locales, créant ainsi des ouvertures béantes entre le sommet et la base de ces institutions que l'état des règles bureaucratiques homogénéisait. Mais elle n'a pas ce seul effet : le « *Front Stage* » devient plus important et surtout il doit

s'accorder avec l'arrière pour mieux prendre en compte les situations particulières de l'utilisateur.

Jean Marc Weller nous invite à utiliser un concept ; celui de Front de décision bureaucratique qui aide à comprendre comment les nouvelles méthodes de gestion traitent différemment, ce qui est toujours à faire : « *établir des équivalences entre des formats civil, réglementaire, industriel et comptable* ». Ce concept permet de mettre en œuvre des observations de réseaux comprenant des objets, des archives et des personnes. En fin de compte il permet de découvrir l'effet d'incompréhension produit par la coexistence de méthodes de gestion compréhensives, dans lesquelles l'individualité de l'utilisateur doit être respectée, et les indicateurs de gestion fondés sur la règle de la productivité la plus mécanique.

L'État au guichet par ses qualités de clarté, mais aussi son caractère foisonnant, devrait devenir un livre de chevet pour tous ceux qui s'intéressent à la réforme des organisations bureaucratiques et à l'évolution des approches en sociologie des organisations. En articulant élégamment les approches les plus ethnographiques, il ouvre de nouvelles voies à la recherche, loin des certitudes d'antan.

Pierre Tripier

Laboratoire Printemps
Univ. de Versailles Saint-Quentin

Margaret Maruani — *Travail et emploi des femmes*

Paris. La Découverte. Repères. 2000. 123 p.

La collection « Repères » assigne à ses auteurs une double mission : faire un état des lieux rigoureux sur un sujet délimité, tout en proposant un regard critique sur le dit sujet. Margaret Maruani a relevé le défi de façon brillante : ce livre, petit par la taille mais non par sa teneur, est un ouvrage de référence quant à l'emploi et l'activité des femmes en cette toute dernière année du second millénaire.

C'est un ouvrage de référence par le nombre des données sur l'emploi, les salaires, l'activité et ses variations, le chômage, les nouvelles formes d'emploi, données qui sont non seulement mises très clairement à la disposition du lecteur, mais sont de surcroît organisées de façon rigoureuse : des « points » précis sont faits, concernant par exemple les définitions du chômage, les législations successives sur le travail à temps partiel, ou à la loi de 1983 sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Des possibilités de comparaison systématique entre pays européens sont offertes ; plus encore : l'auteure organise les données quant à l'emploi et l'activité féminins en proposant différents modèles de configurations qui stimulent l'analyse et vont bien au-delà de la simple comparaison internationale.

Mais le plus important peut-être est la dynamique de pensée qui traverse l'ouvrage. Et l'on en vient ici au regard critique évoqué au début de cette note, regard particulièrement acéré et stimulant.

Partant d'un paradoxe majeur : « *20 ans de chômage [...] n'ont pas entamé la poursuite du mouvement de féminisation du salariat* », faisant le constat du bouleversement, partout en Europe, de l'activité féminine – tant qualitativement que quantitativement –, elle souligne le contraste violent entre ce mouvement et ce qu'elle appelle « *le marécage des inégalités stagnantes* » dans le travail. Dans la partie sur le chômage, M. Maruani reprend les thèses qu'elle a antérieurement avancées et les développe : le surchômage féminin, le travail à temps partiel comme équivalent de salaire partiel et de sous-emploi, la tolérance sociale au chômage féminin, le fait que depuis les années 75 la progression de l'activité féminine se soit faite par la croissance simultanée du chômage et de l'emploi, etc. S'appuyant au passage sur les travaux de D. Guillemot et d'A. Gauvin, elle fait une démonstration brillante du brouillage des frontières entre chômage et inactivité.

C'est peut-être la conclusion du livre qui introduit le débat essentiel. Certes, il ne s'agit que de quelques lignes, mais celles-ci ne

sont pas anodines puisqu'elles mettent en perspective l'ensemble de l'ouvrage, et tout particulièrement les pages sur le travail. En écho à une des phrases introductives (« *Il n'y a pas de pente naturelle vers l'égalité* »), la conclusion de l'auteure, certes assortie de précautions, est (relativement) optimiste : « *Le débouché actuel – et provisoire – de la féminisation du salariat n'est pas l'égalité des sexes, mais la liberté des femmes.* » L'enjeu, on le voit, n'est pas mince et mérite que l'on s'y arrête.

Car, si l'inégalité a été amplement démontrée, la « liberté » l'est beaucoup moins. Certes, l'énumération des acquis proprement politiques va **en (dans)** ce sens. Mais une telle affirmation, pour être démontrée, demanderait une analyse qui porterait centralement sur le couple travail (et non plus l'emploi) et liberté. Non pas du couple tel qu'il a pu être traité dès le XIX^e siècle, mais bien à la lumière des acquis sur le travail en cette fin de siècle.

Pour cela, quelques voies seraient peut-être à privilégier : celle de la mixité d'abord (elle est ici à peine évoquée, sinon dans le cadre de l'école). Or, les travaux de Sabine Fortino ont mis en évidence l'heuristique des situations mixtes pour comprendre les processus de la construction de l'identité sexuée dans le travail et de la construction sociale du marquage de genre. Autre voie

possible : celle de la qualification. Une proposition telle que « *La déqualification du travail par le statut de l'emploi* » (p. 103) est vraie, mais réductrice. Quant à l'exemple longuement repris du *Clavier enchaîné*, il ne peut épuiser la question ; ne serait-ce que parce qu'il « date » maintenant (années quatre-vingt). Durant les vingt dernières années, des phénomènes complexes se sont mis en place, qui mériteraient d'être pris en compte pour analyser comment se construit socialement la qualification. Une troisième voie, qui englobe d'ailleurs les deux premières, serait l'analyse du travail réel, tant dans l'industrie que dans les services. Dans l'un et l'autre cas, les femmes occupent les postes les moins qualifiés ; les caractéristiques autrefois propres à l'industrie se sont maintenant massivement étendues aux services. Ce qui signifie flux tendu, « *just in time* », tâches parcellarisées, polyvalence, mais aussi moins de formation, pesanteur hiérarchique, implication imposée, poids encore accru d'une conception naturalisée de la « compétence », etc.

Ces remarques conduisent donc à proposer, pour penser le couple liberté/travail, à aller voir du côté de la violence physique et symbolique que subit une majorité de femmes au travail. De l'interdiction faite aux femmes par les hommes de fabriquer le

bâton à four chez les Baruya¹ à l'interdiction si récemment levée faite aux ouvrières de réparer les pannes légères se produisant sur leurs machines, en passant par les exemples très actuels présentés dans l'ouvrage collectif de l'Association santé et médecine du travail², on touche concrètement du doigt ce qu'il faut bien appeler une privation de liberté.

Rabattre la liberté sur l'emploi en omettant l'analyse du travail réel revient donc à mon sens à faire une double impasse :

– C'est faire des femmes un groupe homogène (ce dont pourtant l'auteure se défend avec succès par ailleurs) et de l'emploi un facteur déterminant. Mais le pouvoir est polymorphe. Il y a des pouvoirs qui sont hétérogènes et s'imbriquent les uns dans les autres : la liberté acquise par l'exercice d'un emploi n'est donc qu'une liberté relative. D'autant que l'on peut se poser la question : s'agit-il d'une « vraie » liberté, ou, à travers l'emploi, est-ce la liberté de devenir (comme) des hommes qui est offerte ?

– C'est aussi Squizzer la subjectivité des sujets. Mais comment penser la liberté indépendamment de celle-ci ?

L'intention n'est pas ici de faire un procès à l'auteure sur ce

qu'elle n'a pas écrit mais d'engager une réflexion à partir des pistes que son ouvrage propose... C'est dire combien ce petit livre est non seulement enrichissant mais stimulant !

Danièle Kergoat
GEDISST-CNRS

Karen Messing — *La santé des travailleuses. La science est-elle aveugle ?*

Remue-ménage. Montréal. Québec. Octarès Editions Toulouse, France, 2000. 306 p.

Livre paru sous le titre *One-Eyed Science. Occupational Health and Women Workers*. Temple University Press. 1998.

Les travaux de Karen Messing sont largement connus en Amérique du Nord et en Europe. Professeure au département de sciences biologiques et directrice d'un programme en intervention ergonomique à l'UQAM (Montréal), elle a mis en place et collaboré à de multiples recherches sur les conditions de travail des caissières, secrétaires, serveuses, infirmières, ouvrières, téléphonistes, enseignantes, agents d'entretien, employées de bureau, etc. Elle a parallèlement contribué, avec Donna Mergler, à créer le CINBIOSE (Centre pour l'étude des interactions biologiques entre la santé et l'environnement), laboratoire de recherche interdisciplinaire de l'UQAM particulièrement actif, regroupant enseignant(e)s, chercheur(e)s et étudiant(e)s de biologie, de science juridique, de sociologie,

¹ Godelier M. *La production des grands hommes*. Paris. Fayard. 1982.

² Association santé et médecine du travail. *Femmes au travail, violences vécues*. Paris. Syros. 2000.

de travail social, de psychologie, d'Amérique du Nord et d'Amérique du Sud. K. Messing a elle-même une formation pluridisciplinaire : diplômés en « relations sociales » (Harvard, USA) et en ergonomie (CNAM, France), doctorat en génétique (Canada).

Le but de cet ouvrage extrêmement argumenté (j'ai relevé plus de 600 références bibliographiques) est de prouver que le développement des connaissances en santé au travail, en ce qui concerne les travailleuses, est contrarié par l'écart majeur qui existe entre la réalité du travail des femmes et les représentations qui sous-tendent le travail scientifique.

Pour ce faire, la santé des travailleuses est passée au crible, toujours dans une perspective bifocale : mise au point sur les avancées récentes de la recherche, par exemple, les troubles musculo-squelettiques, le travail de bureau, le « stress émotionnel », les risques liés à la reproduction... ; sur chaque thème, la dynamique scientifique des recherches évoquées est passée au crible, avec ses avancées mais aussi ses angles morts et ses apories. Il s'agit également, et sans doute est-ce le fil rouge de ce livre (cf. le sous-titre en français et le titre original en anglais), de se livrer à une intense analyse critique envers la science et son développement. Critique épistémologique, cela va sans dire,

mais également critique de la science en tant qu'institution sociale, institution confrontée à des intérêts parfois énormes (financiers, économiques mais aussi symboliques, de carrière...), compte tenu des enjeux qui sont en cause dès lors que l'on touche à de tels sujets.

Deux lectures donc peuvent être faites de ce livre, l'une et l'autre passionnantes et complémentaires : 1° un traité sur la santé des travailleuses d'un double point de vue épistémologique et méthodologique ; 2° le livre d'une chercheuse inlassable qui se « pose » l'espace de 300 pages pour faire le bilan de vingt ans de travail. Ce mixte de recherche fondamentale dans son sens le plus strict et de mise en scène de ses propres démarches, convictions, révoltes, est particulièrement courageux. Mais il n'est pas que cela : il propose des pistes, concrètes parce que déjà expérimentées par l'auteure, pour créer les conditions d'un dialogue équilibré entre sciences sociales et biomédicales d'une part, entre scientifiques et travailleuses d'autre part.

La santé des travailleuses est un objet masqué (« *Je ne prétends pas que les femmes souffrent plus que les hommes, mais leur souffrance est moins visible* ») : à cause de la nature des emplois traditionnellement féminins, où les dangers spectaculaires et facilement identifiables (en particulier pour les

épidémiologistes) sont rares ; à cause également des caractéristiques de ces emplois : « *Les femmes sont davantage susceptibles d'occuper des emplois dont la définition est générale et fourre-tout, de travailler à temps partiel et dans des postes mal adaptés à leur taille. Elles sont moins susceptibles d'obtenir des promotions qui leur permettront d'échapper au travail répétitif et, par conséquent, elles sont plus susceptibles de développer des stratégies pour continuer de travailler en présence de la douleur* » (p. 134) ; à cause enfin de l'attachement des femmes à l'aspect relationnel très fréquent dans leur travail, et qui est pourtant souvent une source importante de stress.

K. Messing est généticienne :

elle ne nie pas que les hommes et les femmes présentent des sexes biologiques, mais elle soutient que les gènes, s'ils peuvent imposer des limites aux capacités d'une personne, ne déterminent pas vraiment ces capacités. Elle plaide pour que l'on prenne en compte, car cela est trop rarement fait, les différences d'ancienneté, d'âge, de responsabilités, de méthodes de travail et de modes de vie en dehors du travail.

L'intérêt de ce livre est de montrer que la prise en compte de cette complexité est non seulement réalisable mais qu'elle est la condition *sine qua non* pour plus de rigueur scientifique et davantage de justice sociale.

Danièle Kergoat
GEDISST-CNRS