

*Critique politique
du travail*

Travailler à l'heure
de la société des services

Isabelle Ferreras



SCIENCES PO

LES PRESSES

Extrait de la publication

*Critique politique
du travail*

Critique politique du travail

*Travailler à l'heure
de la société des services*

Isabelle Ferreras

Catalogage Électre-Bibliographie (avec le concours des Services de documentation de la FNSP)

Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services / Isabelle Ferreras
- Paris : Presses de Sciences Po, 2007.

ISBN 978-2-7246-1012-3

RAMEAU :

- Sociologie du travail
- Travail : Philosophie
- Philosophie sociale
- Services : Personnel : Travail
- Supermarchés : Personnel : Travail : Belgique : Enquêtes

DEWEY :

- 306.4 : Sociologie des activités économiques et du travail
- Public concerné : Public motivé

La loi de 1957 sur la propriété intellectuelle interdit expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit (seule la photocopie à usage privé du copiste est autorisée).

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, du présent ouvrage est interdite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 3, rue Hautefeuille, 75006 Paris).

Sommaire

<i>Remerciements</i>	7
<i>Introduction</i>	9
Chapitre 1 / HISTOIRE, TERRAIN ET MÉTHODE	21
Chapitre 2 / RAPPORT EXPRESSIF AU TRAVAIL	47
Chapitre 3 / CARACTÈRE PUBLIC DU TRAVAIL	81
Chapitre 4 / NATURE POLITIQUE DU TRAVAIL	129
Chapitre 5 / ORGANISATIONS DE L'ENTREPRISE	189
Conclusion / TRAVAIL DÉMOCRATIQUE	235
<i>Bibliographie</i>	253
<i>Table des matières détaillée</i>	269

Remerciements

*If work is about effort necessary to existence,
sometimes so painful and constraining it feels like a punishment,
it is also about effort we direct toward projects that are expressive,
important, and satisfying.*

Muirhead, 2004

Ma reconnaissance est totale vis-à-vis du Fonds national de la recherche scientifique à Bruxelles qui finance mes recherches depuis octobre 2000. Son si précieux soutien a donné vie à ce *travail*.

Les institutions qui m'ont offert leur cadre de travail ne seront pas assez remerciées : à l'université catholique de Louvain, le département de sciences politiques et sociales et mes collègues de l'unité d'anthropologie et de sociologie, le centre de philosophie du droit, la chaire Hoover d'éthique économique et sociale, le groupe interdisciplinaire de recherches et d'observation sur le changement social ; à l'université du Wisconsin-Madison : le Industrial Relations Research Institute et le European Union Center ; au Massachusetts Institute of Technology : le Department of Political Science ; à l'université d'Harvard : le Minda de Gunzburg Center for European Studies et le Labor and Worklife Program at Harvard Law School. Les personnes qui ont animé et animent ces lieux pour moi se connaissent, qu'elles trouvent ici un témoignage de mon immense reconnaissance.

Aux personnes qui m'ont facilité le travail de terrain, je veux exprimer ma reconnaissance. D'abord, à toutes les caissières rencontrées, auxquelles j'ai promis l'anonymat. Sans elles, le présent ouvrage n'aurait simplement pas vu le jour. Au sein des organisations syndicales en Belgique, la CNE et le SETCa, je tiens à remercier particulièrement : Irène Pêtre, Georges Paques, Christian Roland, Erwin Dedeyn, Ginette Delplasse, Marc Blondiau, Manu Gonzalez, Guy Monnier, Gino Gusumano, Mohammed Kiass, Jean-Raymond Demp-tine, Michel Sauvage. Je suis reconnaissante aux représentants des employeurs et de la Fédération des distributeurs de Belgique (Fedis) qui ont consacré du temps à cette recherche. Enfin, ma gratitude va

à Michelle Verbays et Françoise Dubasin, « hôtesse de caisses » et déléguées syndicales chez Carrefour-Belgium, femmes exemplaires dont l'aide fût irremplaçable.

J'ai appris grâce à d'autres chercheurs. Ma dette est considérable vis-à-vis des personnes qui ont directement accompagné mon travail de thèse : Albert Bastenier, Jean De Munck qui m'a mise sur la voie de cette recherche, Russ Muirhead, Patrizia Nanz, Michel Molitor ; et deux relecteurs inégalables Philippe Coppens et Bernard Francq. Je suis particulièrement reconnaissante vis-à-vis de Joel Rogers, Josh Cohen, Suzanne Berger, Mike Piore, Thomas Perilleux, Jonathan Zeitlin, Trisha Craig, Peter Hall, Andy Martin, Glyn Morgan, Elaine Bernard, Richard Freeman, Jack Trumbour, Philippe De Villé, Rob Fannion, Hélène Landemore, Nicolas Coupain, Marie Verhoeven, Véronique van der Plancke, Philippe Van Parijs, Robert Salais, Alain Supiot, Christian Arnsperger, Melanie Adrian.

Ma gratitude va aux Presses de Sciences Po, dont la confiance m'honore. Son équipe est remarquable. Ma reconnaissance va à la directrice des Presses, Marie-Geneviève Vandesande, et au directeur de collection Denis Segrestin, qui m'a offert que cet ouvrage s'améliore sous son exigence critique intense. Toutes les limites de cet ouvrage restent de mon entière responsabilité.

Que G. C. et les précieuses personnes éparpillées sur cette terre avec qui j'ai la chance de partager cette vie, qui m'ont accompagnée durant ces années, sur le chemin souvent aride et tortueux de la recherche sous conditions « herméneutiques et critiques (...) », trouvent ici un témoignage de mon infinie reconnaissance. Sans leur présence, je n'aurais rien pu accomplir.

Introduction

Au cours des trente dernières années, les économies capitalistes occidentales ont vu apparaître différentes stratégies de *flexibilité*. Ce terme désigne une profusion de techniques qui permettent aux entreprises de s'adapter plus rapidement et plus efficacement à la demande variable des marchés. Sur les plans de l'emploi et de l'organisation du travail, cela s'est traduit par une transformation profonde qui prend des aspects aussi complexes que la variabilité des horaires, la montée des contrats à temps partiel, la polyvalence des tâches ou le recours à la sous-traitance.

Les analyses sociologiques du travail mettent en avant une image souvent dramatique des conséquences de cette flexibilité au plan individuel [Sennett, 1998, 2006 ; Perilleux, 2001] ; à tel point que le travail semble être devenu un repoussoir, une activité vouée aux gémonies de l'expérience humaine marquée aujourd'hui par la perte de « force de conviction » de l'utopie propre à la société du travail [Habermas, 1990, p. 105-126]. C'est pourquoi il conviendrait, à l'heure de l'épuisement des « énergies utopiques », de fournir un effort de « dépassement » du travail [Offe, 1985 ; Gorz, 1988 ; Van Parijs, 1995 ; Méda, 1998].

Cette posture empêche de porter un regard curieux sur le travail contemporain. *Ne pas l'idéaliser, mais ne pas le diaboliser non plus*, telles sont les deux balises qui vont encadrer notre enquête au cœur du travail. Peut-on voir dans un travail apparemment insignifiant, peu qualifié, routinier et méprisé socialement – à savoir celui de caissière de supermarché – autre chose que de l'aliénation ou le bonheur de servir une clientèle toujours aimable ?

En s'appuyant sur les outils de la sociologie compréhensive et de la théorie critique, notre enquête expose de quoi le travail est fait à l'heure de l'économie des services. Il ne s'agit pas de décrire une réalité existant *a priori*, mais bien d'accompagner les individus pour dégager le sens qu'ils donnent à l'une des expériences sociales centrales de la vie contemporaine, le travail salarié. Il faudra se demander si l'expérience du travail n'est pas, en réalité, étrangère à la rationalité instrumentale

traditionnellement attribuée aux activités qui animent la vie économique ; et si, au fond, l'expérience du travail a réellement lieu dans ce qui reste habituellement pensé comme une sphère privée des échanges marchands, tenue à l'écart de la sphère publique. En fait, c'est à la déconstruction de l'idée du non-sens du travail que notre analyse entend contribuer et, dans ce même mouvement, à la reconnaissance et la reconstruction de son sens propre.

À partir du cas des caissières de supermarché, idéal-type du travail contemporain à l'heure de l'économie des services, la question fondamentale posée dans ce livre est la suivante : que représente aujourd'hui le travail pour ceux qui travaillent ? Nous découvrirons qu'il est de nature *expressive, publique* et *politique*.

Contredisant le postulat de la théorie économique orthodoxe qui pré-suppose un rapport instrumental au travail (le travail pour le salaire), nous observerons que le rapport au travail contemporain est de l'ordre de l'*expressif*, c'est-à-dire qu'il concerne le sens. Nous verrons comment, au travers de quatre composantes majeures, le travail est un support de sens central dans la vie de l'individu. Nous constaterons que, même dans le cas des caissières de supermarché, travail peu riche dans son contenu et peu prometteur en termes de progression de carrière, la dimension instrumentale est en fait marginale. À bien analyser ce cas, on y voit pleinement se manifester la dimension expressive du travail.

D'autre part, le travail a un caractère *public*. Avec l'économie des services, l'irruption du client sur le lieu de travail matérialise la réalité suivante : travailler, c'est prendre part à la sphère publique. Cela se joue au plan très concret des pratiques quotidiennes, de la confrontation à la clientèle singulièrement ; cela se repère dans le fait que les caissières attendent que le régime d'interaction civique, typique de la sphère publique dans les sociétés démocratiques, préside aux échanges avec la clientèle, entre collègues ou avec les supérieurs hiérarchiques. L'analyse éclairera les obstacles qui s'opposent à la reconnaissance de cette attente. En effet, c'est la domination du régime domestique qui prévaut toujours et ordonne les relations à l'intérieur des milieux de travail.

Non seulement il est expressif et public, mais le travail est également de nature *politique*. D'une part, on constatera que les situations de travail sont analysées par les personnes au travail au travers des registres du juste. C'est la grammaire du juste qui constitue le contenu normatif du travail. D'autre part, l'étude du quotidien du travail, de la flexibilité horaire et organisationnelle qui le caractérise aujourd'hui, fait apparaître que travailler à l'heure de la flexibilité constitue une expérience d'insér-

tion et de positionnement incessants dans les collectifs de travail. Or, la question du juste en référence au collectif constitue l'essence même du politique. Aujourd'hui, pour ces raisons, il est pertinent de soutenir que le travail est de nature politique. Là est la signification sociologique de la flexibilité du travail (flexibilité horaire, polyvalence des tâches...) qu'ont manquée les lectures contemporaines de la flexibilité comme seule individualisation du travail : la flexibilité, en individualisant les parcours, les horaires, les responsabilités se mue en une expérience ininterrompue de positionnement dans et par rapport aux collectifs. Ainsi, à l'heure de l'économie de services, la nature du travail, sa densité sociologique en tant qu'expérience sociale, est politique. Pourquoi ? Parce que se loge en son sein, aiguillon transversal à toutes les interactions qui constituent le quotidien du travail, l'enjeu du juste par rapport au collectif, l'individu mesurant sans cesse à cette aune les arrangements du réel.

Lorsqu'on interprète les divers registres de justice avancés par les acteurs (mérite, égalité, performance, ancienneté, situation familiale, etc.), on s'aperçoit qu'au sein de cette attente d'un régime civique, c'est la norme de la justice *démocratique* qui est partagée et pensée comme la procédure adéquate pour trancher les conflits entre critères de justice rivaux. Nous parlerons dès lors de la « méta-norme de justice » que constitue dans ce contexte le principe de la justice démocratique. Ainsi, les personnes au travail partagent l'intuition qu'il serait juste qu'elles puissent toutes participer à l'élaboration des règles qui vont organiser leur vivre ensemble et auxquelles elles doivent de fait se soumettre. Repérer cette intuition, dans une culture démocratique avancée, n'a au fond rien de vraiment surprenant. Comme nous le découvrirons en étudiant le cas des caissières de supermarché, le travail n'échappe donc pas à la culture démocratique. Mais il est gravement mis sous tension par l'arrangement capitaliste : celui-ci, en effet, déconsidère l'intuition démocratique contenue dans l'expérience du travail en privilégiant un régime de pouvoir fondé sur la domination de type domestique – version sociologique actualisée de l'« arbitraire patronal ». En conséquence, ce sont les rapports entre économie, capitalisme et démocratie qui seront à reconsidérer.

L'analyse développée dans cet ouvrage établit que, à l'heure de la société démocratique des services, l'expérience du travail est de nature expressive, publique et, *in fine*, politique. Et en réalité, la nature politique du travail porte en elle une normativité bien spécifique : l'aspiration à la justice démocratique.

Dans cette enquête sur le travail contemporain, les caissières de supermarché jouent le rôle d'avant-garde : postées aux premières lignes, servant au quotidien les clients, elles subissent de plein fouet les contradictions du modèle des services à l'heure des sociétés démocratiques capitalistes avancées. Tout comme l'ouvrier à la chaîne de l'usine automobile remplissait cette fonction pour la société industrielle, la caissière constitue un idéal-type du travail dans une économie dominée par l'activité tertiaire et son *business model* infatigablement *customer-service oriented* (tourné vers la satisfaction des besoins du consommateur). Si la science économique avec ses outils classiques a abandonné l'étude du travail comme fait social et s'est ainsi condamnée à ne pas pouvoir traiter du sens du travail, la sociologie se doit de l'approfondir et de tirer toutes les conclusions qui s'imposent sur ce que représente, du point de vue individuel et collectif, de l'individu et de la société, le fait de travailler à l'heure de la société démocratique des services. En particulier, du point de vue de l'enjeu du futur de notre vivre ensemble démocratique, elle doit attirer l'attention sur le fait que, comme le montre l'enquête qui suit, les attentes – politiques – que contient le travail sont quotidiennement frustrées.

— Le travail, une problématique démembrée

L'entreprise d'archéologie intellectuelle qui donne à voir les fondations de l'idée de travail dans les sciences et la philosophie sociales montre que nous héritons d'une histoire de démembrement de la problématique du travail. De fait, pour reprendre le concept de Mauss, le travail salarié constitue dans les sociétés occidentales capitalistes un « fait social total » : malgré des contours identifiables et circonscrits, le travail parle de l'ensemble de la société et des rapports qui la constituent. Toutefois, les sciences humaines se sont consciencieusement appliquées à l'écarteler, le pensant au travers de dimensions trop réductrices pour pouvoir le saisir dans sa totalité. Incapables de répondre de manière non réductrice à la question : *qu'est-ce qu'aujourd'hui le travail pour ceux qui travaillent ?*, elles ne peuvent dès lors sérieusement aider à penser les enjeux politiques contemporains les plus urgents : à l'heure du chômage et du travail précaire, quelles formes de salariat ? Quelles finalités à l'investissement capitaliste ? Quelles structures, efficaces et justes, de décision dans l'entreprise ? À quoi sert la représentation syndicale ? Comment

penser le devenir de l'État providence ? Face à l'ampleur de ces questions, il est devenu urgent aujourd'hui de bâtir une sociologie du travail contemporain qui ne recule pas devant la complexité de son objet.

Dès l'Antiquité, les Grecs, en choisissant d'abandonner le travail au soin des esclaves, des femmes et des enfants, allaient imposer à cette activité un déni total de reconnaissance. Le travail qui permettait la reproduction du foyer ? C'était l'activité dont ils chargeaient les esclaves pour se consacrer, eux, à l'activité politique. Depuis lors, le travailleur fut pris, au travers de formes fluctuantes, dans un rapport de production qui lui était défavorable, partie faible dans un rapport de force dont l'enjeu décidait de la survie physique des siens et de lui-même. Excepté le cas où le travailleur était son propre commanditaire et propriétaire de son outil de production, de ses terres par exemple, le travailleur fut mis en position de louer ses services, « victime consentante » de sa transformation en « facteur de production ».

Avec le développement industriel qui démarre en Angleterre dès le XVIII^e siècle et se propage sur le continent, la nature du travail va être bouleversée : d'essentiellement agraire depuis l'Antiquité, le travail devient une activité menée à l'échelle industrielle, située dans de nouveaux lieux *ad hoc* – les usines –, et le travailleur entre dans un rapport salarial progressivement codifié par les lois de Napoléon – le Code civil en 1804 et le Code de commerce en 1807. Le rapport salarial capitaliste s'est ainsi mis en place alors que des entrepreneurs et leurs financiers investissaient dans des outils de production qui nécessitaient le louage de personnel humain pour les faire fonctionner. La comptabilité des entreprises allait dès lors codifier le fait que les travailleurs constituaient un facteur de production, parmi d'autres.

À cette époque, un observateur hors norme, Karl Marx, vit dans le travail industriel l'aboutissement de la logique d'aliénation dont était porteuse la société libérale, bourgeoise et capitaliste. Mais à force de dénoncer son statut d'*input* parmi d'autres facteurs de production, le travail s'est vu réduit à n'être que cela, même aux yeux de ceux qui étaient les plus farouches critiques de cet état de fait. Ce faisant, la tradition inspirée par Marx allait se rendre difficilement capable de mener la critique interne de l'aliénation au travail. Car, au fond, n'y avait-il que de l'aliénation dans le travail salarié ? Ainsi, dans l'attente de l'écroulement du système capitaliste et de la révolution prolétarienne, annoncés comme inéluctables par la lecture marxiste « scientifique » des phases de l'histoire économique de nos sociétés, les mouvements ouvriers qui animèrent les luttes sociales et politiques de la seconde moitié du

xix^e et du xx^e siècle ne parvinrent pas à partager la revendication d'un mode de gouvernance alternatif de la sphère économique et de l'entreprise, un mode de gouvernance qui, au fond, cesserait de légitimer la lecture réductrice du travail au cœur du rapport de production capitaliste. C'est en vertu de cette lecture qu'il semblait crédible à la classe ouvrière de s'écrier : « Aux capitalistes laissons donc la gestion des usines¹ ! »

Au cours de la première moitié du xx^e siècle, la science économique finalisa les outils techniques qui allaient achever la voie de la réduction du travail : à savoir, traiter du travail comme d'un facteur de production parmi d'autres dans l'équation d'équilibre général. Au niveau micro-économique, le travail allait ainsi se réduire à une « désutilité » pour le travailleur. Bien que généralement non explicité, le postulat sur lequel s'érige cette hypothèse est d'une simplicité étonnante et naïve : le travailleur entretient une relation instrumentale au travail. C'est à l'aune du salaire qu'il procure, gage de la (sur)vie en dehors du travail, que se juge l'opportunité de travailler². Bien que l'étude du réel prouve le contraire³, l'hypothèse sur le travail véhiculée par le paradigme standard en économie n'a à ce jour toujours pas été révisée⁴.

1. Bien entendu des exceptions majeures existent. On peut penser au mouvement des coopératives ouvrières, qui est la forme la plus aboutie d'une reconnaissance du caractère non instrumentalisable du travailleur. Ici, le travailleur est également propriétaire de l'entreprise – la coopérative – et l'accès au partage des fruits de son travail lui est ainsi d'emblée reconnu. Voir, par exemple, les projets du xix^e siècle des socialistes qualifiés avec mépris d'utopistes par Marx (Charles Fourier, Robert Owen, Louis Blanc) jusqu'aux coopératives actuelles, singulièrement en Espagne (Mondragon Coop.), en Italie (coopératives de textile dans la région de l'Emiglia Romana), aux Pays-Bas (Bremen Group), en Belgique (réseau SAW-B.be), aux États-Unis (Plywood Companies, etc). Pour un historique, voir Gunn [2004]. Pour les données contemporaines concernant l'Europe, voir les recensements annuels sur le site www.efesonline.org; concernant les États-Unis, consulter le site www.nceo.org.

2. La méthode qu'utilise l'analyse micro-économique pour penser le travail s'appuie sur l'équation : peine (au travail) contre plaisir (hors travail). L'utilité gagnée par le salaire, à savoir donner accès aux loisirs, est la compensation directe de la désutilité du travail [Lane, 1992, p. 49]. C'est le postulat d'une relation parfaitement instrumentale au travail qui est ici posé et nécessaire à la cohérence du modèle analytique.

3. Voir le chapitre 2. Parmi d'autres, voir le cas classique de l'allocation travail contre loisirs [Juster, 1986; Lane, 1992, p. 4].

4. Les effets de cette lecture – dès lors fortement normative – sur le réel appelleraient pourtant à plus de mesure et de responsabilité de la part de ceux qui se pensent comme les seuls véritables « scientifiques en sciences sociales ». Pour une discussion des enjeux normatifs du paradigme dominant la science économique aujourd'hui, voir Arnspenger [2006].

Au xx^e siècle, la philosophie politique renforça le point de vue reçu en héritage de l'Antiquité grecque et consolida à son tour le démembrement de la problématique du travail. Ainsi, Hannah Arendt et Habermas – malgré lui, nous y reviendrons – allaient cantonner le travail à sa nature instrumentale. La sociologie du travail, en revanche, fut la pionnière d'un regard plus complexe sur le travail. Des travaux de Goldthorpe et Lockwood à Touraine (que nous rappellerons plus loin), les sociologues du travail ont interrogé la place du travail et de ses pathologies en interaction avec le contexte plus large de la société industrielle. Dans les années 1960 et 1970, Touraine est celui qui a mené le plus loin le lien explicite entre la « situation de travail », les acteurs collectifs qui s'y créaient (le mouvement ouvrier en particulier) et les rapports politiques, collectifs, qui se nouaient autour des enjeux partagés par les différents acteurs de la société industrielle (patronat, État, syndicats). En Europe, depuis les années 1980, la sociologie de l'entreprise et la sociologie des professions ont constitué des champs de recherche particulièrement innovants et féconds mais n'ont jamais plus rassemblé ces fils autrefois tenus ensemble par Touraine. La sociologie de l'entreprise s'est efforcée de repenser l'entreprise comme une *institution*, poussée à ce titre à défendre sa légitimité sociale et politique [Sainsaulieu, 1995 ; Segrestin, 1996]. Mais elle a passablement délaissé les questions du travail et des relations de travail *stricto sensu*. De son côté, la sociologie des professions a touché aux sources du rapport expressif et politique au travail, singulièrement lorsqu'elle a développé l'analyse des identités au travail [Dubar et Tripier, 1998]. Mais elle ne les a pas identifiées comme telles. De sorte que la question de l'identité n'a pas conduit à une véritable théorie du travail. Au total, l'apport de ce courant de recherche n'a pas pu être véritablement consolidé dans une théorie sociologique du travail contemporain⁵.

5. *L'évocation de la situation nord-américaine est moins encourageante encore. Un champ interdisciplinaire, celui des relations industrielles, était parvenu à structurer l'étude du travail et des relations collectives de travail comme son objet et, de facto, à défendre le caractère multidimensionnel du travail. Le succès du champ, accompagnant celui de la société industrielle, fut tel que de nombreux départements universitaires et centres de recherche furent ouverts sous ce nom. En phase avec l'évolution idéologique que connurent les États-Unis (l'avancée des thèses néolibérales, la domination du monétarisme de Friedman en économie en particulier), les années 1980 constituèrent un tournant et les années 1990 sonnèrent la fin de cette entreprise. Les départements ont été progressivement intégrés aux Business Schools, labellisés par exemple à présent Human Resources Management, nouvelle dénomination reflétant leur changement d'objet et de préoccupation. Parallèlement, les instituts de recherche furent progressivement démantelés et fermés, à l'instar du plus illustre : le Industrial Relations*

Voilà donc l'enjeu : reconstituer la problématique du travail, aujourd'hui démembrée, afin de contribuer à une sociologie *critique* de la société et de l'économie contemporaines. Rendre au travail, comme fait social, toute l'épaisseur sociologique qui l'anime, alors que les différentes sciences sociales l'ont explosé, comme en écho à l'hypothèse de la différenciation fonctionnelle qu'elles ont en partage. Celle-ci constitue en effet l'arrière-plan méta-théorique partagé par les sciences sociales aujourd'hui et ce, malgré le fait, cette étude le montrera, qu'elle se révèle inappropriée à la description de ce qui constitue le champ économique aujourd'hui. Ainsi, un tel cadrage ne peut pas repérer ce qui dans le champ des relations économiques peut relever du politique, le travail ne pouvant dès lors qu'être forcément animé par une rationalité instrumentale, rationalité pensée comme typique des échanges de la sphère économique. Rien qu'en sociologie, ce schéma méta-théorique est largement partagé, de manière exemplaire par des auteurs aux options si fondamentalement opposées que Luhmann et Habermas. Au final, c'est la pertinence de l'hypothèse de la différenciation fonctionnelle des sphères du social qui se trouve dans la ligne de mire des résultats de cette enquête.

— Structure de l'ouvrage

Le premier chapitre discute les enjeux constitués par le contexte historique, le choix du terrain et de la méthode de cette enquête. D'une part, nous verrons grâce à une étude historique que l'avènement du travail à la sphère publique n'est pas en rupture avec le passé. Au contraire, il s'inscrit dans une trajectoire de développement. C'est ainsi que nous replacerons l'enjeu que constitue la nature politique du travail dans le contexte de l'histoire socioéconomique des deux siècles derniers. D'autre part, le choix du terrain d'analyse sera présenté : au sein du secteur des services, la grande distribution et les caissières de supermarché sont un cas emblématique de l'évolution en cours ; ensuite, sont justifiés la méthode d'enquête et les choix épistémologiques qui ont présidé à l'analyse.

La première étape du parcours analytique porte sur la nature du rapport individuel au travail (chapitre 2). L'analyse débute par une lecture

Research Institute de l'université du Wisconsin-Madison, héritier des grands institutionnalistes américains John R. Commons et Selig Perlman, qui fut fermé en 2002.

critique des traditions qui ont marqué l'étude du travail. Certaines font figure de repoussoir (la théorie économique orthodoxe, la philosophie sociale de Marx, Arendt et Habermas) alors que d'autres constituent l'héritage riche sur lequel s'appuie la problématique qui nous occupe (la sociologie et les relations industrielles principalement). L'analyse des caissières est introduite par les données des grandes enquêtes quantitatives disponibles aujourd'hui qui confirment l'existence d'un rapport largement non instrumental au travail. L'étude de terrain permet de démontrer qu'une seule des cinq composantes du rapport au travail des caissières est d'ordre instrumental, les quatre autres étant d'ordre expressif, c'est-à-dire qu'elles concernent le sens.

Le texte se poursuit par l'analyse de l'une des grandes caractéristiques de l'économie contemporaine : le secteur tertiaire est celui qui produit le plus de richesse et d'emploi (chapitre 3). Alors que l'on parlait de « société industrielle » pour référer à toute une configuration de rapports économiques (et plus largement sociaux et politiques) qui ont caractérisé un état de la société, il faut reconnaître que la configuration de la « société des services » n'est pas encore suffisamment balisée. Notre analyse expose le fait que travailler à l'heure de la société des services mobilise le régime d'interaction conventionnel typique de la sphère publique dans les sociétés démocratiques. Ainsi, la présence du client sur le lieu du travail, si typique du modèle des services, signe l'aboutissement d'une logique en germe dans la société industrielle : travailler, c'est prendre part à la sphère publique. Pourtant, les interactions avec la clientèle ou la hiérarchie ne se passent pas forcément sur le mode du régime d'interaction civique qui anime la sphère publique, et qui est marquée par l'égalité de statut des personnes y prenant part. Au travers d'une opposition entre deux types de régimes d'interaction, civique *versus* domestique, qui modèlent les attentes respectives des caissières et de leur hiérarchie, peuvent alors s'expliquer les conflits qui se nouent entre les caissières, leurs clients et leur hiérarchie, la clientèle se trouvant prise dans cette tension.

Même si les entreprises considèrent le régime d'interaction domestique comme idéal pour la gestion de leur personnel, le travailleur développe un rapport expressif à son travail, lequel représente une expérience d'insertion dans la sphère publique. Parvenus au cœur de l'analyse, nous soutiendrons dans le chapitre 4 que le travail est une activité sociale de nature proprement politique, au sens donné par la philosophie politique. Pourquoi ? Parce que quelle que soit la spécificité des situations, le registre fondamental du travail est celui du juste en référence au fonctionnement du collectif. En effet, travailler, à l'heure de l'économie des

services, signifie travailler sous condition de flexibilité, laquelle se traduit par une expérience constante de positionnement et d'insertion dans des collectifs de travail. Notre étude tant des situations routinières que des événements exceptionnels au travail (moments de crise, par exemple) révèle ainsi que la personne au travail vit les circonstances de cette expérience au travers des registres du juste, en référence au collectif.

Nous étudierons les deux grandes formes de flexibilité qui définissent le travail au « poste caisses » : qualitative (polyvalence) et quantitative (horaire), pour montrer de manière précise comment et pourquoi ce schéma analytique prend corps. De par sa nature politique, nous constaterons que, au-delà des spécificités des critères du juste avancés par les acteurs, le travail est investi d'un critère au contenu spécifique : l'aspiration démocratique. Pour des sociétés à la tradition démocratique stabilisée, l'aspiration politique suivant laquelle la personne (au travail) est considérée comme partie prenante à la définition des règles de la vie commune (au travail) n'étonne pas. Il y a dans ce constat un potentiel considérable à mettre au service de l'efficacité des entreprises, particulièrement si l'on adhère à un *business model* qui voit la flexibilité comme la réintégration de l'exécution et de la conception du travail. Mais ce constat questionne aussi les modes de répartition de pouvoir dans l'entreprise capitaliste contemporaine.

Deux organisations majeures sont en compétition pour le partage du pouvoir dans l'entreprise capitaliste, institution centrale de la société : le management et les organisations syndicales. Le management, en tant que mandataire des investisseurs en capitaux, est en position de *leadership* grâce à la légitimité du pouvoir accordé par le droit ; les organisations syndicales ont un droit de regard et d'influence, certes limité mais bien réel dans certains secteurs et entreprises (comme c'est le cas pour les entreprises de la grande distribution en Belgique). Dans le chapitre 5, nous analysons le fonctionnement de ces deux organisations au regard des conflits diagnostiqués entre les deux régimes domestique et civique. On illustre comment le management met en place différentes politiques qui visent à renforcer le régime domestique, alors que les organisations syndicales font face à des problèmes majeurs d'action collective pour relever le défi qui consiste à promouvoir le régime civique démocratique dans l'entreprise. Nous mettons en évidence une homologie structurale entre le régime domestique imposé par le management dans l'entreprise et le régime commandé qui anime les rapports internes aux organisations syndicales. Ainsi, étant elles-mêmes animées par une culture de régime d'interaction proche du régime domestique, la culture interne des orga-

nisations syndicales ne leur permet pas facilement de comprendre le rapport politique au travail développé par les salariés et de disputer le régime domestique qui s'impose à eux. Dans un dernier temps, nous examinons les éléments d'une politique (syndicale) qui permettrait, à contexte juridique inchangé, de constituer des capacités collectives pour promouvoir un régime civique démocratique dans l'entreprise capitaliste.

L'analyse développée ici soulève à nouveaux frais la pertinence de la question démocratique dans la sphère économique (conclusion). Cette question n'est pas le produit de l'abstraction. Au contraire, fidèle à la démarche d'une sociologie critique et compréhensive des faits économiques, nous n'avons cessé de nous appuyer sur les expériences quotidiennes des travailleurs au sein de la société de services. L'enjeu est d'une importance considérable pour l'avenir de nos sociétés démocratiques avancées. Dès lors, pour conclure ce parcours, nous passons en revue l'ampleur des conséquences en jeu pour nos sociétés tant qu'elles éluderont cette interpellation. Ensuite nous brossons le tableau des défis intellectuels et pratiques qu'il faudra relever. Nous plaidons pour le dépassement du paradigme de la différenciation fonctionnelle qui domine aujourd'hui les sciences sociales. La présente étude en démontre en effet les limites. Et, du côté des enjeux pratiques, nous nous prononçons pour la refondation institutionnelle de l'entreprise comme institution centrale de la société démocratique.

Chapitre 1

HISTOIRE, TERRAIN ET MÉTHODE

L'analyse développée dans cet ouvrage expose le fait que l'expérience du travail est de nature expressive, publique et, *in fine*, politique. Il nous faudra constater que la nature politique du travail porte en elle une normativité spécifique : l'aspiration à la justice démocratique. Ce développement actuel de la société de services n'est pas en rupture avec le passé. Au contraire, il s'inscrit dans une trajectoire liée à l'approfondissement de la culture de la démocratie et de l'individu libéral. Dès lors, il importe de replacer l'enjeu que constitue la nature politique du travail, son contenu qui touche à la justice démocratique, dans le contexte du développement historique, socioéconomique des deux siècles derniers. Cette genèse permet également de mieux en saisir la puissance et la portée. La nature politique du travail signe l'aboutissement d'un long et lent développement interne aux sociétés libérales, capitalistes et démocratiques.

— L'économique et la sphère publique : une histoire d'émancipation du travail de la sphère privée

La longue durée permet de saisir les origines et l'ampleur du mouvement qui est analysé dans cet ouvrage. L'histoire des sociétés occidentales, libérales, capitalistes et industrielles, peut être analysée comme une histoire d'émancipation du travail de la sphère privée, ce que nous appelons

sa « sortie ». Cette sortie prend place au cours de trois étapes historiques majeures : le XIX^e siècle et la sortie spatiale du travail de l'espace domestique ; le XX^e siècle et la reconnaissance du travail comme véhicule de la citoyenneté (sociale), expérience encadrée par un droit hybride et novateur qui témoigne de l'arrachement du travail à la sphère privée. Enfin, avec l'avènement de l'économie des services depuis la fin du XX^e siècle, se joue une dernière étape : la question centrale est cette fois celle du conflit qui oppose les travailleurs et le management quant au régime d'interaction à l'œuvre dans les situations de travail. Les travailleurs attendent un régime d'interaction civique démocratique (travailler, n'est-ce pas prendre part à la sphère publique ?). Mais le management impose le régime d'interaction domestique, typique de la sphère privée, et légalement garanti par l'institution de l'entreprise capitaliste.

Première étape : le lieu du travail, sortie du foyer

Avec l'entrée du travailleur dans les ateliers de l'usine lors de la révolution industrielle, le travail entame au XVIII^e siècle son émancipation de la sphère privée. Jusqu'à cette époque, le travail était une activité domestique dans les deux sens du terme : menée dans le cadre du foyer et soumise aux règles de la maison¹. En effet, le régime de production de l'Antiquité qui s'appuyait sur l'esclavage ou celui du Moyen Âge basé sur le servage constituaient autant de régimes domestiques, de même qu'à la Renaissance, époque à laquelle la classe des commerçants fit son apparition. Ces derniers commandaient des biens aux unités de production indépendantes constituées par les foyers d'artisans afin de les commercialiser sur les marchés et dans les Halles des villes naissantes, arrachées au despotisme des Princes. Sous ce régime d'organisation de la production, les travailleurs, certes en partie dépendants économiquement de ces marchands qui leur passaient commande, menaient leur vie dans un contexte domestique, souvent propriétaires de leur outil de production (la charrue, le rouet ou le métier à tisser, par exemple) et autonomes dans leur organisation du travail. Avec la révolution industrielle, on assiste à une transformation sociale majeure : le basculement dans le prolétariat de nombreux petits agriculteurs et artisans, auparavant occupés dans les campagnes. Ainsi que le pensa Marx, la création d'une

1. Le terme « économie » traduit précisément cette idée. Du grec oikos (« maison ») et nomos (« loi, principe de gestion »), économie signifie donc littéralement « la loi de la maison ».