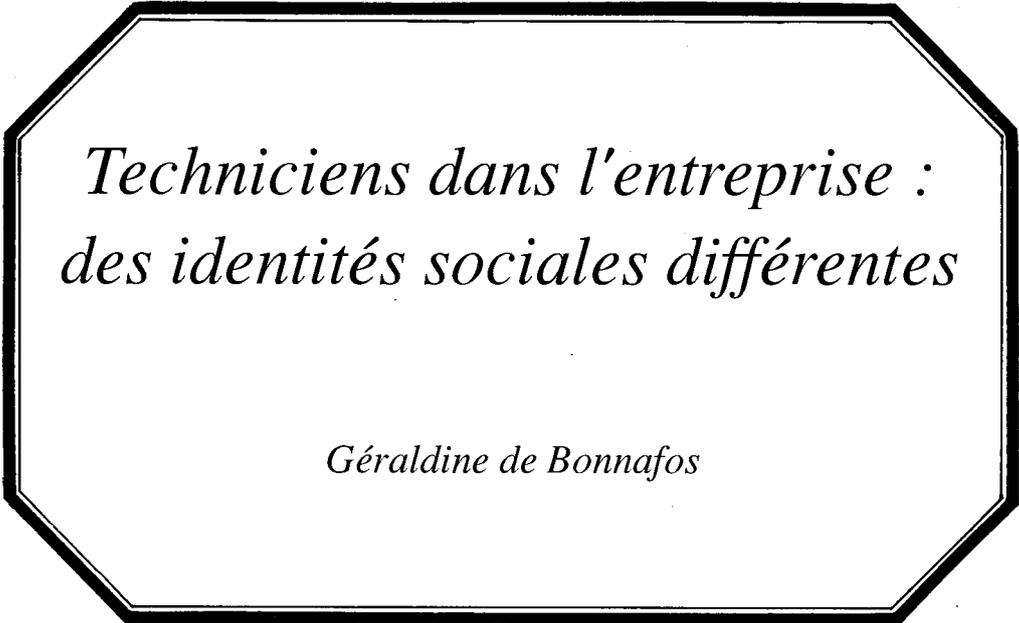


---

CENTRE D'ETUDES  
ET DE RECHERCHES  
SUR LES QUALIFICATIONS

---



*Techniciens dans l'entreprise :  
des identités sociales différentes*

*Géraldine de Bonnafos*

CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

TECHNICIENS DANS L'ENTREPRISE :  
DES IDENTITES SOCIALES DIFFERENTES

Géraldine de BONNAFOS

DEPARTEMENT TRAVAIL ET FORMATION

COLLECTION DES ETUDES n°45

Décembre 1988



## Résumé

*L'objet de cette étude est double. Il est d'abord de cerner l'hétérogénéité des identités sociales des techniciens. Il est également de mettre en évidence les facteurs organisationnels et sociaux internes à l'entreprise, qui jouent un rôle dans la constitution de cette hétérogénéité.*

*Ainsi, les techniciens n'apparaissent comme groupe unifié ni dans les représentations et les pratiques de gestion des responsables, ni dans les définitions que les techniciens donnent d'eux-mêmes. Si l'on peut faire le constat de différences importantes entre les titulaires d'une formation de niveau III et de niveau IV, celles-ci paraissent être davantage la conséquence de la différence des pratiques qui leur sont appliquées que de leur niveau de formation initiale.*

*Le résultat le plus important de cette étude est l'impossibilité à laquelle on se trouve confronté de parvenir à une vision tranchée des sous-groupes qui existent parmi eux. Le terme de technicien n'a pas de contenu objectif : il ne désigne ni une fonction spécifique ni, en corollaire, une population aux caractéristiques clairement établies.*

*La raison de cette hétérogénéité provient d'une divergence dans la façon dont les responsables identifient les savoirs des techniciens. Si un large accord s'établit parmi eux sur l'idée selon laquelle le groupe n'est pas homogène, ils divergent cependant sur ce qui fonde la différence. Pour les plus nombreux, ce sont les savoirs théoriques, et le niveau de la formation initiale en est l'indicateur. Aussi, ils favorisent dans leur recrutement les techniciens supérieurs. Pour les autres, ce sont les compétences mises en oeuvre dans le travail et évaluées à partir des résultats de ce travail qui permettent de distinguer les techniciens. Elles intègrent, d'une part, des connaissances non formalisées apprises empiriquement et, d'autre part, des savoirs théoriques nécessaires qui peuvent s'acquérir à travers des stages de formation spécifique.*

*Un autre signe de la recomposition est celui de l'évolution constatée dans la gestion des carrières qui, dans la période antérieure, s'arrêtait au seuil de la maîtrise. Trois autres possibilités s'ouvrent dorénavant aux techniciens. La fonction technique est maintenant reconnue et mieux valorisée puisqu'il est possible, pour les individus occupant une fonction touchant aux technologies nouvelles (étude ou maintenance), d'accéder aux mêmes coefficients que la maîtrise tout en restant dans la filière technique. La seconde voie est une évolution vers la maîtrise d'exploitation jusqu'à la position de chef d'atelier. Elle est maintenant pratiquement réservée aux techniciens alors qu'elle était auparavant largement ouverte aux ouvriers, si ce n'est carrément monopolisée par eux. Enfin, la troisième possibilité est un passage, qui sera réduit, vers le groupe des ingénieurs et cadres.*



# Sommaire

	Pages
INTRODUCTION	7
1. Hypothèses	9
2. Méthodologie	10
3. Champ de l'étude	18
PRESENTATION DES TECHNICIENS DE L'ECHANTILLON	21
1. Une appartenance commune aux couches populaires	21
2. La prépondérance des 30-35 ans, diplômés de niveau III	22
3. La position des techniciens dans l'organisation fonctionnelle et sociale de l'entreprise : une grande hétérogénéité	24
4. Mobilité interne et vagues d'embauche : la répartition des techniciens dans les différents services	25
CHAPITRE 1 - L'IDENTIFICATION DES TECHNICIENS PAR LES INGENIEURS ET CADRES	27
1. Les savoirs requis dans la fonction de technicien, diversité ou spécialisation ?	27
2. Les savoirs détenus par les techniciens : deux modes d'évaluation divergents	31
3. La place des techniciens parmi les autres groupes sociaux dans l'entreprise	37
Conclusion	41

<b>CHAPITRE II - LE ROLE ET LA PLACE DES TECHNICIENS DANS L'ENTREPRISE : DES REPRESENTATIONS TRES DIFFERENTES</b>	<b>43</b>
1. La diversité des représentations individuelles du rôle du technicien	43
2. Le récit du cursus : une mise en cohérence du passé avec le présent	48
3. Le cursus : itinéraire social ou professionnel	51
4. Du comportement dans l'emploi au positionnement social dans l'entreprise	53
5. L'origine de cette hétérogénéité : le rôle des facteurs organisationnels	57
Conclusion	59
<b>CHAPITRE III - L'INFLUENCE DES FACTEURS D'ORGANISATION DANS L'ELABORATION DE L'IDENTITE SOCIALE</b>	<b>61</b>
1. Les représentations des individus sur la fonction de technicien, au moment de leur entrée dans l'entreprise	62
2. Des espaces sociaux cloisonnés et différenciés qui influencent la perception du fonctionnement du système social	64
3. L'évaluation individuelle de sa place au sein de l'espace social	73
Conclusion	81
<b>CHAPITRE IV -LES TECHNICIENS : DES IDENTITES SOCIALES DIFFERENTES</b>	<b>83</b>
1. Nature des relations de collaboration et identité sociale	84
2. Des identités sociales très différentes	86
CONCLUSION	97
BIBLIOGRAPHIE	105

## Introduction

Dans les années 60, la question de l'identité des techniciens se posait déjà. Ph. Lherbier par exemple, la formulait en ces termes : "Il y a toujours un risque à vouloir utiliser le terme de "techniciens", celui de s'entendre demander : de qui ou de quoi parlez-vous ? Car un constat s'impose d'emblée : s'il est fréquent d'entendre parler "des problèmes des techniciens", "du malaise des techniciens" etc., personne n'est capable de définir avec précision ce que recouvre l'appellation" (1).

Il faut constater que depuis, la question n'a pas reçu de réponse précise et qu'elle est toujours d'actualité d'une part parce que le nombre des techniciens augmente fortement dans les entreprises, en liaison avec le développement de l'automatisation et d'autre part parce que ces techniciens ont des cursus et des niveaux de formation différents (2). L'accès à la fonction après une évolution sur le tas à partir d'un emploi ouvrier demeure et coexiste avec un accès direct après une formation qui peut être de niveau IV ou III. Or l'on parle toujours des techniciens comme s'ils constituaient un groupe homogène.

C'est à cette question de l'identité des techniciens que nous avons consacré une étude réalisée dans une entreprise appartenant à l'industrie de process. Le choix de ce thème est lié à l'intuition qu'il est réducteur de considérer les techniciens comme une seule et même population et aussi à la conviction que les travaux qui traitent de l'identité sociale négligent certains facteurs qui participent à l'élaboration de cette identité. Celle-ci est le plus souvent présentée comme étant constituée dans le milieu familial et le système de formation (3) Nous pensons et voulons montrer que l'identité sociale est également en partie créée dans le milieu de travail. Cette idée n'est pas originale, elle est développée par des

---

(1) Ph. LHERBIER : "Les techniciens, catégorie professionnelle ou socio-professionnelle ?", *Informations SIDA*, supplément n°159, mai 1967.

(2) R. GUILLON : "Repères sur l'emploi des techniciens", *Formation Emploi* n°20, octobre-décembre 1987.

(3) P. BOURDIEU, C. PASSERON : *Les héritiers*, Editions de Minuit, 1971.  
P. BOURDIEU : "Classement, déclassement, reclassement", *Actes de recherche en sciences sociales* n°24, novembre 1978.

chercheurs (4) qui montrent la nécessité de distinguer des sous-groupes parmi les techniciens : notamment, les jeunes titulaires d'un diplôme de niveau bac + 2 et les anciens, par exemple les ouvriers ayant évolué sur le tas. Mais ils considèrent que les structures de l'entreprise ont une influence homogène sur chacun de ces sous-groupes. Or, nous voulons montrer qu'il existe des facteurs au sein d'une même entreprise qui créent des différenciations non seulement parmi des individus appartenant à une même catégorie professionnelle mais aussi parmi des individus d'un même niveau de formation. La thèse que nous soutenons est la suivante : l'identité sociale des techniciens se constitue en partie dans l'entreprise à travers une confrontation entre les pratiques de gestion et les modes de relations établies par la hiérarchie et les représentations et l'action des individus. **Les techniciens ne partagent pas une même perception de leur identité sociale** non seulement parce qu'ils ont suivi des parcours différents au sein du système scolaire, les uns s'arrêtant au niveau V, les autres aux niveaux IV ou III, mais aussi **parce qu'ils sont mis dans l'entreprise dans des contextes sociaux et organisationnels différents** (5).

Ainsi ce n'est pas seulement l'identité sociale des techniciens en tant que telle qui nous intéresse mais, au-delà, ses relations avec les pratiques de gestion du personnel. Cette étude a donc pour but d'apporter un éclairage sur des questions qui préoccupent chercheurs, formateurs et responsables d'entreprise (6). L'une d'elles concerne la façon dont doivent être saisies les pratiques de gestion du personnel appliquées à une même catégorie. L'analyse développée ici remet en cause l'idée, qui réunit un large accord parmi les trois groupes cités, selon laquelle la politique de l'entreprise est unique et peut être appréhendée en interrogeant un responsable à n'importe quel niveau de l'entreprise. Elle met en évidence la diversité réelle des pratiques. Une autre est relative aux conséquences qu'ont les transformations technico-organisationnelles actuelles sur la recomposition des techniciens. Cette question est importante pour tous ceux qui s'interrogent sur les pratiques à mettre en oeuvre pour obtenir l'adhésion des groupes sociaux aux transformations d'ensemble introduites dans la politique de l'entreprise aujourd'hui et leur intégration à celle-ci. On l'aborde ici en confrontant les attentes qu'expriment les techniciens sur le contenu de leur fonction, leur évolution, la représentation qu'ils élaborent sur la

---

(4) Cf. notamment P. BOUFFARTIGUE et F. GODARD : *Au fil de la lignée*, Germ. 1984.

(5) Nous sommes tout à fait consciente de la limite qu'il y a à n'étudier qu'une dimension de l'identité sociale en négligeant toutes les relations qu'elle entretient avec les autres. Cependant nous pensons que cette limite n'aura pas trop d'importance si on arrive à bien montrer comment se créent les différenciations parmi les techniciens au sein d'une même entreprise.

(6) Ouvrage collectif : *Ouvriers qualifiés, maîtrise et techniciens de production dans les industries en cours d'automatisation*, CEREQ (Collection des études n°43), 1988, et R. GUILLON : *BTS-DUT industriels - Représentations et pratiques des enseignants et des gestionnaires du personnel*, CEREQ (Collection des études n°28), 1986.

place qui leur est faite dans l'entreprise avec les pratiques de gestion du personnel qui leur sont appliquées. On met notamment l'accent sur les relations qui existent, tant au niveau de la coopération que de l'évolution de carrière, entre les techniciens et deux autres groupes, la maîtrise d'une part et les ingénieurs d'autre part. On recherche enfin la façon dont les techniciens se positionnent eux-même les uns vis-à-vis des autres et le rôle des pratiques de gestion du personnel sur ce positionnement en recherchant l'influence que peut avoir sur les autres techniciens (leur comportement au travail, leur stratégie d'évolution), une politique qui privilégierait les techniciens supérieurs.

## 1. HYPOTHESES

Nos hypothèses fondamentales sont les suivantes :

### - Sur les pratiques de gestion de la hiérarchie

Ces pratiques de gestion sont fondées sur l'identification que réalisent les responsables des techniciens. Celle-ci repose sur une évaluation des savoirs requis dans les fonctions qu'occupent ces derniers et une évaluation des savoirs détenus par les individus de niveaux de formation différents ou ayant suivi des itinéraires professionnels différents. Or, il nous semble impossible que tous les responsables impliqués, à quelque niveau que ce soit, dans la conception et la mise en oeuvre de la politique du personnel à l'égard des techniciens parviennent spontanément à un mode d'identification identique. La raison en est qu'il n'existe pas un outil neutre ou objectif permettant de mesurer les savoirs. Les responsables en font une **évaluation**, qui est une démarche subjective. Nous voulons montrer que cette évaluation varie selon les **personnes**. Elle est fondée sur une hiérarchisation des différentes dimensions des savoirs (savoirs théoriques, savoirs pratiques...) que chaque responsable établit. Cette hiérarchisation ne dépend pas de facteurs économiques qui s'imposent à tous. Nous pensons qu'elle dépend des priorités de gestion qui varient d'un service à l'autre et du niveau auquel le responsable intervient et qu'elle est liée également à la personnalité de l'acteur, c'est-à-dire à son propre cursus professionnel, au mode d'apprentissage à travers lequel il a lui-même acquis ses savoirs. La diversité de ces facteurs au sein d'une même entreprise doit entraîner une hétérogénéité des modes d'identification des techniciens et donc des politiques qui leur sont appliquées.

### - Sur l'action des techniciens

On conçoit généralement l'insertion des individus dans l'entreprise comme une insertion strictement professionnelle et l'on s'interroge sur les relations formation-emploi. On considère également cette insertion comme une adaptation à un contenu défini en dehors des individus. On s'interroge moins sur la dimension sociale de cette insertion et sur l'action que l'individu exerce sur la définition du contenu de son emploi. Pour notre part, nous émettons l'hypothèse selon laquelle l'individu n'arrive pas seulement dans l'entreprise avec un certain bagage de connaissances. Il élabore dans le milieu social d'origine et le système de formation une représentation de son identité sociale c'est-à-dire de la place du techni-

cion dans l'entreprise. Il arrive avec des attentes sur le contenu de sa fonction, sur son positionnement social par rapport aux autres groupes, sur son évolution de carrière. Ces attentes sont satisfaites ou non par son insertion et son cursus dans l'entreprise. Il peut se produire au cours de son cursus une évolution de la perception qu'il a de son identité sociale. Et dans tous les cas, l'individu est acteur. Il joue un rôle dans la définition du contenu de son emploi et ce rôle dépend notamment de la façon dont il perçoit sa place dans l'entreprise.

## 2. METHODOLOGIE

### 2.1. Emprunt à l'ethnométhodologie

Deux points nous paraissent essentiels dans notre démarche. Le premier est de considérer des individus comme des acteurs. Nous pensons que tous les responsables agissent dans la définition et la mise en oeuvre de la politique du personnel. Ils n'appliquent pas une politique établie par un niveau supérieur. De même, les techniciens sont acteurs du contenu de leur emploi et de leur apprentissage. Le second est le refus d'analyser le mode d'identification qu'adoptent les responsables vis-à-vis des techniciens et la perception que les techniciens ont de leur identité sociale à partir de critères élaborés par nous-même. Nous avons choisi d'étudier ce qu'en disent les acteurs eux-mêmes.

Ces partis pris nous ont conduite à nous inspirer de l'approche ethnométhodologique (7). Cette école s'est développée aux USA à la fin des années 60, en opposition à la sociologie conventionnelle. Nous résumons ici très succinctement les idées qui nous semblent essentielles et que nous lui avons empruntées. Nous précisons également la limite que nous voyons à cette démarche et donc la distance que nous prenons avec elle.

Il y a dans les pratiques sociologiques traditionnelles implicitement l'hypothèse que les faits sociaux s'imposent aux individus qui suivent des règles. L'acteur ignorerait la source de ses actions dont le sens ne serait accessible qu'au sociologue. L'ethnométhodologie prend le contrepied de cette conception en postulant que la réalité sociale est constamment créée par les acteurs. Ceux-ci ne sont pas manipulés par des déterminismes qui les dépassent (8). Ils agissent vis-à-vis des événements ou des choses en

---

(7) Nous devons beaucoup aux textes de chercheurs sur l'ethnométhodologie ou s'inspirant de cette démarche, et tout particulièrement : P. PHARO, (voir la bibliographie sur l'ensemble des références). Nous avons également bénéficié de discussions avec des chercheurs du CEREQ au sein d'un groupe de réflexion constitué dans le but de réfléchir aux problèmes méthodologiques de traitement des informations et discours recueillis par entretiens

(8) Le résumé suivant s'inspire des articles de A. COULON : "Qu'est-ce que l'ethnométhodologie" et P. BANGE : "Points de vue sur l'analyse conversationnelle", *ORLAV* n°29, 1983.

fonction de la signification que ceux-ci ont pour eux et ils sont capables, dans le cours de leurs activités de raisonnement, de compréhension et d'interprétation de leurs actes.

Ces événements n'ont pas un statut définitif, ils n'ont pas une signification en soi. Leur signification est liée à l'interprétation qu'en font les acteurs et celle-ci dépend du contexte dans lequel ils se situent. Les significations évoluent donc en fonction du contexte dans lequel les acteurs sont mis en présence des événements. Par ailleurs, les individus n'ont pas des relations à un pur monde de choses, indépendamment d'un contexte social. La signification qu'ils attribuent aux événements est visible parce qu'elle est formulée à autrui. Les événements n'ont donc de signification que dans le contexte d'une interaction.

Une interaction sociale fondamentale à travers laquelle les acteurs expriment la signification qu'ils donnent aux choses est la communication verbale. Les ethnométhodologues postulent que "l'acte de parole n'est pas seulement l'acte de dire mais c'est un acte social par lequel les membres d'une communauté interagissent et produisent la réalité sociale" (9).

Ainsi l'ethnométhodologie est la recherche des méthodes que les individus utilisent pour donner un sens et accomplir leurs actions de tous les jours : communiquer, prendre des décisions,...

Ces postulats conduisent les ethnométhodologues à adopter une position radicale concernant l'interprétation que l'on peut faire des communications verbales et notamment des comptes rendus d'entretiens. Selon eux le discours formulé par des interlocuteurs n'a de sens que par rapport au contexte de l'interaction langagière. Il est impossible d'en déduire des informations sur le thème qu'ils ont traité, mais dans un autre contexte. Dans le cas d'un entretien, cela revient à considérer que le récit formulé par la personne interviewée n'existe pas préalablement à la situation d'entretien. Le sens du récit n'est pas donné exclusivement par l'interviewé, il se construit dans l'interaction interviewer-interviewé. L'interviewer, par la façon dont il présente son enquête, par des inductions que ses questions provoquent dans les réponses de l'interviewé... prend part à la construction du sens du récit. Si le contexte changeait le récit changerait. Il est donc impossible, selon les ethnométhodologues, de déduire de l'interview d'un individu, par exemple sur sa situation professionnelle, des informations sur cette situation professionnelle réelle. Les ethnométhodologues se bornent à analyser par exemple comment est accomplie une conversation, quelles procédures les interlocuteurs utilisent pour s'accorder sur le sens de ce qui est dit. Ils le font en décrivant les structures formelles du déroulement de la conversation.

Une position aussi radicale revient à nier la légitimité d'un travail d'enquête par entretiens. Nous ne la partageons pas et pensons au contraire que les personnes interviewées sont des informateurs tout à fait légitimes sur leurs pratiques en situation réelle. Cela ne signifie pas que nous revenons à l'approche sociologique traditionnelle. Celle-ci ne tient pas compte du fait que les informations sur lesquelles on travaille ont été recueillies en situation d'entretien. Elle les considère comme des informations objectives. Ainsi la description d'un emploi par une personne

---

(9) P. BANGE, art. cité.

interviewée est considérée comme le contenu objectif de cet emploi. Par ailleurs, cette démarche cherche à trier les faits objectifs et subjectifs et écarte ces derniers.

Pour notre part, nous ne perdons pas de vue le fait que les informations ont été recueillies dans un entretien et qu'elles ont été formulées au cours d'une interaction entre l'interviewer et l'interviewé. Mais nous pensons qu'il est possible d'approcher la réalité que les individus interrogés rapportent justement en n'essayant pas de trier les faits objectifs des faits subjectifs mais en prenant en compte l'ensemble du récit et en recherchant sa cohérence (10). Nous émettons en effet l'hypothèse selon laquelle le sens du récit livré par l'interviewé n'est pas artificiellement créé par le contexte de l'entretien mais qu'il est en relation très étroite avec celui que l'individu attribue aux événements qu'il rapporte. Ce sens peut changer bien entendu mais il a aussi une constance dans une certaine période. C'est celui que l'individu attribue aujourd'hui aux événements qu'il raconte et qu'il exprimerait dans toute autre occasion où il serait interrogé sur le même sujet. Selon nous la signification du récit de l'interviewé ne dépend pas tant du contexte même de l'entretien que de celui de la situation de l'individu dans la période où a lieu l'entretien.

Il nous faut préciser ici que la méthodologie a constitué un objet de recherche, pratiquement au même titre que la catégorie des techniciens. C'est pourquoi nous rendons compte de cette réflexion dans le corps du texte (dans les chapitres 3, 4 et 5) en ne nous bornant pas à présenter des résultats concernant les techniciens mais en livrant la façon dont nous sommes parvenue à l'interprétation. Cette démarche rend la lecture du rapport difficile car il est demandé au lecteur de suivre un cheminement sur deux objets. Nous l'avons tout de même adoptée afin de soumettre notre approche à la discussion. Il faut toutefois noter que la réflexion abordée ici n'est pas achevée et que cette recherche a un caractère exploratoire.

## **2.2. Approche des modes d'identification des techniciens par les responsables et principaux résultats**

L'objectif des entretiens auprès des responsables est de vérifier si ceux-ci partagent un même mode d'identification des techniciens et s'ils leur appliquent les mêmes pratiques de gestion, en émettant l'hypothèse qu'il ne peut en être ainsi. Pour le montrer nous adoptons une approche différente de celle généralement utilisée pour traiter de la question de l'identification d'une catégorie professionnelle ou de la politique qui lui est appliquée et nous aboutissons à des résultats différents. Il n'est pas rare que des chercheurs mènent l'investigation à un seul niveau, celui de la direction du personnel de l'entreprise ou de la direction générale du groupe auquel elle appartient sans confronter le discours recueilli avec celui des responsables des services employant des représentants de cette catégorie professionnelle car ils supposent implicitement que la politique est définie à l'un de ces deux premiers niveaux et qu'elle est appliquée au

---

(10) Nous reprenons à notre compte ces hypothèses formulée par P. PHARO sur l'interprétation que l'on peut tirer des comptes rendus d'entretiens dans *Savoirs paysans et ordre social*, CEREQ, (Collection des études n°11), 1985.

troisième. En ne recueillant qu'un seul discours, il n'est pas étonnant qu'on parvienne à une image très claire de la catégorie (éventuellement des sous-groupes qui la constituent) et de la politique qui lui (leur) est appliquée. Pour notre part, émettant l'hypothèse selon laquelle les chefs de service sont également acteurs, nous avons choisi de mener l'investigation aux trois niveaux.

Le même questionnement est posé à tous les responsables rencontrés. Il s'agit pour eux de retracer la politique de gestion appliquée aux techniciens c'est-à-dire les pratiques de recrutement et de répartition du travail ainsi que les perspectives d'évolution des techniciens. Les chefs de services se prononcent sur leurs propres pratiques, les responsables du personnel aux deux niveaux (groupe et entreprise) parlent de la politique en général appliquée à tous les techniciens.

Chaque responsable ne se borne pas à décrire une politique de recrutement, de distribution du travail et de promotion, il la justifie également. Il fonde cette politique sur une évaluation des savoirs requis dans les activités confiées aux techniciens, des savoirs détenus par des individus de niveaux de formation et de cursus différents (il compare par exemple les savoirs d'un jeune titulaire d'un BTS sans expérience avec ceux d'un titulaire d'un bac ou d'une formation inférieure, ayant évolué sur le tas) et sur une comparaison des fonctions et savoirs des techniciens avec ceux des autres groupes. Il livre donc son mode d'identification des techniciens à travers la présentation qu'il fait de son mode d'évaluation des savoirs des techniciens.

### ***2.2.1. L'évaluation des savoirs requis dans les fonctions de techniciens et des savoirs détenus par les individus***

Comment comparer les réponses ? Si les techniciens affectés dans les divers services réalisent des activités différentes qui ne font pas appel aux mêmes savoirs, n'est-il pas légitime de constater l'existence de politiques de recrutement différentes ?

Dans cette entreprise particulière comme dans les autres les activités effectuées par les techniciens sont effectivement hétérogènes. Il est alors intéressant de voir si la population est uniforme dans un même service et différente entre les services (niveaux de formation, spécialités et cursus professionnels). Il convient également de vérifier si des pratiques de recrutement différentes sont néanmoins fondées sur le même mode d'identification des techniciens.

Par ailleurs, il existe des fonctions sinon identiques au moins très semblables prises en charge par plusieurs services. Cette similitude se voit à travers la description du contenu des activités et des savoirs requis faite par les responsables. Il est alors intéressant de voir si des chefs de ces services mettent en oeuvre une même politique de gestion à l'égard des techniciens et surtout s'ils décrivent cette population de la même manière, s'ils lui attribuent les mêmes savoirs, s'ils l'identifient donc de la même façon.

Il convient également de vérifier si les représentations des chefs de services sur les savoirs requis et les savoirs détenus par les différents individus sont convergentes avec celles des responsables du personnel et

si les responsables aux deux niveaux de la direction du personnel partagent aussi un même mode d'identification des techniciens et décrivent la même politique.

L'analyse des comptes rendus d'entretien met en évidence l'absence d'un mode d'identification unique des techniciens. On constate l'existence de deux modes d'identification, l'un étant partagé par certains chefs de service et des responsables du personnel à l'un des deux niveaux et l'autre par les autres chefs de service et les responsables du personnel à l'autre niveau. Ces deux modes d'identification des savoirs allant de pair avec la mise en oeuvre de politiques différentes.

Une telle constatation nous semble déjà importante car elle contredit l'approche traditionnelle qui se contente de relever un seul discours. Elle est cependant tout à fait insuffisante. L'intérêt est de mettre en évidence l'origine de ces divergences. C'est en **décrivant** les ressources qu'utilisent les responsables pour expliquer leur politique que nous l'avons entrepris.

Cette description montre que les deux modes d'identification des techniciens renvoient bien à deux modes d'évaluation des savoirs. Elle permet également d'aller plus loin est de montrer que chaque mode d'évaluation est pertinent par rapport à la rationalité de l'acteur, qu'il n'y a donc pas une rationalité unique chez l'ensemble des responsables. L'analyse montre en effet que plusieurs facteurs interviennent dans le choix du mode d'évaluation : des critères économiques qui varient d'un service à l'autre, comme les priorités de gestion que se donne le responsable, mais aussi des critères sociologiques comme l'ancienneté du responsable et aussi son propre cursus social.

### ***2.2.2. La comparaison des fonctions et des savoirs des techniciens avec ceux de la maîtrise et des ingénieurs***

En répondant à la question sur les perspectives d'évolution des techniciens, les responsables situent ceux-ci parmi les autres groupes sociaux. Ils comparent en effet le contenu des fonctions et des savoirs des techniciens, de la maîtrise et des ingénieurs.

Trois voies d'évolution sont ouvertes aux techniciens : une évolution dans la filière technicienne, une évolution vers la maîtrise et, pour un petit nombre, une évolution vers le groupe des ingénieurs et cadres. Ainsi les techniciens ne parviennent pas tous au même positionnement social dans l'entreprise. Mais la question essentielle est de savoir si les responsables sont d'accord sur ce qui sépare, dans les fonctions et les savoirs, les techniciens des deux autres groupes et donc sur les conditions à remplir pour cette évolution.

L'analyse montre une hétérogénéité des représentations. Et là encore, la description des ressources qu'utilisent les responsables pour présenter cette politique de promotion permet de comprendre les raisons de cette hétérogénéité. On constate qu'elle renvoie en partie à l'hétérogénéité des modes d'identification des savoirs mais pas seulement. Dans le cas de l'évaluation de la frontière entre les fonctions et les savoirs des ingénieurs et des techniciens, on voit clairement que c'est avant tout une distance sociale qui est appréciée et que cette appréciation dépend du

propre cursus de l'ingénieur. Un ingénieur ancien technicien n'a pas la même représentation qu'un ingénieur issu d'une école d'ingénieur.

Cette première investigation vérifie donc bien notre hypothèse sur l'absence d'un mode d'identification unique des techniciens parmi les responsables et l'hétérogénéité des politiques qui leur sont appliquées. La question qui se pose alors est de savoir quelle est l'influence de cette hétérogénéité sur la perception que les techniciens élaborent de leur identité sociale. Des individus issus d'un même milieu social et ayant suivi le même parcours au sein du système scolaire, mis dans des situations de travail différentes ont-ils des représentations différentes de leur identité ? C'est l'objet de la seconde partie de la recherche.

### **2.3. Approche de l'identité sociale exprimée par les techniciens et les principaux résultats**

Nous définissons l'identité sociale tout simplement comme la conscience d'appartenir à un groupe social particulier. Mais comment saisir cette identité ? Nous avons déjà précisé que l'objet de notre étude était l'identité telle qu'elle est formulée par les techniciens. Comment, alors les amener à l'exprimer ? Et surtout comment les amener à l'exprimer tout en mettant également en évidence les facteurs au sein de l'entreprise qui ont joué un rôle dans l'élaboration de cette identité ?

Le parti que nous avons pris est de demander aux techniciens de présenter leur cursus professionnel depuis leur formation initiale, non seulement jusqu'à la situation qu'ils occupent au moment de l'entretien mais aussi en se projetant dans l'avenir. Ils devaient décrire, pour chaque étape de leur cursus, le contenu de leur travail ainsi que le rôle qu'ils ont joué, selon eux, dans la définition de celui-ci, les savoirs mis en oeuvre et les modes d'apprentissage de ceux-ci. Nous émettons l'hypothèse selon laquelle à travers cette description ils formulent deux choses essentielles pour nous permettre d'approcher leur perception de leur identité sociale. Ils expriment tout d'abord leur **représentation du fonctionnement du système social** qu'est l'entreprise, c'est-à-dire la façon dont les différentes places qui le composent sont distribuées et dont eux-mêmes ont accédé à celle qu'ils occupent. Ils désignent également le groupe auquel ils s'identifient ainsi que la place de ce groupe parmi les autres.

#### ***2.3.1. Le rôle de l'individu dans la définition du contenu de son activité et sa perception du fonctionnement du système social***

Il nous faut d'abord justifier le détour que nous faisons par les contenus d'activité, les savoirs et le rôle des techniciens et présenter les hypothèses sous-jacentes à cette interrogation.

L'approche des contenus d'activité qui prévaut encore très largement dans les études sociologiques, malgré l'existence de travaux qui ont montré ses limites (11), postule que les emplois sont définis par la hiérarchie et que les individus s'y adaptent. Cela revient à penser que les emplois existent indépendamment des individus qui les occupent. Des personnes affectées

---

(11) Voir un peu plus loin.

dans un "même" emploi sont sensées prendre en charge les activités d'une façon identique, celle-ci dépendant uniquement des caractéristiques du travail à accomplir. Cette approche nous semble très réductrice. Nous considérons pour notre part que les individus sont acteurs du contenu de leur emploi et qu'ils réalisent les activités de diverses façons.

Des travaux, portant pratiquement exclusivement sur le travail des ouvriers, ont montré l'existence de variations dans le comportement des personnes affectées à un même emploi. Les raisons avancées pour expliquer ces variations sont de trois ordres. Pour certains auteurs, elles renvoient aux différences de constitution physique des individus (12) : le travailleur standard ayant une taille, une force, une rapidité moyenne n'existant pas, il est impossible que les manières d'effectuer une tâche soient identiques. D'autres ont montré qu'elles reflétaient la volonté de la part des travailleurs de se réappropriier le procès de travail (13), d'opposer une résistance aux pratiques de mise au travail qui leur sont appliquées. Pour d'autres, enfin, elles correspondent aux interventions nécessaires pour faire face aux dysfonctionnements caractérisant tout procès de travail, qui interviennent de façon aléatoire et ne sont pas pris en compte dans la prescription du travail (14).

Sans nier la pertinence de ces analyses, nous formulons pour notre part des hypothèses supplémentaires sur les facteurs qui déterminent le comportement des individus dans leur emploi. Nous émettons l'hypothèse selon laquelle il dépend aussi de la perception que l'individu a de sa place dans l'entreprise. Nous entendons par là non seulement le positionnement social qui lui est reconnu mais aussi la satisfaction qu'il en tire, c'est-à-dire le rapport entre ses attentes et ce qu'il obtient. Nous pensons en effet que le comportement d'un individu peut témoigner de sa satisfaction mais aussi de son insatisfaction. Il peut exprimer une résignation ou un refus de la place qui lui est faite et une action pour faire évoluer les choses.

Demander aux techniciens de présenter leur cursus en décrivant le rôle qu'ils ont joué dans la définition du contenu de leurs emplois est un moyen pour les amener à formuler leur perception du fonctionnement du système social car, comme les responsables, les techniciens ne se bornent pas à décrire des pratiques, ils les justifient et notamment en livrant leur vision de la politique qui leur est appliquée (leur rôle va être défini comme la marge d'autonomie que leur laisse l'entreprise) en se situant par rapport à leurs pairs et à leur hiérarchie et en donnant des motivations personnelles comme la satisfaction qu'ils retirent de la place qu'ils occupent.

L'accent que nous mettons sur les contenus individuels d'activité, les savoirs et le rôle des techniciens ne signifie pas toutefois que nous

---

(12) Cf. B. DORAY : *Le taylorisme, une folie rationnelle ?* Paris. Dunod. 1986.

(13) Cf. *Sociologie du travail* n°1/1979.

(14) J.F. TROUSSIER : *Travail individuel et collectif dans quelques industries*, Colloque Formation et Emploi, Toulouse 1981.

prenons pour des faits objectifs les informations qu'ils nous donnent sur ces thèmes. En effet, les techniciens nous livrent un raccourci de leur cursus. Ils en font un résumé en sélectionnant des faits. Ils cherchent ainsi à donner une cohérence à leur cursus, à expliquer comment ils en sont arrivés là où ils se trouvent. Il est bien entendu que nous prêtons foi aux faits qu'ils rapportent, mais ce sont des faits choisis parmi d'autres. Nous pensons que la façon dont ils les présentent, les motivations qu'ils donnent à leur comportement sont très marquées par leur position actuelle (la place qu'ils occupent et aussi ce qu'ils en pensent).

Nous considérons donc qu'à travers la description de leur cursus les techniciens expriment une perception du fonctionnement du système social qu'est l'entreprise (c'est-à-dire la façon dont les places sont distribuées et dont eux-mêmes ont accédé à celle qu'ils occupent) qui permet d'approcher la perception qu'ils élaborent réellement dans la période où se déroule l'entretien. Rappelons toutefois que le contexte de l'entretien peut aussi intervenir dans la construction du sens du récit et introduire un biais par rapport à ce que pense réellement l'individu. Il nous semble malheureusement impossible de faire la part des choses. La seule précaution que l'on puisse prendre est la prudence dans l'interprétation des résultats.

On ne trouvera pas dans la seconde partie de ce rapport de longues descriptions sur les contenus d'activité des techniciens, les savoirs qu'ils mettent en oeuvre ou les filières d'emplois dans lesquelles ils ont évolué. Ce qui nous intéresse, ce n'est pas d'essayer d'établir l'objectivité sur ces thèmes - cela est impossible - mais d'analyser la façon dont ils en parlent pour exprimer la perception qu'ils ont de leur identité sociale.

Nous sommes partie de la présentation de leur rôle dans la définition du contenu des emplois qu'ils ont occupés. Il s'agissait de voir si l'autonomie présentée bien souvent comme "la" caractéristique du travail des techniciens était bien perçue de la même façon par tous, si donc elle constituait une caractéristique spécifique de l'activité des techniciens.

L'analyse montre qu'il n'en est rien. Par ailleurs elle confirme l'hypothèse selon laquelle la description que chaque technicien fait de son rôle est inséparable de la perception qu'il a de la politique menée à l'égard des techniciens et s'accompagne aussi d'une présentation de ses motivations personnelles et de son positionnement par rapport à ses pairs et à la hiérarchie.

Nous nous sommes livrée à une analyse de chaque récit de façon à voir comment chaque technicien présente ces différents thèmes et les relie puis nous avons cherché s'il y avait des régularités entre des récits. Cette comparaison nous permet de classer non pas les techniciens, mais les représentations qu'ils élaborent sur le système social qu'est l'entreprise et la place qu'ils y occupent. Elle met en évidence quatre types de représentations différentes.

Le second temps de notre démarche a été l'analyse des facteurs qui, au sein de l'entreprise, ont joué un rôle dans l'élaboration de ces représentations. Nous le faisons toujours à travers la description du récit des techniciens, des ressources qu'ils utilisent pour justifier leur comportement. Ils se réfèrent d'abord à ce que l'on pourrait appeler la politique générale appliquée aux techniciens de leurs services c'est-à-dire les

filières d'évolution, le mode de répartition du travail et le caractère qualifiant ou non de l'organisation qui en résulte, la politique de formation continue. La comparaison des différents récits montre que les techniciens évoluent dans des espaces sociaux cloisonnés et différenciés qui créent des différenciations non seulement dans le contenu de leur fonction et leur évolution mais aussi dans la perception qu'ils élaborent de leur place dans l'entreprise. L'analyse montre aussi que l'évaluation de cette place se fonde également sur une interprétation de la politique que le chef de service applique aux titulaires des différents diplômes ainsi que sur une validation (ou l'absence de validation) de ses compétences que l'individu reçoit de sa hiérarchie. Elle montre enfin que l'identité n'est pas figée, c'est une création permanente qui se remanie en fonction du passage dans des espaces sociaux différents au sein de l'entreprise.

### ***2.3.2. Projection dans l'avenir et groupe d'appartenance***

Les techniciens expriment aussi leur identité sociale quand ils se projettent dans l'avenir. En présentant leurs perspectives d'évolution, en justifiant celles-ci par leur comportement dans leur emploi et par leur stratégie d'apprentissage, ils désignent le groupe auquel ils pensent accéder au terme de leur cursus et définissent sa place par rapport à celle des autres. C'est ce groupe que nous avons retenu comme exprimant celui auquel ils ont le sentiment d'appartenir et celui dont ils font partie au moment de l'entretien : car certains ne se sentent pas à leur place dans celui-ci. Cependant, l'identité ainsi formulée n'est pas toujours dénuée d'ambiguïté, car elle peut apparaître incertaine. C'est le cas par exemple pour les techniciens qui se projettent dans le groupe des ingénieurs : tout en prenant leurs distances par rapport aux techniciens, ils expriment un doute sur leur appartenance au groupe supérieur.

Ce troisième temps de notre approche de l'identité des techniciens constitue en quelque sorte la conclusion de notre rapport. Il confirme les analyses développées antérieurement sur l'hétérogénéité des perceptions des techniciens et le rôle des facteurs organisationnels dans la création de cette hétérogénéité. Il débouche sur un classement des techniciens, en fonction du groupe qu'ils désignent et de la description qu'ils font de la place reconnue à ce groupe.

## **3. CHAMP DE L'ETUDE**

Cette étude porte sur une seule entreprise. Il y a deux raisons à ce choix.

La première est liée au temps qu'implique une telle investigation.

Temps d'enquête d'abord. L'échantillon est nécessairement important. Pour ce qui concerne les responsables, il était essentiel non seulement d'en rencontrer aux trois niveaux qui interviennent dans la définition et l'application de la politique à l'égard des techniciens mais encore de voir des chefs de services qui dirigent des activités représentant un échantillon représentatif de toutes les activités dans lesquelles on trouve

des techniciens dans l'entreprise, et si possible plusieurs chefs de service dirigeant une activité identique ou semblable. Nous avons rencontré ces responsables pendant une durée variant entre une heure et demie et deux heures. De même dans chaque service, nous avons rencontré plusieurs techniciens ayant parcouru des cursus différents, ce qui représente 31 entretiens d'une durée variant entre une heure et demie et deux heures et demie.

Temps de traitement des informations aussi. La retranscription complète des interviews (nous en avons réalisé nous même plus des 3/4) puis l'analyse et la comparaison des récits représentent un travail important. Recommencer avec une autre entreprise aurait trop allongé les délais de la recherche pour le bénéfice que nous pensions en retirer.

En effet, et c'est la seconde raison, il nous semble qu'une investigation dans une seule entreprise suffit à mettre en évidence l'hétérogénéité des perceptions des techniciens sur leur identité sociale et l'influence de facteurs organisationnels sur la création de cette hétérogénéité.

Il faut souligner que le choix de cette entreprise n'est pas le fruit du hasard, nous la connaissions déjà pour y avoir fait une étude sur l'évolution des qualifications liées à l'introduction des technologies nouvelles. Par ailleurs, l'enquête a été réalisée à une période où le recrutement des techniciens changeait et où la politique menée à leur égard était en cours de redéfinition. Il était donc intéressant d'étudier celle-ci à ce moment-là et de mettre à jour les perceptions qu'en ont les techniciens.

Le plan de ce rapport suit la présentation que nous avons faite des différents temps de notre approche et des principaux résultats. Il commence avec l'analyse du discours des responsables sur les techniciens. Puis vient une analyse des descriptions que les techniciens font de leur rôle et plus largement du fonctionnement du système social. Le chapitre III met en évidence le rôle des facteurs organisationnels internes à l'entreprise dans l'élaboration de l'identité. Enfin, le chapitre IV est une présentation des quatre groupes dans lesquels les différents techniciens se projettent.



## Présentation des techniciens de l'échantillon

Avant de rentrer dans "le vif du sujet" il est nécessaire de présenter les techniciens de l'échantillon, en décrivant quelques données sociologiques d'une part et en les situant dans l'organisation sociale et fonctionnelle de l'entreprise d'autre part (1). Ce cadrage révèle qu'il y a parmi eux une homogénéité dans certains domaines - notamment le milieu social d'origine - et une diversité importante dans d'autres - l'âge, le niveau de formation et surtout la position dans l'organisation sociale et fonctionnelle de l'entreprise. Et sur ce dernier point il est intéressant de constater qu'il n'y a pas de correspondance entre le niveau de formation et ce positionnement. Ces caractéristiques de notre échantillon permettent donc de tester l'hypothèse d'identités sociales différentes parmi des individus d'un même milieu social, de même âge, de même niveau de formation mais ayant évolué à l'intérieur de l'entreprise dans des contextes sociaux et organisationnels différents.

### 1. UNE APPARTENANCE COMMUNE AUX COUCHES POPULAIRES

Pratiquement tous les individus rencontrés présentent leur milieu social d'origine en disant qu'ils sont issus d'un milieu "modeste". Si l'on se réfère à la classification grossière mais courante entre couches populaires, couches moyennes, couches supérieures, la grande majorité se situe dans la première. Trois seulement sur 31 font partie des couches moyennes. Plus précisément ils se répartissent de la manière suivante en fonction de la catégorie socio-professionnelle de leur père :

Tableau 1

Répartition des techniciens de l'échantillon en fonction de la catégorie socio-professionnelle du père

Ouvrier	Ouvrier agri. ou petit exploitant	Employé	Fonctionnaire militaire ou institut.	Non précisé	Total
18	7	2	3	1	31

(1) C'est-à-dire en montrant dans quels services ils se trouvent, ce qu'ils y font, de quelles catégories ils dépendent hiérarchiquement et avec lesquelles ils collaborent.

## 2. LA PREPONDERANCE DES 30-35 ANS, DIPLOMES DE NIVEAU III

Tous les niveaux de formation sont représentés dans l'échantillon, depuis le CEP jusqu'au niveau III. Cependant, globalement le niveau de formation est élevé : plus de la moitié possède le niveau III, environ 1/3 le niveau IV, un seul individu n'a que le CEP (voir tableau 2).

Les individus rencontrés appartiennent à toutes les classes d'âge, entre 20-25 ans et plus de 45. Cependant l'effectif le plus nombreux, 17 sur 31 soit plus de la moitié, se situe dans celle des 30-35 ans (voir tableau 3).

Si l'on croise les données sur l'âge avec celles sur la formation on constate, au-delà d'une relative dispersion des niveaux de formation parmi toutes les classes d'âge, une prédominance des jeunes diplômés. Un autre point remarquable est la concentration des diplômés de niveau III dans la classe d'âge des 30-35 ans : 9 sur 16 possèdent un BTS ou DUT (voir tableau 4).

Pour comprendre cette composition de l'échantillon, il faut se référer à deux vagues d'embauche importantes. Très peu de techniciens de l'échantillon ont en effet été recrutés dans la première période de l'entreprise celle de sa création dans les années 60. Ils sont tous entrés (sauf 1) dans la décennie 70, lors d'un accroissement de la capacité de l'usine ou bien dans les années 80, au moment de l'automatisation. Ceux qui sont arrivés dans les années 70 possédaient des niveaux de formation différents, avec cependant une majorité de niveau IV et III. Ils étaient recrutés à la sortie de l'école ou après un passage de quelques années dans une autre entreprise.

Par contre ceux qui ont été recrutés dans les années 80 possédaient tous, sauf un, un BTS ou un DUT.

Tableau 2

Répartition des techniciens de l'échantillon  
par niveaux de formation

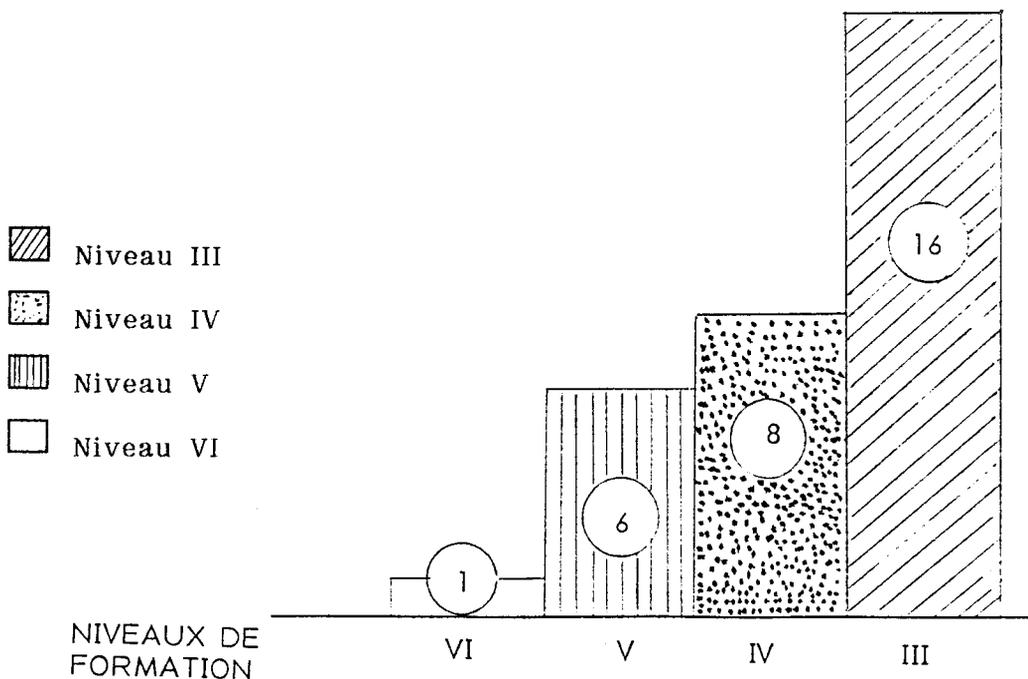


Tableau 3

Répartition des techniciens de l'échantillon  
par tranches d'âge

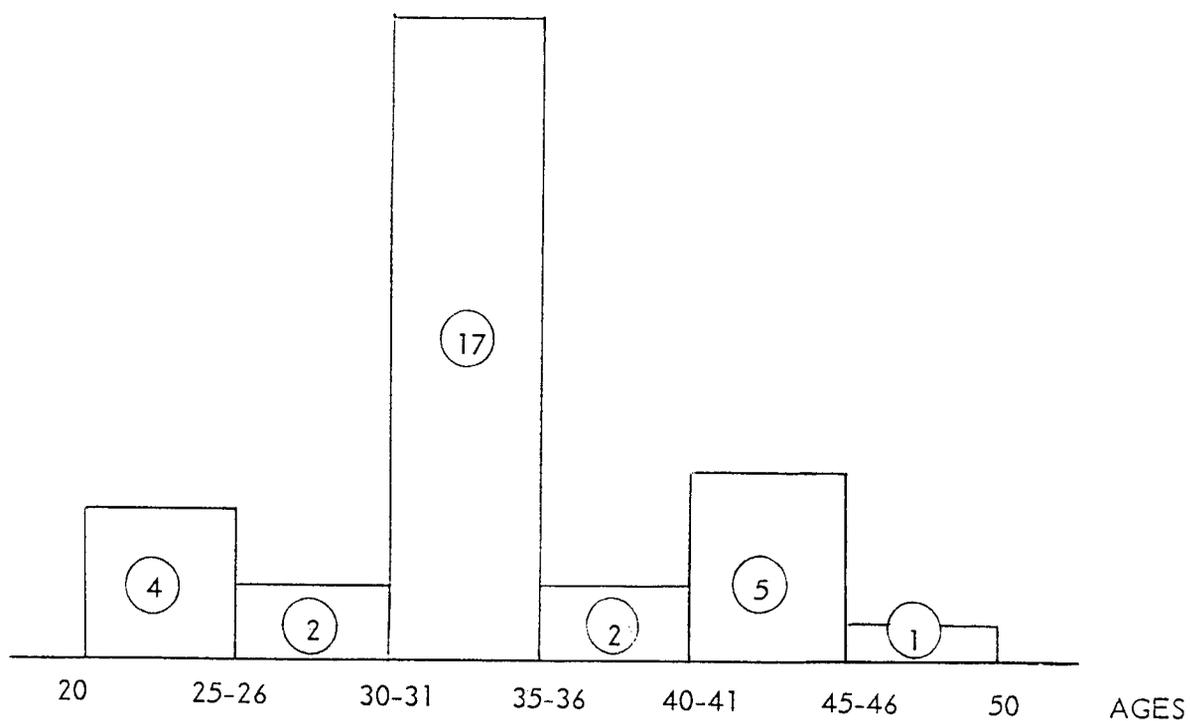
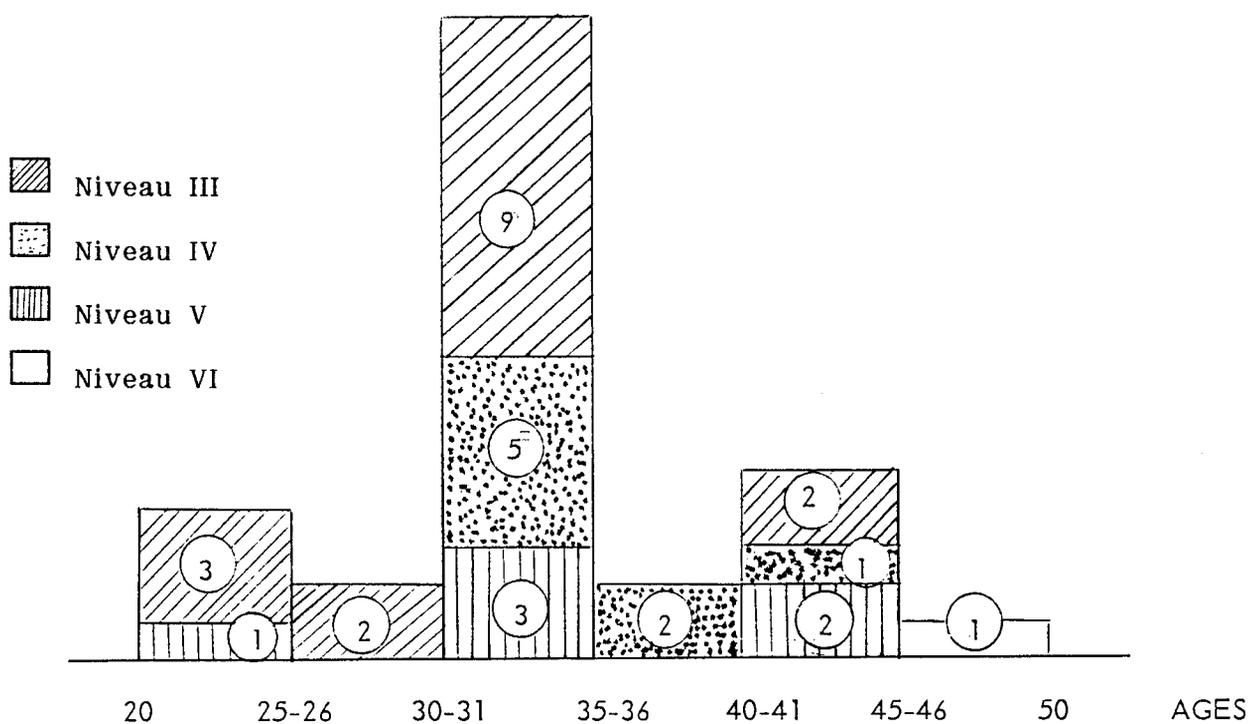


Tableau 4

Répartition des techniciens de l'échantillon  
par âge et niveaux de formation



### 3. LA POSITION DES TECHNICIENS DANS L'ORGANISATION FONCTIONNELLE ET SOCIALE DE L'ENTREPRISE : UNE GRANDE HETEROGENEITE

Pour présenter les services dans lesquels se trouvent les techniciens ainsi que les activités qu'ils y réalisent, il est nécessaire de distinguer deux périodes, celle d'avant l'automatisation et celle d'après. En effet, avec l'automatisation, qui se développe à partir du début des années 80, une nouvelle activité apparaît qui accroît considérablement l'hétérogénéité qui existait déjà parmi les techniciens.

Avant l'automatisation les techniciens prennent en charge deux types de fonction. En fait, si l'on repère une fonction à partir du résultat auquel concourt l'activité réalisée, tous les techniciens participent à la fonction de maintenance des installations. Cependant les techniciens, comme leurs responsables, distinguent une fonction de maintenance proprement dite et une fonction d'étude.

La première correspond à une intervention de **dépannage et d'entretien** réalisée dans des délais assez courts. Elle est prise en charge aussi bien par des services centralisés que des services décentralisés. Parmi les services centralisés : les **Ateliers Centraux** qui réparent les grosses pièces mécaniques et le **Service Central Energie** chargé des pannes complexes sur le matériel de régulation. Les services décentralisés auprès des secteurs de fabrication comprennent les **Services Electromécaniques** intervenant sur les installations fonctionnant en séquentiel et les **Services Energie** chargés du dépannage des installations de régulation. Les techniciens sont organisés en "équipes de jour", chargées de l'entretien préventif d'une zone géographique relativement étendue, et en "équipes postées", réalisant le dépannage d'installations spécifiques dans un secteur d'intervention plus réduit.

La seconde activité, bien qu'elle concoure à la maintenance des installations, est considérée comme une **fonction d'étude** car elle ne consiste pas en des interventions de dépannage mais en une activité d'analyse se développant sur un délai plus long. Elle est prise en charge par des services centralisés ; d'une part le **Service Méthodes** qui met au point les modalités de l'entretien préventif rare et complexe (exigeant par exemple la conception d'outils spécifiques) et d'autre part le **Bureau de Dessin** qui étudie les grosses modifications des installations.

Ces "fonctions traditionnelles" demeurent dans les années 80, même si l'automatisation a entraîné une évolution des savoirs des individus qui les occupent, en particulier des agents de maintenance des Services Electromécaniques et Energie qui ont dû acquérir des connaissances sur les technologies nouvelles et adopter une approche en termes de système (voir chapitre 1).

Le changement le plus marquant introduit au début des années 80 avec le développement de l'automatisation est l'essor considérable d'une **fonction d'étude des systèmes automatisés**. Elle concerne plus largement la mise en place de toutes les techniques nouvelles (par exemple l'introduction de la maintenance conditionnelle à partir de l'utilisation des ultra-sons). Elle a entraîné la création de **nouveaux services** comme le **Service Automatismes et Instrumentation** chargé de la conception, de l'analyse et de la

programmation des systèmes automatisés de pilotage des installations. Elle est également à l'origine de l'implantation de sections nouvelles au sein des services existants, qu'ils soient centralisés ou décentralisés. Les **Sections Techniques**, créées dans les services de fabrication s'occupent de la maintenance (c'est-à-dire en fait de l'évolution) des modèles de conduite des installations. La **Section Technologique**, au sein du Bureau de Dessin, étudie et réalise les très grosses modifications mécaniques des installations. Le **Groupe Méthodes Nouvelles** est chargé de l'introduction de l'entretien conditionnel. Enfin le Groupe Thermique s'occupe, au sein du Service Energie des améliorations à apporter aux installations qui assurent une fonction de combustion.

Il y a également des différences importantes parmi les techniciens pour ce qui concerne le **réseau de relations sociales** dans lequel ils sont insérés. Nous entendons par réseau de relations sociales l'ensemble constitué par les catégories dont les techniciens dépendent hiérarchiquement, les catégories qui composent le service et celles avec lesquelles ils coopèrent le plus directement. Là encore, il y a une distinction entre les services traditionnels mais surtout une différence importante entre ces services et les services d'études nouvellement créés.

Dans les **services traditionnels**, les techniciens ont un point commun. Ils sont **sous les ordres de la maîtrise** et n'ont pas de relation directe avec les ingénieurs. Par contre la composition des équipes et les réseaux de collaboration ne sont pas les mêmes. Le Service Méthodes, le Bureau de Dessin et le Service Central Energie ne regroupent que des **techniciens**. Ceux-ci sont relativement peu "sur le terrain" et là ils collaborent essentiellement avec la maîtrise. Ils ont donc peu de relations avec les ouvriers. Au contraire, les techniciens appartenant aux Ateliers Centraux et aux services décentralisés d'entretien font partie d'équipes comprenant un faible nombre de techniciens et un nombre plus grands d'**ouvriers** avec lesquels ils coopèrent.

Une différence essentielle parmi les techniciens apparaît avec la création des **nouveaux services d'études**. Ces services sont uniquement composés de **techniciens** qui dépendent hiérarchiquement d'un **ingénieur** et collaborent avec lui ainsi qu'avec d'autres (éventuellement extérieurs à l'entreprise) sur les études qu'ils réalisent.

#### 4. MOBILITE INTERNE ET VAGUES D'EMBAUCHE : LA REPARTITION DES TECHNICIENS DANS LES DIFFERENTS SERVICES

Jusque dans les années 80, les services d'entretien centralisés et décentralisés constituent le premier lieu d'insertion. Les techniciens ne parviennent aux deux services d'études, Méthodes et Bureau de dessin, qu'après avoir acquis une expérience du fonctionnement des installations en pratiquant la maintenance. Les individus rencontrés dans ces services ont tous une formation de niveau V ou IV et un âge compris entre 30 et 45 ans. Cependant cette mobilité vers les services d'études n'a aucun caractère automatique. Elle représente même un flux faible par rapport aux effectifs des services d'entretien. Nous avons rencontré un grand nombre d'individus restés dans leurs services d'entretien d'origine. La majorité, recru-

tée dans les années 70, possède une formation de niveau IV ou III et un âge compris entre 30 et 35 ans.

Avec l'automatisation et la création des nouveaux services d'étude, ces principes d'affectation changent. Pour prendre en charge la fonction d'étude appliquée aux technologies nouvelles, quelques techniciens sont recrutés dans les services d'entretien mais un grand nombre vient directement de l'extérieur, sans avoir acquis dans un autre service la connaissance des installations. Ils possèdent des diplômes de niveaux IV et surtout III. C'est parmi eux que l'on trouve les plus jeunes, âgés de 20 à 30 ans, mais également des individus ayant entre 30 et 35 ans.

En résumé la répartition des techniciens dans les différents services n'est pas tout à fait aléatoire. Certains services ne comportent pas de titulaires de diplômes de niveau III. Ce sont tous ceux qui réalisent des fonctions traditionnelles d'entretien (comme les Ateliers Centraux) ou d'études, à l'exception des services décentralisés d'entretien qui prennent en charge la maintenance des installations comprenant des nouvelles technologies. Dans ce premier type de services on trouve essentiellement des titulaires de diplômes de formation de niveaux V ou IV. Au contraire les nouveaux services d'étude ne comprennent pratiquement pas d'individus ayant un diplôme d'un niveau inférieur au bac et sont même essentiellement composés de titulaires de BTS et DUT. Cependant ces techniciens supérieurs ne sont pas tous concentrés dans ces services. Certains, recrutés dans les années 70 dans les services d'entretien décentralisés, y sont encore. Et justement l'un des points les plus intéressants de l'analyse qui va suivre est la comparaison des identités sociales formulées par ces deux populations car elles sont assez largement différentes.

# CHAPITRE I

## L'identification des techniciens par les ingénieurs et cadres

Ce premier chapitre est structuré en trois parties qui rendent compte des trois démarches adoptées par les ingénieurs et cadres pour caractériser les techniciens. Dans une première partie, nous analysons leurs représentations des savoirs requis dans les activités confiées aux techniciens, en montrant une opposition entre celles des chefs de service et celles des responsables du personnel. Puis nous décrivons la partition qu'ils font parmi les techniciens sur la base des savoirs qu'ils détiennent en montrant encore une opposition mais qui ne recoupe pas la première et nous analysons les raisons de cette divergence. Enfin nous présentons la manière dont les responsables situent les techniciens par rapport aux autres groupes sociaux de l'entreprise à travers notamment la façon dont ils traitent leur évolution de carrière.

### 1. LES SAVOIRS REQUIS DANS LA FONCTION DE TECHNICIEN, DIVERSITE OU SPECIALISATION ?

L'interrogation des responsables sur les savoirs requis dans les activités que réalisent les techniciens ne met pas en lumière une convergence de leurs représentations. On constate au contraire une opposition entre d'une part les chefs de service qui insistent sur la nécessité de posséder des savoirs diversifiés et d'autre part les responsables du personnel, au niveau de l'entreprise et du groupe, qui décrivent des savoirs spécialisés.

Cette opposition qui semble a priori paradoxale ne révèle pas cependant une contradiction entre les responsables. L'analyse montre qu'elle provient d'une divergence de leurs systèmes de référence pour penser et exposer leur politique. Divergence qui renvoie aux niveaux auxquels ils interviennent et qui entraîne une différence dans le sens donné aux termes de fonctions et savoirs.

#### 1.1. L'opposition entre les représentations des chefs de service et celles des responsables du personnel

Pour décrire les savoirs qu'ils jugent nécessaires, les chefs de service partent des activités de leur service, mais d'un modèle abstrait de celles-ci, tel qu'ils voudraient, dans l'idéal, les voir prises en charge. La comparaison de leur discours montre une différence qui n'est pas fondamentale

mais qu'il faut tout de même faire apparaître entre les activités nouvelles et les activités traditionnelles. Mais à l'intérieur de chaque type d'activité les descriptions révèlent une grande similitude des savoirs requis quelle que soit l'application concrète du travail.

### ***1.1.1. Dans les fonctions nouvelles, une grande diversité des savoirs requis***

C'est d'abord une grande diversité des savoirs techniques qui est une conséquence du caractère systémique des installations. Chaque installation comprend plusieurs parties faisant chacune intervenir des techniques différentes mais il est impossible d'étudier ou d'agir (1) sur une partie sans prendre en compte le fonctionnement global et les interrelations entre cette partie et le reste du système.

Dans certains cas, ce caractère systémique exige des connaissances dans des domaines tellement divers que celles-ci ne peuvent être possédées par un seul homme et qu'il faut mettre en place une nouvelle forme d'organisation du travail pour arriver à une maîtrise collective de ces connaissances.

Il en est ainsi par exemple pour le développement des logiciels des systèmes informatisés pilotant les procédés de fabrication. La conception de ces logiciels implique une description de l'ensemble des fonctions du système appelée analyse fonctionnelle qui fait intervenir des données sur le processus physico-chimique (il faut généralement intégrer un modèle informatique), sur l'ensemble de l'instrumentation (on actionne des moteurs, des capteurs, on traite les signaux donnés par les capteurs), sur l'architecture du système automatisé (le dialogue calculateur-automates...). La mise en oeuvre des connaissances nécessaires pour décrire le système et ses interrelations nécessite la constitution d'un groupe de travail, pendant toute la durée de la conception, qui réunit des techniciens appartenant à des services différents, chacun ayant des connaissances approfondies dans la spécialité appliquée à une partie du système. Mais cette phase de conception ne revient pas à juxtaposer des savoirs spécifiques détenus par des individus différents : pour exprimer les interrelations, il est nécessaire que chacun se représente les interfaces entre la partie qu'il maîtrise le mieux et les autres et donc qu'il ait des connaissances dans les autres spécialités. Le technicien qui détient des connaissances approfondies sur le processus physico-chimique, par exemple, doit également connaître suffisamment l'instrumentation pour évaluer la fiabilité des mesures qu'il reçoit et sur lesquelles il raisonne.

Ainsi chaque technicien maîtrise plus particulièrement une ou deux techniques nouvelles mais il doit avoir des connaissances moins approfondies dans les autres disciplines. Finalement la diversité des savoirs requis implique qu'un certain nombre de savoirs soient partagés par tous ces techniciens : ce sont des connaissances sur le processus physicochimique ou sur le fonctionnement des installations, des connaissances en électrotechnique, en instrumentation et en informatique.

---

(1) L'analyse qui suit s'applique à la fois à l'étude et à la maintenance des nouveaux systèmes automatisés complexes.

L'importance de cette diversité des savoirs est attestée par la politique de recrutement des chefs de service. Rares sont ceux qui recherchent des techniciens dont la formation de base correspond à la discipline qu'ils devront maîtriser le mieux. Les deux spécialités le plus souvent citées sont l'électrotechnique, quand les études font plutôt intervenir des données sur les équipements (c'est le cas des analystes-programmeurs qui écrivent les programmes après la phase d'analyse fonctionnelle, et qui sont souvent considérés, à tort, comme des spécialistes de l'informatique) et les mesures physiques quand les études exigent plutôt la prise en compte du process (c'est le cas des techniciens des sections techniques dont le rôle est d'analyser le déroulement du process). L'électrotechnique, en effet, "prépare à la connaissance de l'environnement, les moteurs, les capteurs..." et, un technicien formé sur les mesures physiques "est un peu matheux, un peu physicien et un peu chimiste".

La diversité des savoirs requis provient aussi de la nécessité de posséder d'autres savoirs désignés cette fois à travers des qualités. Certaines sont liées à la nature même du travail. Tous les chefs de service s'accordent à reconnaître que la notion de prescription du travail ne s'applique pas aux techniciens. A la fois le résultat à atteindre et les procédures pour y parvenir ne peuvent être préalablement établis. Les techniciens bénéficient donc d'une large marge d'autonomie qui exige des capacités d'initiative, et celles-ci sont d'autant plus importantes que le champ d'intervention des techniciens est le plus souvent étendu à l'ensemble de l'usine, ce qui multiplie le nombre de situations différentes auxquelles ils sont confrontés. Ces capacités d'initiative ne reposent pas seulement sur la maîtrise des connaissances techniques mais sur des qualités que les chefs de service décrivent comme la capacité à décider seul sans contrôle permanent de la part de la hiérarchie ou la capacité de remettre en question les résultats obtenus afin de vérifier leur validité.

D'autres qualités sont requises par les réorganisations qui s'effectuent dans l'entreprise. L'une d'elles est décrite comme la capacité de négociation ou de dialogue : il faut savoir vendre son produit. Elle est liée à la nouveauté de cette fonction d'étude. Celle-ci doit en effet s'insérer dans le processus de production d'ensemble et les techniciens sont le vecteur de cette insertion : ils doivent faire connaître l'activité de leur service et susciter une demande de la part des services de production. La nécessité de cette capacité de négociation est également renforcée par une contrainte économique nouvelle imposée aux différents services par la décentralisation de la gestion et l'introduction du contrôle budgétaire. Les études que réalisent ces techniciens constituent des produits qu'ils vendent en quelque sorte aux services de production mais ils sont mis en concurrence avec des entreprises extérieures. Il leur faut donc négocier avec les responsables des services utilisateurs les conditions de réalisation des études et justifier les caractéristiques finales de celles-ci. Mais il leur faut aussi intégrer cette contrainte économique nouvelle, ce qui exige de réaliser une étude qui corresponde étroitement aux besoins des utilisateurs et de respecter les délais et les prix préalablement fixés.

### *1.1.2. Dans les fonctions traditionnelles une moindre diversité des savoirs*

Il n'y a pas une rupture complète entre les savoirs requis dans les fonctions nouvelles et dans les fonctions traditionnelles, mais une différence de diversité.

Les installations non automatisées n'ayant pas le même caractère de système complexe que les installations nouvelles, les interventions des techniciens occupés dans les fonctions traditionnelles s'appliquent à un champ plus circonscrit et isolable. Ceux-ci doivent donc posséder des connaissances formalisées dans une discipline qui est, selon les services, l'électrotechnique, l'instrumentation ou la mécanique. Ils ne sont cependant pas des spécialistes étroits car, comme les autres, ils doivent aussi acquérir des connaissances non formalisées sur le fonctionnement des installations ou l'organisation du travail dans les secteurs de production, pour adapter leur intervention à la demande de ces secteurs.

L'autonomie des techniciens est théoriquement aussi grande que dans les fonctions nouvelles. Cependant, au fil du temps, le nombre de situations nouvelles se réduisant, les techniciens ont eu tendance à mettre au point des méthodes d'intervention auxquelles ils se conformaient, ce qui finalement réduisait leur part d'initiative. Un tel comportement est remis en cause aujourd'hui, d'une part par l'introduction de la contrainte économique dans les relations entre services, qui exige de rechercher des solutions moins coûteuses et d'autre part par l'objectif de fiabiliser les installations. Ces fonctions font donc appel aux mêmes qualités de la part des techniciens que les fonctions nouvelles.

A cette présentation des chefs de service s'oppose celle des responsables du personnel selon laquelle les techniciens ont au contraire des savoirs spécialisés : ce sont des spécialistes d'une technique.

## **1.2. L'origine de l'opposition : un système de référence différent aux deux niveaux**

Cette contradiction apparente résulte d'une divergence entre les responsables dans le fondement de leur analyse qui s'explique par la différence des niveaux auxquels ils interviennent. En effet, bien qu'ils participent tous à la définition et à la mise en oeuvre de la politique du personnel, ils n'ont pas le même système de référence pour penser cette politique parce qu'ils ne gèrent pas tout à fait le même objet. Il en résulte une divergence dans la définition qu'ils donnent aux termes de fonction et de savoirs.

La politique des chefs de service ne s'applique qu'à des techniciens. Leur référence pour élaborer celle-ci est l'ensemble des activités concrètes de leurs services, dans leur diversité et leur complexité. C'est à cette diversité que renvoient les termes de fonction et de savoirs. Ce dernier désigne les connaissances dans les différentes techniques impliquées dans ces activités et les qualités nécessaires pour mener à bien ces activités.

Les responsables du personnel, pour leur part, gèrent plusieurs groupes au sein de l'entreprise et positionnent d'emblée les techniciens par rapport aux ouvriers, à la maîtrise et aux ingénieurs et cadres. Leurs références ne sont pas les activités concrètes mais le système de rôles au sein de la division du travail et ils procèdent constamment par comparaison. C'est à ce rôle que renvoient les termes de fonction et de savoirs. Ainsi ils utilisent le terme de spécialisation pour opposer les techniciens, qui interviennent dans un seul champ, celui de la technique, à la maîtrise dont le rôle a trois dimensions : la technique, la gestion et l'encadrement.

Cette confrontation a l'intérêt de montrer qu'il n'y a pas forcément un consensus parmi les différents responsables d'une entreprise sur le sens des termes qu'ils utilisent pour exposer leur politique. En conséquence on peut recueillir des discours divergents en interrogeant des responsables à des niveaux différents ; en ne recueillant qu'un seul discours, on peut se faire une idée très partielle voire erronée de la réalité.

## **2. LES SAVOIRS DETENUS PAR LES TECHNICIENS : DEUX MODES D'EVALUATION DIVERGENTS**

L'interrogation portant sur les savoirs détenus par les techniciens ne met, là encore, pas en lumière un mode d'identification unique de cette population. Tous les responsables s'accordent pour reconnaître que les techniciens ne constituent pas une population homogène mais ils n'établissent pas une même partition. On retrouve encore deux modes d'identification différents mais qui ne renvoient pas cette fois à une opposition entre les chefs de service et les responsables du personnel (quelle que soit la nature des activités - nouvelles ou traditionnelles - qu'ils dirigent). Un même mode d'identification est partagé par certains chefs de service et certains responsables du personnel. Cette hétérogénéité s'explique par l'absence d'un mode d'évaluation unique des savoirs détenus par les individus. On constate l'existence de deux modes d'évaluation divergents. Et tout comme dans le point précédent, on peut montrer que cette divergence n'est pas le fruit du hasard et qu'elle ne révèle pas non plus une contradiction entre les différents responsables mais que chaque mode d'évaluation possède sa propre rationalité.

### **2.1. Deux modes d'identification opposés des techniciens**

Le deuxième temps de la démarche des chefs de service, c'est-à-dire la description de ce que font réellement les techniciens et de ce qu'ils savent, relativise fortement la description des activités et des savoirs qui ressort de leur présentation précédente de ce que les techniciens doivent faire et savoir. Il met en lumière une hétérogénéité des activités concrètes et de la population dans un même service, et une répartition non aléatoire des activités entre les individus.

Une analyse rapide montre un certain nombre de points communs dans les pratiques de gestion que les chefs de service appliquent aux techniciens. C'est d'abord l'importance numérique des titulaires de diplômes de niveau III. C'est ensuite la place qu'ils accordent à ces diplômés dans leur politique de recrutement future : tous veulent en embaucher. C'est enfin une attribution des différentes activités qui tient compte de différences entre les techniciens. Cependant une analyse plus fine montre qu'ils ne font pas la même différenciation parmi les techniciens et qu'ils ne partagent donc pas un même mode d'identification de ceux-ci.

Prenons d'abord le cas des techniciens affectés dans les services réalisant les études nouvelles.

Un premier groupe de chefs de service privilégie les diplômés de niveau III dans leur politique de recrutement : l'équipe est constituée en majorité de ces diplômés et/ou ils ont pour objectif de renouveler rapidement leur personnel de façon à ce que ceux-ci constituent à terme la population majoritaire sinon l'unique population. Ils jugent que ces diplômés sont plus compétents que les autres et de ce fait c'est à eux qu'ils attribuent les études les plus complexes.

Les autres chefs de service comptent moins de 50% de diplômés de niveau III et si leur politique de recrutement future leur fera une place importante, ce sera sans exclusive au détriment des techniciens d'un niveau de formation inférieur. Comme les premiers, ils considèrent que tous les techniciens n'ont pas les mêmes savoirs et ils ne répartissent pas les activités de façon aléatoire. Cependant, selon eux, cette différence n'est pas liée à la possession d'un diplôme particulier. Contrairement aux chefs de service précédents, ils n'ont pas une approche en termes de groupes mais en termes d'individus.

Les récits des responsables dirigeant des activités traditionnelles font apparaître la même divergence, notamment entre deux ingénieurs ayant décrit des savoirs très proches. L'un d'eux tout en gardant quelques anciens pour parrainer les nouveaux et leur transmettre les savoirs non formalisés, cherche avant tout à renouveler son personnel en embauchant des titulaires de diplômes de niveau Bac + 2 à la sortie de l'école. L'autre n'en a pas encore et pense en embaucher dans les années qui viennent, mais en faible proportion et uniquement après un passage de deux ou trois ans dans un service d'entretien.

On retrouve également exactement la même divergence entre la direction du personnel de l'entreprise et la direction générale du groupe qu'entre les chefs de service dans la différence qu'ils établissent parmi les techniciens. Pour les responsables du personnel de l'entreprise, les diplômés de niveau III constituent une population particulière. Les responsables de la direction générale quant à eux refusent de distinguer des groupes sur la base du diplôme détenu. Ces jugements différents induisent une divergence dans les options de politique. La direction du personnel considère que cette population de diplômés doit faire l'objet d'une gestion séparée, notamment dans le domaine de l'évolution de carrière, alors que la direction générale est opposée à ce principe.

## **2.2. L'origine de l'hétérogénéité des modes d'identification : l'hétérogénéité des modes d'évaluation des savoirs**

La coexistence de ces deux modes d'identification des techniciens provient de l'absence d'une procédure d'évaluation des savoirs commune à tous les responsables.

Tous les chefs de service fondent leurs pratiques de recrutement et de répartition des activités entre les techniciens sur une évaluation des savoirs mis en oeuvre par les individus dans l'exercice de leur emploi mais ils n'adoptent pas les mêmes critères d'évaluation. Ils hiérarchisent les différentes dimensions des savoirs, privilégient un mode d'apprentissage et évaluent les savoirs mis en oeuvre par les individus à un certain moment de la trajectoire de ceux-ci dans le service. La comparaison des différentes démarches met en lumière deux modes d'évaluation des savoirs.

Le premier groupe de chefs de service valorise les savoirs formalisés acquis en formation initiale. Leur premier critère d'évaluation est le **diplôme** : ils comparent les compétences des techniciens en se référant à la formation initiale et non au travail effectué. Ainsi ils donnent une préférence dans leur politique de recrutement aux titulaires de DUT en raison de leur formation générale plus importante qui leur donne "théoriquement" une "ouverture d'esprit plus large". La différence entre les compétences d'un titulaire de BTS et d'un titulaire de DUT s'exprime selon eux à travers les taux de réussite aux tests d'embauche, ce qui constitue encore une référence de leur part à la formation initiale. Mais si la question les oriente sur l'exercice du travail concret, ils reconnaissent qu'ils ne constatent pas de différence entre eux. La spécialité a, à leurs yeux, moins d'importance: ils recrutent des techniciens possédant des spécialités diverses. La raison de cette hétérogénéité est peut-être la diversité des savoirs requis, mais c'est plutôt nous semble-t-il, la primauté qu'ils donnent au diplôme, ce qu'un ingénieur résume en disant : "*Un bac + 2 on sait qu'on en tirera toujours quelque chose*".

Ils ne négligent pas les savoirs non formalisés acquis par l'expérience mais ils **ne jugent pas les compétences des techniciens au moment de leur arrivée dans le service**. Il leur semble donc peu important que les diplômés ne maîtrisent pas ces savoirs pendant une certaine période. Au contraire, ils considèrent que leur formation générale de haut niveau leur permettra de les acquérir rapidement et d'aller plus loin que les anciens dans cette maîtrise comme dans celle de l'ensemble des savoirs.

Un ingénieur :

- *Pendant un certain temps, les techniciens n'ont été que des gens qui étaient mutés d'un autre service ... donc des gens qui, a priori, n'avaient pas un niveau scolaire très élevé... Ca a été une politique pendant plusieurs années et ça a changé un petit peu il y a à peu près 3-4 ans où on a commencé tout doucement à embaucher des BTS... et le mouvement s'est renforcé depuis que j'ai pris le service. Alors j'ai mis le paquet, je dirais, sur l'embauche... exclusivement des BTS, BTS/DUT. Alors que ce soit des BTS spécialisés comme des informaticiens ou d'ouverture plus large comme des BTS de physique, etc.*
- Est-ce que vous pouvez comparer le comportement d'un titulaire de BTS avec celui d'un technicien issu du tas ?
- *Je dirais que l'avantage du BTS, c'est qu'il va beaucoup plus vite, au niveau de la compréhension des phénomènes. Un BTS au bout de 3-4 mois, il a déjà commencé à comprendre bien ce qui se produit... Le fonctionnement de l'installation. Alors quelqu'un qui vient du tas, et qu'on va faire venir ici, on va quand même pas prendre les plus idiots, il va aussi tout à fait assimiler le processus, mais ça risque d'être plus long.*
- Et concrètement, c'est plus long ou non ? Vous avez vu des différences ?
- *Non... parce que je n'embauche pas actuellement des gens mutés. Je n'embauche que des BTS.*

- Mais les premiers venaient du tas ?

- *Oui, mais ils sont partis.*

Le principal critère d'évaluation des **autres chefs de service est les compétences mises en oeuvre dans l'exercice des activités concrètes**. Par ailleurs, ils évaluent ces compétences **dès l'entrée** des individus dans le service. De ce fait, ils attribuent une grande importance aux **connaissances non formalisées**, comme celles sur le fonctionnement des installations par exemple. Les savoirs théoriques sont pour eux nécessaires mais ils peuvent s'acquérir dans les stages de formation organisés par l'entreprise ou à travers des formations individuelles. Ils reconnaissent aux diplômés de niveau III des qualités particulières qu'ils décrivent comme une capacité, dans un avenir plus ou moins proche, à mieux réaliser le travail, mais ils jugent qu'en arrivant "*ils ne savent rien faire*".

- Est-ce que vous attribuez un rôle particulier aux BTS/DUT ?

**Un ingénieur :**

- *Non, non. Ils vont se former progressivement et puis ils apprendront leur métier, ils acquerront l'expérience...*

- Que vont devenir tous les BTS/DUT dans 10 ans ?

- *Eux, mais aussi les autres hein, qui n'ont pas de BTS/DUT mais qui ont les connaissances...*

La divergence constatée aux deux niveaux de la direction du personnel dans le mode d'identification des savoirs traduit, tout comme dans le cas des chefs de service, l'absence d'un mode commun d'évaluation des savoirs. Chacun adopte l'un des deux modes d'évaluation rencontrés parmi les chefs de service. Au niveau de l'entreprise, les responsables valorisent les connaissances théoriques acquises, dont le diplôme constitue l'indicateur. Au niveau du groupe, ils considèrent qu'il faut juger les techniciens sur la base des compétences qu'ils mettent en oeuvre dans l'exercice des "métiers".

On retrouve dans leur argumentation la même opposition que précédemment entre d'une part des références aux connaissances et aux groupes au niveau de l'entreprise et d'autre part des références au travail réalisé et aux individus au niveau de la direction générale.

**Un responsable du personnel de l'entreprise :**

- Est-ce qu'il y a une différence entre les techniciens supérieurs et les autres ?

- *Il y en a une, c'est le diplôme.*

- Faut-il les distinguer ou faut-il les traiter en continu ?

- *Je crois qu'on aurait du mal à les traiter en continu parce que les niveaux de départ, le niveau des connaissances technologiques n'est pas le même.*

**Un responsable du personnel à la direction générale :**

- *Il y a un travail à faire, il y a un résultat à obtenir, nous avons des métiers à mettre en oeuvre dans nos usines. Ce sont ces métiers qui sont importants... Et c'est cette connaissance de plus en plus grande du métier qui détermine la position des individus et leur progression professionnelle, et cela indépendamment de l'acquis antérieur. L'évolution de carrière des techniciens, elle est pour moi liée exclusivement à l'acquisition d'une compétence professionnelle plus grande. Compétence professionnelle qu'ils n'ont pas en entrant. Ce n'est pas à l'école qu'on apprend le métier, on apprend à réfléchir, à raisonner. Bon, alors c'est évident que plus on fait rentrer des gens à des niveaux scolaires élevés, plus leurs capacités d'aller plus loin est grande... et qu'il faut être attentif à ne pas bloquer pour des raisons d'intendance et pour des raisons administratives la progression très rapide de quelqu'un qui a un potentiel.*

**2.3. Une rationalité propre à chaque mode d'évaluation des savoirs**

Ces deux modes d'évaluation semblent contradictoires et pourtant il serait vain de rechercher quel est celui qui est le plus conforme à rendre compte des savoirs car ils ont la même validité. Chaque mode d'évaluation n'a, en effet, pas de validité en soi, mais il prend sens à la lumière des facteurs qui sont à l'origine de son choix. La question essentielle est donc de comprendre ce qui conduit à l'adoption de l'un ou de l'autre.

Chez les chefs de service, nous avons identifié deux types de facteurs, parmi d'autres sans doute, qui influencent le choix du mode d'évaluation des savoirs. Ce sont d'une part deux données, le cursus du responsable et son ancienneté dans le service, et d'autre part une variable, les objectifs qu'il se fixe quant à la rapidité de mise en place de la nouvelle fonction d'étude.

On constate que chaque chef de service est influencé dans le choix de ses critères d'évaluation par son propre cursus : il a tendance à valoriser ce qu'il connaît le mieux c'est-à-dire le mode d'apprentissage à travers lequel il a lui-même acquis ses connaissances. Ainsi pratiquement tous les ingénieurs issus d'une école d'ingénieurs valorisent la formation initiale et les savoirs théoriques. Au contraire, ce sont les ingénieurs, eux-mêmes anciens techniciens, qui se réfèrent le plus souvent aux compétences mises en oeuvre dans l'exercice des activités et aux savoirs acquis individuellement.

Cependant il n'y a pas de correspondance totale entre le type de cursus de l'ingénieur et le mode d'apprentissage qu'il valorise. Certains ingénieurs anciens techniciens, par exemple, adoptent le premier mode d'évaluation des savoirs. Le rôle de ce facteur n'est en effet que partiel, il se combine avec l'ancienneté de l'ingénieur dans le service. Un ingénieur qui dirige son service depuis longtemps possède une connaissance des individus qui lui donne la possibilité de sélectionner les techniciens

pour l'adaptation aux nouvelles techniques sur la base des compétences qu'ils ont révélées dans leur travail antérieur, alors qu'un ingénieur nouvellement embauché ou venant d'un autre service, n'ayant pas cette connaissance, sera plus tenté de sélectionner des techniciens sur la base de leur diplôme.

A ce premier type de facteurs s'ajoute également un objectif de gestion du service qui est particulièrement clair dans le cas des services ou sections nouvellement créés : le délai que s'est fixé le chef de service - ou que lui a fixé sa hiérarchie - pour la mise en place effective de la nouvelle fonction d'étude.

Comme toute nouvelle fonction dans une entreprise, ou comme toute modification fondamentale dans les fonctions existantes, celle-ci exige du temps pour atteindre le degré souhaité d'opérationnalité. Ce temps correspond à la période nécessaire pour que cette fonction s'intègre complètement dans le processus de production, c'est-à-dire pour que les services utilisateurs la sollicitent et pour que les techniciens soient capables de prendre en charge des études de tout niveau de complexité. Mais le délai fixé n'est pas le même pour tous les services nouveaux. Il dépend notamment du caractère plus ou moins stratégique attribué aux études particulières réalisées dans chaque service. Les études liées à la conception et à la maintenance des modèles servant au pilotage automatique des installations sont considérées comme particulièrement décisives pour l'évolution des performances de l'entreprise. Le délai attribué pour leur mise en place est donc court. Pour respecter ce délai, les chefs de service ont tendance à miser sur les capacités d'adaptation des titulaires de BTS/DUT. Ces diplômés ont, selon eux, deux avantages par rapport à ceux qui ont évolué sur le tas. Ils ont tout d'abord une formation générale de haut niveau permettant de s'adapter la diversité des techniques nouvelles. Ils ont également une "souplesse", une "malléabilité" que les anciens n'ont pas et qui peut être un atout pour acquérir les qualités de négociation qui sont depuis peu de rigueur.

Ainsi l'hétérogénéité des caractéristiques sociologiques des chefs de service d'une part et de leurs objectifs de gestion d'autre part rend impossible la convergence de leurs modes d'évaluation des savoirs et parallèlement empêche la convergence de leurs catégorisations des techniciens.

Tout comme dans le cas des chefs de service, le mode d'évaluation des savoirs adopté à chaque niveau de la direction du personnel a sa propre pertinence. Chacun renvoie à une priorité attribuée à un aspect particulier de la politique du personnel, priorités qui ne sont pas tout à fait les mêmes aux deux niveaux.

L'objectif premier de la direction générale est de garder l'équilibre existant entre les différents groupes sociaux dans l'entreprise, quant à leur effectif et à leur composition sociologique. Elle est donc opposée à la création d'une population nouvelle, intermédiaire entre les techniciens et les ingénieurs et cadres qui remettrait en cause à terme la composition et les principes de gestion de ceux-ci en revendiquant son intégration dans ce groupe dont elle centralise la gestion. Par ailleurs, et pour cette même raison, elle est opposée à la mise en place d'une division du travail qui isolerait ces techniciens des autres groupes. Elle veut donc les affecter dans des emplois proches de la production.

La démarche de la direction du personnel de l'entreprise est dictée par les contraintes et les réalités spécifiques de la gestion du personnel de l'usine. Sa représentation du rôle des techniciens est différente et traduit en fait la division du travail qui résulte de la politique de recrutement des chefs de service depuis quelques années. Les titulaires de BTS/DUT constituent pratiquement la seule population recrutée ces dernières années et ils ont été exclusivement affectés dans de nouveaux services d'étude. La notion de population particulière qu'emploient les responsables pour qualifier ces techniciens découle en fait de cette place nouvelle et spécifique qu'ils occupent effectivement dans leur entreprise et de leur importance numériquement croissante. Elle exprime également la crainte du problème social que cette embauche massive pourrait engendrer s'il leur était appliqué exactement les mêmes règles de gestion qu'aux autres techniciens. En effet, les techniciens avaient jusqu'ici peu de possibilités d'évolution de carrière. Celle-ci était inférieure à celle de la maîtrise, ce qui reflétait un rôle peu valorisé dans la division du travail. Les techniciens, peu nombreux, anciens ouvriers d'entretien, sont décrits comme un groupe qui occupait une place en recul, décalée par rapport à l'activité première qui était la fabrication.

#### Un ingénieur :

*- Je parle des techniciens self-made-men, avant. Arrivé vers 215, fortuitement, il part vers une fonction technique ou vers une fonction maîtrise. Et dans la culture de l'entreprise, on a tendance à dire que le technicien qui est parti dans cette fonction, il est technicien et puis il est bloqué technicien à vie et il n'évoluera pas... On avait des ouvriers et des agents de maîtrise et on faisait fonctionner la boutique essentiellement avec des penseurs, ingénieurs et cadres, de la maîtrise et des ouvriers. Et accessoirement on avait une population, ici, de techniciens et la majorité de ces techniciens, en fait, c'étaient des employés techniques. J'exagère un tout petit peu mais en fait je ne suis pas loin de la vérité.*

Or, aujourd'hui les titulaires de BTS/DUT arrivent avec des attentes importantes quant au contenu de leur travail, à leur positionnement social et aussi à leur évolution de carrière.

### 3. LA PLACE DES TECHNICIENS PARMIS LES AUTRES GROUPES SOCIAUX DANS L'ENTREPRISE

Les descriptions des responsables sur les perspectives d'évolution des techniciens montrent que trois voies possibles sont ouvertes : une évolution dans la filière technicienne, une évolution vers la maîtrise et, pour un petit nombre, un accès au groupe des ingénieurs et cadres. Ainsi les techniciens ne parviennent pas tous au même positionnement social dans l'entreprise. Mais le point essentiel que révèle la comparaison est que les responsables ne sont pas tous d'accord sur ce qui sépare dans les fonctions et les savoirs les techniciens des deux autres groupes, maîtrise d'une part, ingénieurs et cadres d'autre part. Ils ne sont donc pas d'accord non plus sur les conditions à remplir pour évoluer vers ces deux groupes.

### 3.1. La reconnaissance de la fonction technique

Les pratiques de classification traduisent aujourd'hui la reconnaissance d'une fonction technique spécifique mais les jugements des responsables sur les caractéristiques sociologiques de ceux qui doivent la prendre en charge divergent.

#### *. La fonction technique reconnue aujourd'hui est la fonction d'études nouvelles*

Sa place dans la classification est différente de celle de la fonction technique traditionnelle : les "nouveaux" techniciens peuvent accéder aux mêmes coefficients que ceux qui étaient réservés jusque-là à la maîtrise, ce qui gomme la prédominance qui était reconnue à celle-ci jusqu'à présent.

Le développement de cette fonction nouvelle pose la question des caractéristiques des techniciens qui doivent la prendre en charge ou, dit autrement, des relations entre cette fonction et les autres : ces techniciens seront-ils une population particulière, recrutée à la sortie de l'école avec un diplôme de niveau III ou bien cette fonction sera-t-elle accessible aux travailleurs de la production, de la maintenance et aux techniciens occupés dans les fonctions traditionnelles qui subsistent, possédant un diplôme de niveau inférieur ? On a vu précédemment que les réponses varient d'un service à l'autre en fonction du système d'évaluation des savoirs adopté par le responsable.

### 3.2. Techniciens et maîtrise : deux groupes distincts ou un seul ?

Le recrutement de techniciens dans la fonction de maîtrise d'exploitation est une tendance nouvelle résultant des transformations techniques et d'organisation. La fusion en cours des services de fabrication et d'entretien va supprimer une partie de la maîtrise : une seule ligne hiérarchique prendra en charge les deux activités. L'informatisation induit par ailleurs la nécessité de savoirs formalisés approfondis pour superviser la conduite des procédés. Cette évolution favorise les techniciens qui acquièrent et mettent en oeuvre ces savoirs dans les nouvelles fonctions, au détriment de l'ancienne maîtrise aux savoirs incomplets acquis empiriquement.

Une partie des techniciens évoluera donc vers la maîtrise mais cette orientation ne sera pas aléatoire : tous les techniciens ne seront pas aptes à devenir agents de maîtrise. Ce jugement témoigne de la reconnaissance de savoirs spécifiques à chaque fonction mais - paradoxalement - ne signifie pas pour autant que techniciens et maîtrise continuent de constituer deux groupes distincts. Sur ce point, cependant, les jugements ne sont pas convergents.

Les chefs de service dissocient les deux groupes : une partie des techniciens évoluera, selon eux, vers la maîtrise et sera définitivement perdue pour la fonction technique. Les responsables du personnel émettent, pour leur part, une idée nouvelle qui change radicalement la représentation qui était partagée jusque-là dans l'entreprise sur la séparation et la place relative des deux groupes. Ils considèrent que les agents de maîtrise,

anciens techniciens, devraient revenir dans une fonction technique au bout de quelques années pour éventuellement redevenir plus tard maîtrise. Il y a dans ce schéma l'idée que la maîtrise est technique et le reste. Sa qualification première est sa qualification technique. Cette représentation inverse donc l'échelle de valeurs qui était en vigueur dans l'organisation antérieure où la fonction d'encadrement était valorisée par rapport à la fonction technique et revient à supprimer la distinction entre les deux groupes.

On n'observe pas non plus de consensus sur la composition de ce sous-groupe parmi les techniciens destinés à devenir - définitivement ou provisoirement - maîtrise. Un certain nombre de responsables considèrent que ce sont les diplômés de niveau III qui constitueront la future maîtrise alors que les autres pensent que ce sera n'importe quel technicien pourvu qu'il ait prouvé dans l'exercice de son travail qu'il en avait les compétences. Cette hétérogénéité des jugements renvoie à la divergence, analysée dans la première partie de ce chapitre, des modes d'évaluation des savoirs détenus par les techniciens mais elle manifeste également une divergence dans l'évaluation des savoirs requis dans la fonction de maîtrise. Le premier groupe d'ingénieurs valorise les connaissances théoriques et techniques dans la fonction de maîtrise, alors que les autres privilégient la dimension animation de la fonction et les capacités d'encadrement.

### 3.3. L'évolution des frontières entre les fonctions et les savoirs des ingénieurs et des techniciens : l'appréciation d'une distance sociale

L'analyse de l'évaluation par les responsables des différences entre les fonctions et les savoirs des techniciens et des ingénieurs et des conditions auxquelles les techniciens doivent satisfaire pour intégrer le groupe des ingénieurs et cadres est un point particulièrement intéressant de notre investigation. En effet, elle révèle encore une fois une divergence des représentations des responsables et une hétérogénéité des modes d'organisation du travail dans les différents services. Mais cette divergence ne s'explique pas seulement par la divergence des modes d'évaluation des savoirs précédemment analysée. Elle vient aussi du fait que cette évaluation met en jeu une appréciation de la distance sociale qui sépare les techniciens et les ingénieurs. Or il n'y a pas un consensus sur celle-ci.

Il se dégage un large accord parmi les responsables sur l'étanchéité de la frontière entre les techniciens et les ingénieurs : seul un petit nombre de techniciens accèdera au groupe supérieur, ce que l'un d'eux résume en disant : *"Le passage à cadre ne doit pas être une filière nouvelle mais une possibilité pour certains.* Cependant on constate qu'ils ont une grande difficulté à définir précisément la frontière des savoirs et des fonctions ainsi que les critères qui devraient servir à la sélection des techniciens et que leurs jugements divergent.

Rares sont les responsables qui répondent sans hésiter que la frontière entre les deux fonctions est claire. La majorité, après hésitation, déclare qu'elle est floue ou le devient. La raison de ce flou est l'évolution du contenu du travail : les fonctions d'étude qui se développent rapprochent fortement le travail des techniciens du travail de conception des ingénieurs. Qu'est-ce qui relève alors des prérogatives de l'ingénieur ? Les

réponses sur ce point différent, révélant que la frontière n'est pas la même partout. Elle varie d'un service à l'autre en fonction des compétences des techniciens et des choix d'organisation des chefs de service.

Pour certains, la spécificité de l'ingénieur est liée à l'aspect "stratégie" de sa fonction : c'est lui seul qui prend en charge la réflexion sur le futur. Mais d'autres partagent cette réflexion avec certains techniciens et situent la différence à deux autres niveaux. L'ingénieur est le décideur ultime qui définit les priorités et assume toute la responsabilité des décisions prises; il est également animateur et doit mobiliser les énergies. Cependant, certains ingénieurs délèguent en partie cette fonction d'encadrement à quelques techniciens.

Cette divergence dans la définition des frontières entre les deux fonctions s'accompagne d'une divergence dans la représentation des savoirs spécifiques des ingénieurs et dans le mode d'accès à ces savoirs. Pour les uns ce sont les connaissances théoriques, scientifiques qui font la différence et expliquent les capacités de synthèse et d'intégration plus grandes des ingénieurs. La fonction d'ingénieur est indissociable pour eux d'une formation générale de haut niveau. Pour les autres, les ingénieurs possèdent des savoirs plus diversifiés que les techniciens, correspondant à l'ensemble des techniques mises en oeuvre dans le service et à des capacités d'animation. La mise en situation intervient, selon eux, fortement dans l'acquisition de ces savoirs, même si certains pensent que cela ne peut pas être le moyen unique.

Enfin, ces divergences conduisent inévitablement à l'absence d'un point de vue unique sur les conditions que doivent remplir les techniciens pour accéder au statut d'ingénieur. Pour le premier groupe, il n'y a qu'une solution, l'acquisition d'un diplôme d'ingénieur. Les autres jugent que les techniciens, par l'exercice de leur travail, peuvent accéder aux savoirs d'un ingénieur, non pas automatiquement (tous insistent sur la notion de "se prendre en charge") mais en faisant un effort important pour dépasser le travail demandé au technicien en cherchant à prendre des responsabilités dans le service. Cet effort passe par une formation personnelle complémentaire mais ces ingénieurs ne citent pas tous la nécessité de parvenir au diplôme d'ingénieur.

Avant de s'interroger sur les raisons de cette hétérogénéité, il convient d'indiquer une dernière divergence dans les jugements des responsables sur les techniciens qui pourraient accéder au statut d'ingénieur. Pour certains, seuls les diplômés de niveau III sont concernés. Pour les autres, n'importe quel technicien à condition qu'il ait prouvé qu'il possédait les compétences nécessaires.

Mais justement ce problème de l'évaluation des compétences n'est pas résolu et devient encore plus complexe quand il s'agit de comparer les techniciens et les ingénieurs car ce qui est en jeu, ce n'est pas seulement le difficile problème de l'évaluation des savoirs détenus par les personnes. C'est aussi et avant tout la représentation de ce qu'est l'ingénieur socialement. C'est bien de cela dont parlent les ingénieurs quand ils décrivent la spécificité et les conditions d'acquisition des savoirs des ingénieurs, et cette représentation ne peut pas être la même pour tous car elle est fortement influencée par l'itinéraire social et professionnel de chacun.

Il est frappant d'observer que quand ils comparent les techniciens aux ingénieurs, ces derniers se réfèrent à un "modèle" de l'ingénieur qui n'est pas identique et qui représente en réalité, pour chacun, son propre cas, comme le montrent les exemples suivants.

- Quelle est la différence des savoirs entre un technicien et un ingénieur ?

Un ingénieur diplômé d'une grande école :

- *Il n'y a pas de mystère, entre une formation de technicien et une formation d'ingénieur grande école, il y a actuellement en France un fossé important.*

\* \* \*

- Est-ce que vous situez la limite de l'évolution possible des techniciens bacheliers à la maîtrise ?

Un autre ingénieur :

- *Mais non, puisque je suis bachelier.*

Ainsi en comparant les savoirs et les fonctions des techniciens et des ingénieurs, c'est en fait une distance sociale qu'ils apprécient et c'est le plus souvent à ceux qui sont eux-mêmes d'anciens techniciens qu'elle paraît la moins grande.

## CONCLUSION

Cette investigation ne permet pas de parvenir à une image unique et précise de la composition des techniciens, de leurs savoirs et de leur positionnement par rapport aux autres groupes sociaux. Elle révèle une diversité des modes d'identification des responsables et de leurs politiques qui résulte de l'hétérogénéité des modes d'évaluation des savoirs. Celle-ci, enfin, semble difficilement réductible car aucun mode d'évaluation ne peut être neutre. L'analyse montre que chacun dépend de variables telles que le niveau auquel l'acteur intervient dans l'entreprise, ses contraintes et priorités de gestion et les représentations qu'il élabore sur la distance sociale qui existe entre ingénieurs et techniciens. L'hétérogénéité de ces variables au sein de cette entreprise (et on peut penser qu'il en est de même en toute autre) interdit la mise en oeuvre, au moins spontanément, d'un mode d'évaluation unique des savoirs.

Il convient alors de se demander quelles peuvent en être les conséquences sur les représentations que les techniciens élaborent sur leur identité sociale.



## CHAPITRE II

### Le rôle et la place des techniciens dans l'entreprise : des représentations très différentes

La question qui se pose maintenant est de savoir si la diversité qui existe parmi les techniciens, tenant à la fois à leur niveau de formation et aux pratiques de gestion qui leur sont appliquées, agit sur la cohésion du groupe. Que des individus partagent la même identité ne suppose pas forcément une homogénéité totale de leurs caractéristiques. Cela implique même toujours des différences mais également une capacité à surmonter celles-ci. Il s'agit donc de savoir si, au-delà de cette diversité, on peut repérer une perception commune de la place qu'ils occupent dans l'entreprise.

Pour répondre à cette question nous faisons un détour par la description qu'ils font de leur rôle dans la définition du contenu de leur travail, donc de leur autonomie. Il s'agit de vérifier s'ils font une présentation identique de cette autonomie, mettant ainsi en évidence une façon de prendre en charge l'activité qui serait spécifique des techniciens.

La comparaison des récits montre qu'il n'en est rien. On repère quatre types différents de descriptions, et cette diversité est selon nous un premier repère de la diversité des représentations que les techniciens élaborent sur leur identité sociale. On peut en effet montrer que quand ils décrivent leur itinéraire, ils parlent en fait de la perception qu'ils ont du fonctionnement du système social qu'est l'entreprise et de la façon dont ils ont accédé à la place qu'ils y occupent.

#### 1. LA DIVERSITE DES REPRESENTATIONS INDIVIDUELLES DU ROLE DU TECHNICIEN

Les récits des techniciens contredisent bien des idées reçues sur le comportement des individus dans leur travail. Tout d'abord celle d'un comportement identique chez tous ceux qui occupent un "même" emploi, et à plus forte raison chez tous ceux qui appartiennent à une même catégorie professionnelle. Ensuite celle d'un comportement qui dépend strictement des caractéristiques même du travail. La conception la plus répandue de l'autonomie (une des seules catégories qui évoquent une possibilité d'action des individus sur le contenu de leur travail), c'est-à-dire une action marginale sur le choix des procédures de travail, conséquence de

l'impossibilité à laquelle est confrontée la hiérarchie de l'entreprise de prévoir totalement la manière de prendre en charge les activités, ne rend pas compte de la façon dont les techniciens parlent de leur comportement.

Ils ne se contentent pas de faire une description "à plat" de ce comportement, ils lui donnent des motivations. Et celles-ci ne renvoient pas aux aspects imprescriptibles de leur travail. Ils avancent par exemple leur volonté d'échapper à un travail routinier ou d'obtenir une évolution de carrière. Par ailleurs, la description que fait un groupe de techniciens de sa marge d'autonomie est très éloignée de celle que nous avons présentée ci-dessus. Enfin le rôle joué dans la définition du contenu de leur emploi est inséparable, dans leurs récits, du rôle qu'ils jouent aussi dans le déroulement de leur cursus. Celui-ci renvoie à la représentation qu'ils élaborent sur la politique qui leur est appliquée. Cela n'aurait donc aucun sens d'extraire des récits les éléments se rapportant strictement au rôle des individus dans la définition du contenu de leur travail. Pour comprendre la portée des différences entre les techniciens, il est nécessaire d'appréhender également les motivations qu'ils donnent à leur comportement et la description de leur rôle dans leur mobilité.

On constate une grande unité dans la description que fait chaque individu de son comportement dans tous les emplois qu'il a occupés ainsi que de son rôle dans le déroulement de son itinéraire. Il y a par ailleurs une grande cohésion dans chaque récit entre le rôle joué par l'individu et les motivations qu'il donne à son comportement. Toutefois, les techniciens ne font pas des descriptions identiques. La comparaison des différents récits met en lumière quatre types de description.

### 1.1. Un rôle très actif de l'individu

Un premier type de récit, retracé par 5 techniciens sur 31, décrit une action de l'individu sur la définition du contenu de son travail, qui excède très largement la conception habituelle de l'autonomie, et également un rôle très actif dans le déroulement de son cursus. Par ailleurs, la première action ne peut se comprendre qu'en référence à la seconde : le comportement dans l'emploi traduit la mise en oeuvre d'une stratégie d'évolution.

Dans ces récits, l'organisation du travail n'est pas définie de façon prédominante par la hiérarchie. Elle est le résultat d'une nécessaire interaction entre l'encadrement et les individus. Ceux-ci n'ont pas un rôle marginal, ils mènent une action aussi importante que celle de leur hiérarchie.

Leur action s'exerce d'abord sur les procédures du travail. Mais ce n'est pas sur ce premier point que leur description est la plus originale. La notion de prescription du travail, qui induit l'idée d'une maîtrise du travail à réaliser, est absente de leur récit et ne rendrait pas compte de la façon dont, selon eux, le travail est défini. Ils décrivent en effet, une impossibilité de la part de la hiérarchie de formaliser les procédures à mettre en oeuvre ni même de désigner le résultat exact à obtenir ("jusqu'où aller" dans le dépannage d'une machine ou la réalisation d'une étude). Cette appréciation est laissée à l'individu et dépend des conditions de la production comme le montre cet extrait :

**Un technicien :**

- *Si l'exploitation ne peut pas se passer de la machine, on la bricole simplement en attendant de pouvoir la mobiliser plus longtemps à un autre moment pour la réparer.*

Les techniciens d'entretien ne sont pas les seuls à avoir cette conception, on la retrouve aussi chez des techniciens d'étude dont l'un explique par exemple que le degré de précision d'une étude, comme la préparation d'un travail d'entretien préventif, dépend de sa charge de travail et aussi de l'évaluation qu'il réalise des compétences des agents qui exécuteront cet entretien. Plus les compétences sont faibles, et plus la précision de la préparation doit être grande.

Ils présentent également leur travail comme **une création**, suggérant ainsi l'idée d'une très large autonomie.

**Un technicien :**

- *(...) Il y a toujours plusieurs solutions pour faire la même chose. C'est le propre de l'étude : vous avez une solution par bonhomme... On peut difficilement le comparer à ce que vous avez l'habitude. Ce n'est pas conduire une machine. C'est un peu... je ne sais pas... c'est un peu créer quelque chose.*

**Un autre technicien :**

- *(...) Quand on réussit, eh bien c'est l'aboutissement de plusieurs mois voire de plus d'une année de tracas, de problèmes... Et puis là ben finalement c'est la grande joie, quoi. C'est, c'est un peu comme l'ébéniste qui contemple son oeuvre..., après avoir donné la dernière touche.*

L'autonomie, dans les descriptions de ces techniciens, ne se limite pas aux choix des modalités de réalisation du travail. Elle signifie également prendre l'initiative de proposer des actions : la modification d'une installation dont les pannes sont répétitives, une étude qui permettrait de résoudre un problème qu'ils ont identifié...

Ils décrivent également **un pouvoir de contourner les décisions de la hiérarchie**. Ils expliquent ainsi comment ils ont réalisé des modifications d'installations malgré un refus de leur hiérarchie comme dans l'extrait suivant :

**Un technicien :**

- *Et je dirais envers et contre les avis de la hiérarchie de l'époque, on a fait certaines réalisations. Je dirais presque en cachette... et on les a implantées sur le site...*
- *Ca se passait comment ?*
- *Oh et bien (...) comme notre chef d'atelier nous disait "oh écoutez ne vous occupez pas de ça maintenant (...) Vous laissez tomber ça" (...), au bout de deux, trois refus de ce style là, on s'est dit "bon ben tant pis, on le fait quand même" (...) Donc je vous dis, c'était*

*presque clandestin quoi (rire). Et, heu, bon, on installait ça sur le site, je dirais plus ou moins avec la complicité d'amis qu'on s'était faits là-bas".*

Le pouvoir d'action qu'ils s'attribuent va enfin jusqu'à la modification de l'organisation du travail initiale de leur service ou de leur équipe. Ainsi le technicien ayant livré le récit dont nous venons de citer un extrait, considère que les études qu'il a réalisées clandestinement, ont contribué à faire évoluer son service d'une activité de dépannage à une activité d'études. Un autre explique qu'après avoir pris l'initiative de former les agents d'entretien de son équipe moins qualifiés que lui, cette équipe a pris en charge des dépannages plus complexes, réalisés auparavant par la maîtrise ou un autre service.

Pour ces individus, le cursus est une facette de l'organisation, non plus vue en statique, mais en dynamique. C'est la suite des situations professionnelles qu'ils ont occupées, identifiées à partir du contenu de l'activité et notamment du degré de responsabilité sur les machines et sur les hommes. Pour marquer les étapes de leur cursus, les techniciens qui partagent cette conception ne se réfèrent pas aux différents coefficients de la classification qui leur ont été attribués. Ils citent les appellations fonctionnelles et hiérarchiques officielles mais aussi, et peut-être surtout, des appellations officieuses qui traduisent la reconnaissance d'un encadrement sur une partie de l'équipe sans pour autant que l'individu change de coefficient ou appartienne à la maîtrise. Ils disent par exemple : *"Je me suis retrouvé en tant que responsable de l'atelier"* pour exprimer le rôle d'encadrement technique que leur maîtrise leur a laissé.

Ils s'attribuent le même rôle dans le déroulement de leur cursus que dans la définition du contenu de leur travail, c'est-à-dire un rôle prédominant, et présentent leur action dans les deux domaines comme étant inséparable. Leur comportement dans leur emploi traduit la mise en oeuvre d'un projet professionnel. Leur évolution est le résultat de ce comportement, de cette démarche volontariste. La mobilité ascensionnelle exige selon eux un comportement particulier de l'individu qui doit prouver qu'il peut faire plus que le travail courant et chercher à acquérir les connaissances nécessaires dans l'emploi supérieur auquel il a envie d'accéder.

## 1.2. Un rôle marginal de l'individu

La majorité des techniciens rencontrés (18 sur 31) - presque les trois quarts - s'attribue un rôle beaucoup plus réduit et reconnaît au contraire une prépondérance à l'entreprise : l'individu peut exercer une action sur le contenu de son emploi mais pas sur son évolution. Par ailleurs, les motivations qu'ils donnent à leur comportement sont très différentes de celles du premier groupe.

Le rôle de l'individu dans la définition de son emploi est beaucoup plus proche de ce que l'on entend généralement par autonomie, c'est-à-dire que tout en reconnaissant qu'ils ont un degré de liberté dans le choix des modalités de réalisation du travail, ces techniciens ne décrivent en aucun cas un pouvoir de s'opposer aux décisions de la hiérarchie ou de modifier l'organisation de l'ensemble du service. Alors que les premiers considèrent qu'ils jouent un rôle tout aussi important que la hiérarchie, les seconds attribuent à celle-ci un rôle prédominant.

Les raisons qu'ils avancent pour expliquer le comportement dans l'emploi ne sont pas toutes les mêmes. Il n'y a donc pas parmi eux la même homogénéité que parmi le premier groupe.

Certains ne présentent pas le comportement de l'individu dans son emploi comme une action délibérée en vue d'un but précis. Les différences que l'on constate entre les individus d'un même service dans la prise en charge de l'activité sont tout simplement, selon eux, le résultat de **modes de formation différents** et traduisent la mise en oeuvre de savoirs différents. Les autres expliquent qu'ils cherchent à dépasser le cadre du travail qui leur est attribué et donnent deux types de motivation. Les uns relient ce comportement à la volonté d'obtenir un **salaire plus élevé** et les autres à celui de rendre leur **travail plus intéressant**. Mais aucun ne parle d'une volonté d'évolution sociale.

Selon tous ces techniciens, le cursus individuel, comme le contenu du travail, est déterminé de façon prédominante par la hiérarchie. Pour marquer les différentes étapes de leur itinéraire, ils se réfèrent à la suite des coefficients qui leur ont été attribués ou aux fonctions officielles qu'ils ont successivement occupées (et soulignent ainsi que l'individu peut jouer un rôle dans la définition de son contenu d'activité et être impuisant pour ce qui concerne son évolution. Celle-ci dépend de la hiérarchie qui peut créer systématiquement un décalage entre les compétences acquises dans l'exercice du travail à travers l'action que mène l'individu, et la reconnaissance de ces compétences dans la classification. Certains présentent la promotion comme le résultat d'un concours de circonstances : il faut être bien placé au bon moment pour occuper un poste qui se libère. Mais derrière cette référence au hasard, il y a la reconnaissance du rôle premier des structures de l'entreprise.

- Mais à votre avis, l'évolution d'une personne, elle dépend de son comportement dans le travail ou bien de circonstances ?

Un technicien :

- Ah oui, 80 % de chance.

- C'est vrai ?

- Ah oui... à au moins 80 %. Tous ceux que j'ai vu progresser, c'étaient des coups de chances, c'étaient des circonstances extérieures.

- Un peu comme ce qui vous est arrivé à vous ?

- Oui. Un gars qui part..., une pré-retraite un peu plus tôt. Moi j'ai eu 2, 3 fois de la chance, c'est tout. Et puis que X, il m'a nommé avant de partir sinon je ne serais jamais... je n'aurais jamais eu cette place.

Entre ces deux types de description, il faut en distinguer deux autres.

### 1.3. Un obstacle opposé par l'entreprise à l'action de l'individu

Certains techniciens (4 sur 31) partagent avec les précédents la représentation d'une prépondérance de l'entreprise dans la définition du contenu des emplois et dans le déroulement de l'itinéraire. Mais cette prépondérance est chez eux encore plus forte. En effet, tout en décrivant l'existence théorique d'une marge d'autonomie relative et tout en se disant désireux de peser sur le contenu de leur travail, ils disent subir des contraintes dans l'organisation quotidienne du travail qui les empêchent de mettre en oeuvre un pouvoir d'action. Il en est de même pour ce qui concerne leur évolution.

### 1.4. L'individu levant l'obstacle opposé par l'entreprise

Un dernier groupe (3 sur 31) fait une description très proche de la précédente à la nuance près qu'il met en évidence une réussite de sa part à s'opposer à ces contraintes et finalement à agir et sur le contenu de son travail et sur son évolution. Comme le premier groupe, et aussi le précédent, il met en avant une volonté d'évolution sociale.

## 2. LE RECIT DU CURSUS : UNE MISE EN COHERENCE DU PASSE AVEC LE PRESENT

Comment interpréter cette hétérogénéité des descriptions individuelles de l'autonomie du technicien ? Faut-il en conclure que quelques techniciens sont actifs et la majorité passive ?

Une façon courante de traiter les entretiens sociologiques consiste à prendre pour argent comptant, c'est-à-dire pour des faits objectifs, tout ce dont parlent les individus interrogés. Dans cette perspective, on aboutit nécessairement à la distinction évoquée plus haut entre les passifs et les actifs. Mais ce n'est pas notre démarche.

Si nous pensons que les techniciens ne décrivent pas leur comportement et leur cursus de façon objective, cela ne signifie pas que nous ne prêtons pas foi à leurs propos mais qu'ils ne présentent pas leur cursus tel qu'il s'est réellement passé. En effet, ils en font un raccourci et le reconstruisent a posteriori, et ceci n'autorise pas n'importe quelle interprétation des faits qu'ils rapportent.

On est frappé à la lecture des entretiens par deux choses. La première est l'unité qui s'en dégage. Nous avons déjà parlé de l'unité du rôle de l'individu. Nous verrons un peu plus loin que cette unité va au-delà, qu'elle concerne tous les thèmes traités dans l'entretien. La seconde est la cohérence du cursus. Toutes les étapes sont parfaitement articulées et mettent en évidence une progression. Cette cohérence n'est pas construite de la même façon dans tous les récits. Dans certains - ceux qui décrivent un rôle très actif des techniciens - la cohérence du cursus provient de l'unité du comportement de l'individu, de sa démarche volontariste. Dans d'autres, elle apparaît à travers l'évolution de l'individu dans des emplois de même nature, mais de plus en plus complexes. Dans

d'autres encore, ce qui donne sa cohérence au cursus, c'est l'accumulation d'opportunités que l'individu a su saisir. Mais chaque récit est construit de façon à expliquer comment l'individu en est arrivé là où il se trouve. C'était bien la question qui était posée aux techniciens. Il ne faut donc pas s'étonner qu'ils s'acquittent parfaitement de ce qui leur était demandé. Mais il ne faut pas non plus oublier que le résultat est très différent de ce que l'on aurait obtenu en les interrogeant plusieurs fois, à des moments différents de leur cursus et sur le présent. Les mêmes éléments qui sont décrits dans le récit du cursus, leur comportement, les situations qu'ils rencontrent dans l'entreprise, leurs motivations, seraient présentées très différemment, et notamment pas avec la même unité.

L'absence d'objectivité du récit tient au traitement que l'individu fait subir aux faits du passé en les reconstruisant a posteriori. Il ne raconte pas tout et pas n'importe quoi. Il sélectionne les faits. Il choisit ceux qui lui semblent significatifs pour justifier sa position actuelle. Par position actuelle, nous ne voulons pas dire simplement sa position professionnelle, l'emploi qu'il occupe, mais aussi la satisfaction qu'il en tire, les jugements qu'il porte sur l'entreprise. Bref la façon dont ils se positionne dans l'entreprise, dans tous les sens du terme. Nous avons vu en effet que l'individu, quand il décrit son comportement dans les emplois qu'il a occupés, ne se borne pas une description "à plat" des caractéristiques professionnelles des emplois, il décrit son rôle en le resituant par rapport à la politique de l'entreprise, et en lui donnant des motivations personnelles. **Dans cette description, il est influencé par sa position actuelle.** C'est essentiellement sur celle-ci que le récit nous renseigne.

Dans chaque compte rendu d'entretien, on remarque très clairement que c'est bien le présent que l'individu a en tête quand il parle de son passé. Il serait utile, pour le montrer, d'analyser un entretien dans sa totalité. Il n'est bien entendu pas question de le faire dans le cadre de ce rapport. Quelques extraits suffiront à le montrer.

Ainsi par exemple, certains soulignent le rôle clé qu'à joué une situation ou une période dans le déroulement ultérieur de leur cursus. Ce qui montre bien qu'ils ne racontent pas des faits au hasard mais bien ceux qui de leur point de vue sont importants pour comprendre le point où ils en sont, comme dans les extraits suivants.

- Pouvez-vous me racontez la suite ?

Un technicien devenu chef d'atelier :

*- Eh bien c'est là que j'ai démarré. J'ai dépanné. Ca ne s'est pas trop mal passé. Ca a dû bien se passer. Après je me suis retrouvé... Après j'ai été bombardé dans un secteur. Je n'étais plus d'ions, le technicien commun. Donc j'ai été bombardé dans un secteur en tant que contremaître.*

Un autre technicien :

*- C'était vraiment le premier gros projet... et ça a servi un peu de tremplin. Et à partir de là, je n'ai plus fait de dépannage du tout, hein. De plus en plus on est rentré dans une ère d'études et de développement...*

De même, les commentaires que les individus font sur les situations du passé ne sont pas ceux qu'ils formulaient à l'époque des faits qu'ils rapportent mais c'est leur jugement actuel. Ils nous renseignent en fait sur l'appréciation qu'ils portent aujourd'hui sur le déroulement de leur cursus.

- Peut-on partir de votre formation initiale ?

Un technicien :

*- J'ai pris la filière F1, seconde, première, terminale. Ensuite, pour des raisons personnelles, je voulais arrêter, j'ai pas continué jusqu'au BTS... Y a un âge où on réfléchit un peu moins à l'avenir... On veut se libérer et on fait des erreurs.*

- C'était une erreur ?

*- Oui, parce qu'actuellement, pour trouver un emploi, il faut le BTS, un emploi intéressant, disons.*

. . .

- Donc après le bac vous avez décidé de faire un BTS. Pourquoi ?

Un autre technicien :

*- Parce que le bac à cette époque ce n'était plus tellement côté. Je pensais que le BTS, ça aurait été mieux, mais ça n'a pas été le cas (...).*

- Est-ce que vous pensiez à votre évolution ?

*- Oui, pour moi il y a trop d'écart maintenant entre un technicien supérieur et un ingénieur.*

Quelle interprétation peut-on donc faire du récit des techniciens ? Peut-on en déduire des enseignements sur leur comportement réel, sur le véritable rôle qu'ils jouent ou ont joué dans la définition du contenu de leurs emplois ?

Ce qui est intéressant - et ce sur lequel on peut dire quelque chose - ce n'est pas tant le comportement des individus, c'est la façon dont ils le raisonnent, le justifient, en le replaçant dans leur cursus, en le mettant en perspective par rapport à la politique de l'entreprise, en lui donnant des motivations. L'objet de la recherche n'est pas d'essayer de rendre compte du véritable rôle qu'ont joué les individus dans la définition du contenu de leurs emplois et le déroulement de leur carrière, il est impossible d'en rendre compte "objectivement". Notre intention est de mettre à jour, à travers la façon dont ils expliquent ce comportement, la signification qu'ils attribuent à leur cursus. Il s'agit de voir, à travers elle, la perception que chaque technicien exprime sur le fonctionnement du système social qu'est l'entreprise, la place qu'il y occupe.

### 3. LE CURSUS : ITINERAIRE SOCIAL OU PROFESSIONNEL

La description de chaque récit met en lumière une unité dans tous les thèmes traités dans l'entretien. Et notamment, toutes les étapes du cursus sont caractérisées à partir des mêmes catégories. Toutefois, la comparaison des différents récits met en lumière une hétérogénéité de ces catégories. Certains techniciens présentent le contenu de leur activité essentiellement en situant leur rôle dans un réseau de **relations sociales**, les autres en décrivant le **contenu technique** de leur travail. Cette hétérogénéité peut sembler a priori étonnante car le questionnaire était le même pour tous, il comportait des interrogations sur les deux thèmes. Elle n'est pas insignifiante car elle traduit l'existence de deux problématiques différentes pour rendre compte du cursus : une problématique en termes de **cursus social** et une problématique en termes de **cursus professionnel**.

Comment expliquer qu'un même questionnaire entraîne une telle différence dans les récits des personnes interrogées ?

On s'accorde généralement pour penser qu'un entretien est dirigé par l'enquêteur. C'est lui qui a mis au point le questionnaire, il connaît la finalité de l'enquête, il oriente l'entretien, même dans le cas où celui-ci est dit "semi-directif". Les travaux des ethnométhodologues ont montré qu'en réalité un entretien se fait à deux et ont mis en évidence l'importance d'analyser l'interaction interviewer-interviewé pour comprendre le sens que l'interviewé donne au récit qu'il construit et "donne à voir" à son interlocuteur. Tout comme l'interviewer, l'interviewé est acteur, il peut se dérober à des questions, introduire des thèmes absents du questionnaire... c'est-à-dire accepter ou non la problématique que lui propose l'enquêteur. C'est ce que montre très clairement les entretiens menés avec les techniciens.

Certains techniciens ont pris une grande initiative dans le déroulement de l'entretien. Cela se ressent à la lecture des comptes rendus, et nous avons nettement l'impression, pendant l'entretien, de les laisser suivre leur propre "fil" pour retracer leur cursus. L'enquêtrice intervient peu. Les techniciens semblent raconter spontanément leur cursus sans attendre les questions pour passer d'une étape à l'autre. Ils interrompent l'enquêtrice quand celle-ci veut les aiguiller vers un thème qui ne leur semble pas essentiel où quand ils considèrent qu'ils n'ont pas suffisamment développé le point dont ils parlent. Ils se dérobent à certaines questions et au contraire introduisent spontanément des thèmes absents du questionnaire.

Les autres entretiens semblent au contraire plus nettement dirigés par l'enquêtrice. En effet, l'interviewé suit le questionnaire qui lui est proposé sans introduire de nouveaux thèmes, sans esquiver des questions.

Cette différence traduit une distinction dans la problématique qui va servir de fil pour rendre compte du cursus. Les techniciens qui ont pris l'initiative dans le déroulement de l'entretien se dérobent en partie aux questions portant sur le contenu technique, individuel, de leurs emplois, sur les savoirs techniques qu'ils requièrent et les modes d'apprentissage de ceux-ci. Ils répondent de façon laconique, évitent de rentrer dans les

détails. Au contraire, ils développent largement la dimension relationnelle de leurs emplois et les compétences sociales qu'elle demande. Ils décrivent par exemple la nécessité d'être très "diplomate" avec la hiérarchie comme avec les ouvriers. Au lieu de décrire le contenu technique de leur travail, ils rapportent des situations où ils ont dû à la fois s'affirmer et rester à leur place, face à des personnes appartenant à une autre catégorie, comme dans l'extrait suivant.

- Est-ce qu'on peut parler du contenu de votre travail et des connaissances que vous avez dû utiliser en prenant l'exemple d'une étude à laquelle vous avez participé ?
- *Prenons l'exemple du projet dont on a parlé tout à l'heure (...). Donc ça a commencé par des réunions. On a exposé le problème. Bon et déjà là, à ce moment-là, je me rappelle très bien une anecdote par exemple, où, heu, on disait... Monsieur Y (son supérieur hiérarchique) à l'époque, heu, avait sorti une bêtise (...). Il disait qu'avec un type de capteurs comme celui-là, on allait pouvoir faire des mesures avec une très grande définition. Et... puis bon ben pour moi ça, ça m'embêtait parce que d'une part il fallait que, que je dise "Mais non, Monsieur Y, vous vous trompez", hein. C'était en pleine réunion où y avait tous les responsables qui étaient là. Et puis d'un autre côté, je ne pouvais pas lui dire heu, ne rien dire du tout parce que, heu, on risquait de, de partir sur des fausses pistes et de faire des travaux et des recherches qui ne pouvaient de toute façon aboutir à rien. Bon alors...*
- Alors ?
- *Alors c'était une de mes premières épreuves et je dirais...*
- Qu'est-ce que vous avez fait ?
- *Ah ben je, j'ai dit. J'ai dit "excusez-moi Monsieur Y, mais je pense que... vous avez oublié telle chose qui fait que...". Enfin, j'ai essayé de dire ça heu, de telle manière qu'on mettait en évidence le problème sans mettre en porte à faux mon chef de service quoi... Donc ça a été un petit peu le... peut-être bien l'un des premiers cas de figure où justement j'ai dû faire preuve d'un peu de diplomatie et... Et d'ailleurs je pense que ça, le mot "diplomatie" heu je viens de le lacher là, heu comme ça, dans la conversation, mais je pense que c'est quelque chose d'indispensable d'être très diplomate. Aussi bien vis-à-vis de sa hiérarchie que vis-à-vis des gens qu'on peut avoir, heu, sous ses ordres. Je pense que c'est l'un des traits de caractère qui ont fait que j'ai pu avoir une bonne évolution de carrière aussi (...).*

Ces techniciens montrent ainsi qu'une problématique centrée sur le contenu individuel et technique des emplois qu'ils ont occupés, c'est-à-dire sur la dimension strictement professionnelle du travail, ne peut pas retracer ce qui leur semble essentiel dans leur cursus : sa dimension d'itinéraire social.

Les autres, acceptent de répondre aux questions sur le contenu technique de leur travail et même développent ce thème beaucoup plus que les

aspects relationnels. Spontanément il ne se situent jamais par rapport à leurs pairs ou à leur hiérarchie, et répondent brièvement aux questions sur ce point. Ils montrent ainsi qu'ils acceptent une problématique axée sur la dimension professionnelle du travail pour retracer leur cursus.

#### 4. DU COMPORTEMENT DANS L'EMPLOI AU POSITIONNEMENT SOCIAL DANS L'ENTREPRISE

La perception de l'individu sur le rôle qu'il a joué dans la définition du contenu de ses emplois successifs ainsi que sur la nature sociale ou professionnelle de son cursus ne suffit pas à rendre compte du sens de ce cursus, tel qu'il l'exprime à la personne qui l'interviewe. Il faut également tenir compte de deux autres thèmes : d'une part, son positionnement par rapport à ses pairs et à sa hiérarchie et d'autre part la satisfaction qu'il retire de son cursus. Celle-ci apparaît à travers les jugements qu'il porte sur la politique de l'entreprise, des réflexions sur ce qu'il attendait et ce qu'il a obtenu. Ces deux thèmes, comme les deux précédents sont traités de façon uniforme dans chaque récit mais la comparaison des différents récits fait apparaître des différences importantes. Nous ne les développons pas chacun séparément, mais nous les incluons dans la synthèse présentée ci-dessous.

En effet, l'ensemble de ces thèmes exprime dans chaque récit une certaine perception du fonctionnement du système social qu'est l'entreprise, c'est-à-dire de la manière dont les places qui le composent sont distribuées et dont l'individu a lui-même accédé à celle qu'il occupe. Les divergences dans la façon dont les techniciens ont traité ces thèmes traduisent des perceptions différentes qui constituent un premier repère de la diversité de leurs identités sociales.

Chaque récit a quelque chose de spécifique. Il est donc réducteur de vouloir les regrouper. Pourtant nous sommes tentée de le faire car on constate des régularités entre certains récits qui révèlent des perceptions semblables du système social. Parmi nos 31 comptes rendus d'entretien, nous avons repéré 4 types de description différents de la place du technicien dans l'entreprise.

##### 4.1. Un système qui permet une évolution sociale

Un premier groupe de récits - 5 sur 31 - décrit l'entreprise comme un système qui permet à l'individu d'avoir une "évolution sociale. Ils expriment que l'individu a une part d'action sur le positionnement auquel il accède. Mais la règle du fonctionnement du système est que "*pour évoluer, il faut se battre*". Cette règle est exprimée à plusieurs reprises dans chacun de ces récits. L'évolution sociale exige un comportement particulier des techniciens, une action volontariste qu'ils présentent comme une lutte. C'est une lutte contre leurs pairs : "*Il faut se détacher du lot*", il faut se former individuellement, chercher à acquérir des responsabilités supplémentaires et à se rapprocher de la hiérarchie. Le thème d'une action volontariste et nécessairement individuelle est omniprésent.

La description qu'ils font de leur rôle dans la définition du contenu de leur emploi est la première que nous avons présentée page 43, c'est un rôle très actif. Ils font également partie de ceux qui présentent leur cursus comme un itinéraire social.

Après avoir énoncé la règle fondamentale du système social : pour évoluer, il faut se battre, ils introduisent immédiatement le thème d'une coïncidence entre cette règle et leur propre nature, en disant que cela ne les dérange pas car ils sont des fonceurs, des lutteurs, comme dans les extraits suivants :

- En arrivant dans l'entreprise, comment jugiez-vous l'évolution d'un technicien ?

Un technicien :

- *Je me disais "Bon ben y a pas de problèmes, il faut que..." Je pense avoir une certaine ambition hein, heu". Et puis je me disais (...). "Heu, bon y a pas de problème, il faut se bagarrer pour arriver dans la vie. Il faut arriver à devancer les autres". Parce que finalement, si on part sur une ligne de départ tous avec des chances égales, au bout du compte, eh ben, finalement, on se dit toujours "Ce sont les meilleurs qui sont choisis pour avoir les postes à plus hautes responsabilités". Je voyais vraiment les choses comme ça. Et puis de toute façon, c'est un peu comme ça hein, faut pas se leurrer. Et heu, donc je me disais "y a pas de problèmes, je veux me bagarrer, je veux arriver à quelque chose".*
- Et c'était quoi ?
- *Je ne savais pas trop jusqu'où je pouvais aller, à l'époque, et comment je ferais pour y parvenir. Tout ce que je savais, c'est qu'il fallait bosser quoi. Ca c'était pour moi quelque chose qui me paraissait heu impératif et... inévitable, bon et puis en plus ça fait partie de ma nature. J'aime bosser moi. Ca ne posait pas trop de problèmes.*

Et plus loin.

- Vous vous êtes formé tout seul ?
- *Oui, ben, il faut bien. Ou alors on se dit "oh de toute façon, ben pour faire ça, heu, ben j'attends que la société me paye un stage et puis on verra après". Heu, et puis à ce moment là, ben on a toutes les chances de voir le projet confié à quelqu'un d'autre, hein. Ou on se dit "ben tant pis, heu, je me prends pendant un mois une heure tous les soirs et puis je bosse là-dessus". C'est... Et puis comme en plus, je suis relativement curieux, et puis, j'aime bien apprendre. Ca n'a pas posé de problème en fait.*

Ils marquent ainsi leur adhésion au fonctionnement du système, leur intégration à l'entreprise. De la même façon quand ils se situent par rapport à leurs pairs, ils expriment une coïncidence entre la règle : "il faut se détacher du lot" et leurs propres caractéristiques. En effet, ils se décrivent toujours différents des autres : plus compétents, plus dynamiques donc finalement pas à leur place dans le groupe de leurs pairs.

#### 4.2. Un système qui bloque les individus

Un deuxième groupe de récits - 4 sur 31 - exprime une perception tout à fait opposée de l'entreprise. La distribution des places qui constituent le système social est totalement contrôlée par la politique de l'entreprise. Le système empêche l'individu de se mettre en valeur, d'occuper la place qui devrait lui revenir.

La description du rôle du technicien est celle d'une autonomie très relative dans l'accomplissement du travail et d'une incapacité à peser sur son évolution. Comme dans les premiers récits, on retrouve une problématique en termes de cursus social pour rendre compte du déroulement de l'itinéraire. Les techniciens qui font ces récits esquivent les questions sur le contenu technique du travail, préfèrent parler des attentes qu'ils avaient en arrivant et du "blocage" qu'ils ont subi. Ce thème est omniprésent dans leurs récits : blocage dans la mise en oeuvre de leurs compétences, blocage de leur évolution. Certains emploient des expressions plus fortes.

- Comment voyez-vous votre évolution dans les années à venir ?

Un technicien :

- *Avant je faisais des projets. Maintenant je ne fais plus de projet. Ca, c'est le laminage de l'entreprise.*

. . .

- Est-ce que les titulaires d'un BTS/DUT amènent une vision nouvelle ?

Un autre technicien :

- *Ben s'ils amènent..., s'ils veulent tout changer, ils vont se faire casser les reins.*

#### 4.3. Un système qui bloque l'individu mais qui lui laisse une chance d'évoluer

Trois récits expriment une perception du système social qui est à mi-chemin entre les deux précédentes. On y trouve à la fois les thèmes du blocage et de la lutte pour évoluer. Comme les deux groupes précédents, ces techniciens utilisent une problématique en termes de cursus social pour rendre compte du déroulement de leur itinéraire. Le système social est, selon eux, fortement structuré, contrôlé par la politique de l'entreprise. Ces techniciens comme les précédents, décrivent un blocage dans la mise en oeuvre de leurs compétences et dans leur évolution. Cependant ils développent également le thème selon lequel, en luttant, on peut faire évoluer sa situation, obtenir une reconnaissance de ces compétences et les responsabilités que l'on se sent capable d'assumer.

Ils ont un point commun avec les techniciens du premier groupe : ils décrivent un rôle actif de l'individu. Mais c'est une action "contre", qui cherche à s'opposer à l'influence du système. L'un d'eux par exemple décrit, comme les premiers, un travail clandestin. Mais il le justifie par sa

volonté de "*sortir d'un travail routinier*", et par la conviction que ces modifications clandestines étaient nécessaires pour la bonne marche des installations.

Tout comme dans les premiers récits, le même comportement est décrit pour évoluer : il faut être actif. Mais là encore, c'est une action qui cherche à s'opposer à la pesanteur du système. Elle consiste à rechercher par soi-même un poste dans un autre service, à demander un changement de coefficient etc. Cette action de l'individu est décrite là-aussi comme une lutte, mais une lutte contre l'entreprise.

La critique qu'ils développent ainsi du fonctionnement du système social est cependant nuancée par l'idée que finalement ce système a des côtés positifs puisqu'il permet "de s'en sortir". L'association de ces deux thèmes, exprimant finalement une intégration à l'entreprise, est présent dans les trois récits et particulièrement marqué dans l'un deux, comme le montrent les extraits suivants :

Un technicien :

- *En travaillant comme ça on touche à plusieurs disciplines mais on n'en connaît aucune à fond, ça c'est certain.*
- Qu'est-ce que vous pensiez de la nature du travail ?
- *A l'époque on criait hein c'est certain. Ah oui on n'était pas d'accord du tout avec la façon dont on nous faisait travailler.*
- Vous aviez l'impression de ne pas mettre en oeuvre vos connaissances ?
- *Ça c'est certain. Mais avec le recul on dit que ça nous a appris pas mal de choses. On a appris quand même sur les techniques. C'est jamais négligeable, c'est une expérience.*
- Et plus loin ?
- *Les visiteurs visitaient, donnaient leur rapport à leur chef d'atelier, qui le donnait à notre chef, qui nous le donnait à nous. Nous on redonnait à notre chef, qui donnait au chef d'atelier, qui donnait au contremaître. Très léger ! Par contre il avait du bon ce système là. Alors le côté négatif a entraîné un côté positif qui est quand même discutable. On était tous ensemble dans le même bureau (...) et on s'auto-formait.*

#### 4.4. Un système où chacun garde sa place

La majorité des techniciens de l'échantillon (18 sur 31) décrit, comme les deux groupes précédents, un système social très fortement structuré et contrôlé par la politique de l'entreprise. Mais il n'est pas question d'évolution sociale dans ces récits : chacun reste à la place qui lui a été attribuée. Celle-ci dépend du niveau du diplôme que l'on possède. Contrairement à tous les techniciens précédents, ils adoptent une problématique en termes de cursus professionnel pour rendre compte de leur itinéraire.

Le rôle qu'ils s'attribuent dans la définition de leur contenu d'activité est une **autonomie relative**. S'ils se présentent spontanément comme cherchant à dépasser le cadre du travail qui leur est attribué, ils ne le justifient pas, comme les techniciens du premier groupe, par leur volonté d'évolution. Ils mettent en avant leur intérêt pour leur travail. Alors que les premiers présentent leur volonté d'ascension sociale comme une qualité, en disant par exemple : "*Quand on est jeune, on peut se permettre d'être ambitieux*", ceux-là se défendent au contraire de vouloir faire une carrière et semblent suggérer qu'une telle motivation serait déplacée.

Ceux qui affirment spontanément un désir d'évolution, font référence à une progression de leur coefficient au sein de la filière technique et donnent comme motivation la recherche d'un **salair**e plus élevé et non un positionnement social supérieur, comme les premiers.

La façon dont ils se situent par rapport à leurs pairs est également tout à fait différente de celle du premier groupe et traduit là encore l'absence d'une problématique en termes d'ascension sociale. Ces techniciens reconnaissent qu'il y a des différences dans le comportement des individus au travail mais celles-ci ne renvoient pas à une distinction entre "ceux qui ne veulent pas en rester là" et "les adeptes d'une petite vie tranquille" comme chez les techniciens du premier groupe. Elle est liée, selon eux, aux différences entre le contenu des savoirs des individus et les modes d'apprentissage. Elles renvoient donc à l'existence de groupes professionnels différents. Ils comparent ainsi par exemple la manière de s'y prendre d'un électricien titulaire d'un bac et muni d'une longue expérience avec celle d'un jeune titulaire d'un BTS venant d'arriver. Ces techniciens se décrivent donc **sur un pied d'égalité avec leurs collègues** et ne mettent pas en avant une démarche pour "se détacher du lot".

Cette description du système social où chacun reste à sa place est commune à tous ces techniciens, mais il y a parmi eux des différences tenant à la satisfaction qu'ils expriment. Chez certains, il est tout à fait impossible de savoir ce qu'ils pensent de ce système et de la place qu'ils y occupent. Ils se bornent à retracer leur cursus professionnel, sans faire de commentaires sur la politique de l'entreprise ni de réflexion qui pourrait traduire leur satisfaction ou insatisfaction. D'autres montrent qu'ils se résignent à occuper cette place mais qu'ils regrettent de ne pas avoir un diplôme de niveau supérieur (un BTS quand ils sont bacheliers) qui leur permettrait d'accéder à un travail plus intéressant. Enfin, trois techniciens expriment l'idée qu'ils ne se sentent pas à leur place, c'est-à-dire ou bien qu'ils ne comprennent pas ce que l'on attend d'eux, ou bien qu'il leur manque une formation pour se sentir à leur aise.

##### 5. L'ORIGINE DE CETTE HETEROGENEITE : LE ROLE DES FACTEURS ORGANISATIONNELS

Quelle est l'origine de cette hétérogénéité des représentations des techniciens sur le système social et leur place dans celui-ci ? Ce n'est pas le milieu social d'origine puisque tous les techniciens appartiennent au même. Est-ce le niveau de formation ? Les techniciens expriment-ils des percep-

tions différentes acquises dans le système de formation initiale, en fonction du niveau de formation atteint ? Non, car des individus de niveaux de formation très différents partagent une même représentation de leur place au sein du système social. Cette hétérogénéité renvoie-t-elle alors à la différence des caractères individuels, comme le pensent les techniciens de notre premier groupe ainsi que certains de leurs responsables ? On reviendrait alors à la distinction entre les actifs et les passifs évoquée plus haut. Il y a certainement des déterminants psychologiques du comportement des individus dans leur emploi, cependant leur analyse dépasse le cadre de cette recherche. Par ailleurs, il est possible d'apporter une explication sociologique à l'hétérogénéité des représentations individuelles. On peut en effet montrer que la **représentation du technicien dépend de sa propre situation par rapport à une ascension sociale** ou plutôt de ce qu'il en dit, donc du point où il en est selon lui dans sa carrière (1). Cependant, cette variable est elle-même liée à des facteurs organisationnels.

### 5.1. Représentation du système social et moment dans la carrière de l'individu

La comparaison des différents récits montre que des individus appartenant à un même service ne font pas une description identique de leur rôle dans la définition de leur contenu d'activité et leur cursus. Ils ne partagent pas la même représentation du fonctionnement du système social et de leur place dans celui-ci. Bien que l'organisation dans laquelle ils sont insérés ait des caractéristiques bien réelles, ils n'en ont pas une perception unique, objective. Ainsi, nous avons rencontré dans un même service quatre titulaires d'un BTS, ayant le même âge et tous arrivés dans l'entreprise dans la même période. Ils ont exprimé trois perceptions différentes du système social, correspondant aux trois premières présentées plus haut.

La seule différence qui existe entre eux tient au moment où ils en sont dans leur carrière. Celui qui décrit un système dans lequel une ascension sociale est possible vient d'avoir une promotion : il est nommé chef d'atelier. Il nous semble que la description qu'il fait de son comportement tout au long de son cursus et du fonctionnement du système social a pour but de justifier cette ascension sociale et la satisfaction qu'il en retire. Il fait une présentation très différente de celle des autres des premières années de son cursus où il a subi le même blocage qu'eux. Il évoque celui-ci en deux mots alors que les autres le décrivent longuement. Deux d'entre eux sont toujours, au moment de l'entretien, dans cette situation de blocage. Le dernier a obtenu, après dix ans, l'évolution qu'il souhaitait. Celle-ci remonte à quelques années avant l'entretien. Ce recul lui permet, sans doute contrairement au premier, d'évoquer les deux aspects de son cursus.

L'influence de ce facteur, le moment dans la carrière de l'individu où intervient l'entretien, est confirmée dans les autres récits. Tous ceux qui partagent la première perception du système social pensent qu'ils vont

---

(1) Cf. J.L. KIRSCH et C. ROLLE, A partir de l'étude : *Chefs de Bureau un cadre d'analyse applicable à d'autres groupes professionnels ?* CEREQ, doc. ronéo, février 1985.

avoir, viennent d'avoir ou ont eu une mobilité sociale importante en changeant de groupe. Les individus qui décrivent un système où chacun reste à sa place n'ont évolué qu'au sein du même groupe et ne se projettent pas dans les années à venir dans un groupe différent.

Cela signifie-t-il que la perception de l'individu sur le fonctionnement du système social et sa place dans celui-ci est datée et fluctuante et que la seule conclusion que l'on puisse tirer est que les différentes perceptions que nous avons présentées constituent différents stades par lesquels chacun passe nécessairement au cours du déroulement de sa carrière ? Non, car les récits suggèrent aussi que tous les techniciens ne sont pas appelés à avoir la même carrière. Ils montrent que les possibilités d'évolution ne sont pas les mêmes pour tous. Elles dépendent de leur niveau de formation, du service dans lequel ils sont affectés et de la période à laquelle ils sont entrés dans l'entreprise, donc de facteurs organisationnels.

## 5.2. Représentations du système social et facteurs organisationnels

Les titulaires des différents diplômes ne sont pas répartis de façon homogène dans nos quatre groupes. On ne trouve des titulaires de tous les niveaux de diplôme (V, IV, III) que dans le quatrième. Mais ce groupe contient aussi tous les bacheliers de notre échantillon. Aucun d'eux ne se décrit en ascension sociale.

Parmi ceux qui décrivent un système qui permet une évolution, deux sont titulaires d'un BTS ou DUT. L'un pense être sur le point d'avoir une promotion, l'autre vient de l'obtenir. Les trois autres sont d'anciens OS, entrés dans l'entreprise dans les années 60. Leur évolution n'est pas en cours, elle est déjà réalisée puisque l'un est chef d'atelier et les deux autres techniciens. Enfin, parmi les quatre qui décrivent un système où l'individu peut s'opposer au blocage qu'il subit initialement, trois sont des détenteurs d'un BTS ou DUT. Ainsi ce qu'expriment les récits c'est qu'actuellement la mobilité sociale par intégration au groupe de la haute maîtrise (pour un seul c'est l'intégration au groupe des cadres) ne se réalise pratiquement que pour des détenteurs d'un diplôme de niveau bac + 2.

Mais la mobilité sociale ne concerne pas n'importe lesquels de ces diplômés. Tout dépend du service dans lequel ils ont été affectés et de la période à laquelle ils ont entrés dans l'entreprise. En effet, la description d'un système qui bloque l'individu (groupes 3 et 4) n'est partagée que par des titulaires d'un diplôme de niveau bac + 2 qui ont tous évolué dans un service décentralisé d'entretien et sont tous arrivés dans les années 70.

## CONCLUSION

La description que chaque technicien fait de son comportement au travail est inséparable de la perception qu'il exprime au cours de l'entretien, du fonctionnement du système social qu'est l'entreprise et de la place qu'il y occupe. Les récits mettent en évidence une hétérogénéité de ces percep-

tions et révèlent ainsi une hétérogénéité des identités sociales des techniciens. Ils suggèrent que ces représentations sont en partie élaborées dans l'entreprise et qu'elles sont influencées par des facteurs organisationnels. Ceux-ci varient en fonction des services et évoluent au cours du temps. Le troisième chapitre de ce rapport est consacré à une analyse de ces facteurs.

## CHAPITRE III

### L'influence des facteurs d'organisation dans l'élaboration de l'identité sociale

*"Rendre compte de l'influence de l'organisation sur les conduites collectives et les stratifications sociales est sans doute l'une des tâches les plus urgentes pour une meilleure compréhension des rapports sociaux dans la société contemporaine" (1).* Nous reprenons à notre compte cette remarque de R. SAINSAULIEU et voudrions mettre en évidence le rôle des facteurs organisationnels dans l'élaboration des représentations des techniciens sur le fonctionnement du système social qu'est l'entreprise. Et nous verrons dans le chapitre suivant que l'identification de chaque technicien à un groupe particulier dépend aussi de ces facteurs.

Nous avons cherché à décrire l'utilisation que les techniciens font des facteurs organisationnels pour justifier le déroulement de leur cursus. Cette description et la comparaison des différents récits révèlent des régularités parmi les récits relevant d'un même groupe dans notre classification précédente et également des différences entre les récits appartenant à des groupes distincts.

Pour expliquer le déroulement de leur cursus les individus se réfèrent aux possibilités d'évolution formalisées, au mode de répartition du travail, à la politique de formation continue et au type de collaboration avec les autres catégories. L'hétérogénéité des descriptions de ces facteurs suggère que les individus sont affectés dans des espaces sociaux cloisonnés et différenciés qui ne leur donnent pas les mêmes possibilités d'évolution ni la même maîtrise sur leur travail.

Toutefois ces facteurs ne sont pas les seuls qui aient une influence sur leur perception du système social. Les récits montrent que celle-ci est le résultat d'une évaluation que chaque individu réalise de la place qui lui est personnellement reconnue. Elle fait intervenir, outre les facteurs cités précédemment, une interprétation de la politique du chef de service à l'égard des titulaires des différents diplômes. Elle est également liée à l'intervention, ou à l'absence, d'une validation des compétences de l'individu par la hiérarchie.

---

(1) R. SAINSAULIEU : *L'identité au travail*. Presses de la Fondation des Sciences politiques, 1977.

Enfin cette perception est une création permanente, elle dépend également de l'**expérience passée** de l'individu dans d'autres espaces sociaux au sein de l'entreprise.

Ce n'est certes pas dans le milieu de travail exclusivement que ces représentations s'élaborent mais d'abord dans le milieu social d'origine et pendant la formation initiale. Dans le milieu de travail l'individu expérimente les normes et valeurs acquises antérieurement et les conditions de cette expérimentation peuvent entraîner un apprentissage d'autres valeurs. Au moment de son affectation à un emploi de technicien, l'individu a déjà une représentation de l'identité sociale du technicien et donc des attentes sur le contenu du travail, sa place sociale, son évolution. L'éventuel décalage entre ces attentes et la perception qu'il retire de son insertion concrète peut entraîner une modification de ses représentations antérieures ou une action en vue de faire évoluer sa situation. L'influence des facteurs organisationnels ne peut donc s'analyser en soi mais en relation avec les représentations dont les individus sont déjà porteurs. C'est par cette analyse que commence ce chapitre.

## 1. LES REPRESENTATIONS DES INDIVIDUS SUR LA FONCTION DE TECHNICIEN, AU MOMENT DE LEUR ENTREE DANS L'ENTREPRISE

Nous avons montré dans le chapitre précédent qu'il n'était pas pertinent d'isoler un thème développé dans le récit des techniciens parce qu'il y avait une relation étroite dans la façon dont tous ces thèmes sont traités. Ceci est vrai pour tout sauf pour les descriptions des représentations de la fonction de technicien au moment d'entrer dans l'entreprise. On constate en effet des régularités, non pas entre les récits appartenant aux mêmes groupes de notre classification, mais entre les récits d'individus ayant un même niveau de formation.

Le nombre des individus ayant accédé à une fonction de technicien à partir d'une position d'ouvrier est trop faible pour que l'analyse soit, dans ce cas, pertinente. Nous nous sommes donc concentrée sur celui des bacheliers et des titulaires de BTS ou DUT. La comparaison des récits met en évidence un point commun mais également une différence importante.

Quand ils évoquent la façon dont ils se représentaient la fonction du technicien au moment de leur entrée dans l'entreprise, les titulaires d'un diplôme de niveau IV ou III ne définissent pas cette fonction en soi, en soulignant sa spécificité. Ils la décrivent toujours en référence à celle d'une autre catégorie. Mais la référence n'est pas la même chez les bacheliers et les titulaires d'un BTS ou d'un DUT, ce qui traduit une perception très différente de leur identité sociale.

Les bacheliers définissent la fonction du technicien en référence à celle de l'ouvrier. Leur description est peu précise. Grossièrement leur argumentation est la suivante : le technicien a une activité différente de celle de l'ouvrier, ses conditions de travail sont meilleures, son réseau de relations plus étendu.

- Avec votre bac vous cherchiez quel emploi, quelle fonction ?

**Un titulaire de bac F1**

- *Quand on est jeune, on fait des démarches, on s'inscrit ... J'ai été convoqué ici, j'ai passé des tests et on m'a proposé un emploi de gestionnaire.*
- Ca ne correspondait pas tellement à votre formation ?
- *Ben si parce c'était un emploi assez varié, avec des contacts humains avec l'extérieur et les secteurs aussi. Et c'était un emploi de technicien plus ou moins. Il n'y avait pas de nuisances.*

Ils se représentent également un positionnement social supérieur à celui d'ouvrier. Ainsi les bacheliers qui ont été recrutés directement dans un emploi d'opérateur, soulignent qu'avec un bac ils espéraient ne pas être ouvriers. Ils ne l'acceptent que si c'est "un passage". Si cette insertion dure ils la présentent comme un déclassement social.

La différence essentielle entre des bacheliers et les détenteurs d'un diplôme de niveau III est que ces derniers définissent toujours la fonction de technicien en référence à celle de l'ingénieur. Par ailleurs, ils marquent également une distinction entre les autres techniciens et eux-mêmes en disant que ce dont ils parlent c'est de la fonction des techniciens supérieurs, si notre question ne comportait que le terme de technicien, soulignant ainsi qu'ils appartiennent à une autre population.

Les extraits suivants sont tout à fait représentatifs de ce que nous ont rapporté tous les techniciens supérieurs : ils s'attendaient tous à travailler dans un service d'études, en collaboration et sous la dépendance hiérarchique d'un ingénieur.

- Quelle idée vous faisiez-vous de la fonction de technicien, ou de la fonction à laquelle menaient vos études ?

**Un titulaire de BTS entré en 1972 :**

- *Eh bien à cette époque-là, donc, heu, je me faisais quand même déjà une idée assez précise de la fonction de technicien. C'est-à-dire quand je dis précise, je voyais le technicien, heu tout au moins au niveau, heu technicien supérieur (...) comme étant l'adjoint de l'ingénieur, si vous voulez heu, c'est vraiment l'idée que je me faisais hein, avec une partie de, éventuellement de personnel sous ses ordres au bout d'un certain temps.*

. . .

- Vous pensiez occuper quelle fonction ?

**Un autre titulaire d'un BTS**

- *Normalement directement sous l'ingénieur, presque le remplacer.*

. . .

- Quelle idée vous faisiez-vous de ce que fait un technicien supérieur dans une entreprise ?

**Un titulaire d'un BTS d'électronique :**

- *Oui, disons que je voyais l'électronique dans un laboratoire. Un certain nombre de techniciens supérieurs au service d'un ingénieur qui dirigeait plus ou moins les études et recherches.*

Les descriptions des attentes qu'ils avaient quant au contenu du travail et aux savoirs à mettre en oeuvre expriment une absence de problèmes d'adaptation. Le véritable problème était au contraire celui d'une mise en oeuvre incomplète de leurs connaissances et d'une frustration de ne pas se servir des connaissances possédées dans leur spécialité. Le travail leur paraissait vite routinier s'ils n'évoluaient pas.

Les récits des techniciens montrent qu'ils n'obtiennent pas forcément dans l'entreprise un premier emploi, ni même une évolution, qui satisfassent leurs attentes. La façon dont ils présentent leur cursus est très liée à ce facteur. De même que la différence dans leurs attentes explique, en partie, la différence entre les récits des bacheliers et ceux des titulaires de BTS ou DUT.

## **2. DES ESPACES SOCIAUX CLOISONNES ET DIFFERENCES QUI INFLUENCENT LA PERCEPTION DU FONCTIONNEMENT DU SYSTEME SOCIAL**

Pour justifier le déroulement de leur cursus et les jugements qu'ils portent sur la politique de l'entreprise, les techniciens se réfèrent à quatre facteurs : aux filières d'évolution, à l'organisation concrète du travail, à la formation continue et au mode de collaboration. Mais leurs descriptions sont hétérogènes, elles font apparaître des espaces sociaux cloisonnés et différenciés qui ne donnent pas tous les mêmes possibilités d'évolution à des individus ayant un même niveau de formation. Ces facteurs permettent d'expliquer partiellement - car nous verrons qu'il y en a d'autres - les différences entre nos quatre groupes de récits et notamment les différences entre le groupe un et les deux suivants.

### **2.1. Des filières d'évolutions différenciées**

L'importance des filières de mobilité dans le comportement et l'investissement dans le travail des individus est attestée par de nombreuses études, notamment celles de R. SAINSAULIEU (2). Elle est largement confirmée par les entretiens que nous avons eus avec les techniciens de notre échantillon. Ceux qui se décrivent comme jouant (ou ayant joué) un rôle dans la définition de leur contenu d'activité, comme cherchant (ou ayant cherché) à dépasser le cadre du travail prescrit, font une liaison

---

(2) R. SAINSAULIEU : *L'identité au travail, op. cit.*

entre leur comportement et l'existence de possibilités d'évolution formalisées. On est donc tenté d'en déduire que celles-ci constituent l'un des facteurs qui favorisent l'émergence d'un projet d'évolution ou la recherche de la réalisation d'un projet dont l'individu était porteur à son entrée dans l'entreprise. De même ceux qui évoquent un blocage le justifient par l'absence de possibilité d'évolution.

- Quand vous êtes arrivé, le travail vous intéressait ?

Un technicien :

- *Ah le travail, oui. Mais ce qui était gênant, c'est qu'il y avait aucune possibilité de s'en sortir, c'était bloqué.*

- C'est-à-dire ?

- *Au niveau hiérarchique comme au niveau finances, c'était bloqué. Mais au niveau travail c'était très intéressant.*

- Qu'est-ce qu'ils devenaient les techniciens qui occupaient cette fonction ?

- *Ben à l'époque là, rien. Y avait aucune filière pour eux.*

- Comment vous avez pris ça ?

- *Vous savez, quand vous commencez à travailler, vous êtes déjà content d'avoir du travail, alors le reste... On s'en aperçoit après deux ou trois ans qu'il n'y a pas de filière possible, alors on commence à se battre, à essayer de trouver, à essayer de chercher à gauche à droite un copain qui dit que là-bas y a une place et puis que y en a pas en fin de compte.. mais enfin, phénomène classique.*

La coexistence de ces deux situations montre bien que les individus sont insérés et évoluent dans des espaces sociaux cloisonnés et différenciés.

La raison pour laquelle l'espace social de référence de chaque individu n'est pas l'entreprise dans sa globalité mais un espace cloisonné est que la mobilité ne se réalise pas indifféremment dans n'importe quel service quel que soit le service initial d'affectation. Les individus se projettent et évoluent dans la filière qui leur est perceptible et celle-ci est celle qui est mise en place dans leur service. Si les possibilités d'évolution n'existent pas ou semblent insuffisantes aux individus, ils cherchent à obtenir une mutation.

Mais cette recherche (ou cette offre si elle vient d'un supérieur hiérarchique) a toujours lieu à l'intérieur du secteur dans lequel ils interviennent dans le cadre de leurs activités courantes, c'est-à-dire dans un secteur qu'ils connaissent et où ils sont connus. Or filières d'évolution et étendue du secteur d'intervention ne sont pas les mêmes dans tous les services. Les récits des techniciens font apparaître des différences à l'intérieur des services traditionnels d'une part et d'autre part entre ces services et les services nouveaux d'études.

Les techniciens décrivent l'existence d'une filière formalisée d'évolution dans les services traditionnels d'études, c'est-à-dire les Méthodes et le Bureau de Dessin. Dans ces services, uniquement composés de techniciens, le travail est hiérarchisé en niveaux de complexité croissants, chacun correspondant à un coefficient spécifique. Par contre dans les services réalisant une activité de dépannage-entretien, qu'ils soient centralisés comme les Ateliers Centraux ou décentralisés comme les Services Electro-mécaniques et Energie, les techniciens décrivent une absence de filière. Le poste de technicien correspond à un débouché de la filière ouvrière et non pas au point de départ d'une filière technique. La comparaison des différents récits fait donc apparaître des possibilités d'évolution plus grandes dans les services d'études. Cependant cette filière est limitée, elle s'arrête au seuil de la filière maîtrise.

Pour évoluer, les autres techniciens, et éventuellement ceux des Méthodes et du Bureau de Dessin, s'ils jugent insuffisantes les possibilités qui leur sont ouvertes, doivent rechercher un poste de maîtrise et c'est dans les services décentralisés de dépannage-entretien que ces postes sont les plus nombreux. Mais les techniciens n'ayant pas tous un secteur d'intervention de même étendue, ils n'ont pas tous les mêmes possibilités d'accéder à ce poste. Les plus défavorisés semblent être ceux des Ateliers Centraux car ils n'ont pratiquement aucun lien avec les services décentralisés. Ils reçoivent le travail à réaliser de leur maîtrise (ce travail consiste à préparer le démontage et la réparation de grosses pièces) et le transmettent aux ouvriers de l'atelier. Ils sont eux-mêmes d'anciens ouvriers des Ateliers Centraux et possèdent une longue expérience de la réparation des différentes pièces. Par ailleurs celles-ci reviennent avec une assez grande fréquence ce qui introduit une certaine routine dans le travail. Pour ces raisons, les techniciens sont capables de déterminer le diagnostic des casses et les modalités des réparations à effectuer sans avoir besoin de demander des renseignements aux agents d'entretien des services décentralisés qui réparent les machines dont ces pièces sont issues. Le repli de ces techniciens sur leur service explique certainement la très faible mobilité vers les autres services dont font état les techniciens rencontrés.

Il peut sembler paradoxal que les techniciens du service Méthodes et du Bureau de Dessin évoluent peu vers les services décentralisés car on imagine des relations étroites entre ces services, de nature à favoriser la mobilité. Cette constatation est cependant tirée, comme la précédente, des récits des techniciens et non des statistiques de mobilité dans l'entreprise. Si on étudiait celles-ci sur un long terme, on serait peut être surpris de constater une contradiction avec les descriptions des techniciens. Toutefois l'important pour notre étude n'est pas la réalité "objective" telle qu'on peut la mesurer avec des indicateurs statistiques mais celle que les individus perçoivent car c'est elle qui influence leurs pratiques. Les techniciens des services d'études traditionnels décrivent en fait des contacts relativement peu fréquents avec les services décentralisés car, comme pour les techniciens des ateliers centraux, il s'est installé une certaine routine dans leur travail qui leur permet de l'effectuer sans avoir besoin de prendre beaucoup d'informations auprès des services décentralisés utilisateurs des installations. Ces contacts peu fréquents sont selon nous, comme dans le cas précédent, la cause de la faible mobilité de ces techniciens vers un poste de maîtrise en exploitation.

La comparaison des différents récits suggère que les techniciens des services décentralisés sont défavorisés par rapport aux techniciens des services d'études pour ce qui concerne l'évolution dans la filière technique. Par contre, ils sont favorisés pour ce qui concerne l'évolution dans la filière maîtrise. En effet, continuellement sur place, ils sont mieux placés pour repérer les postes qui se libèrent et pour se faire apprécier par la hiérarchie responsable de l'attribution de ces postes. Cependant cette comparaison des récits fait apparaître encore une distinction entre les techniciens qui travaillent en "horaires administratifs", c'est-à-dire pendant la journée, et les techniciens postés. Les premiers sont avantagés car ils ont un champ d'intervention plus large que les techniciens postés qui sont affectés à quelques installations spécifiques. C'est ce que montre l'extrait suivant :

- A cette époque-là, vous pensiez à votre évolution ou non ?

Un technicien électronicien entré en 65 :

- *De l'évolution de carrière ?*

- Oui.

- *Oh vous savez à 25 ans, oui on pense toujours un peu mais disons que ce n'était pas mon truc primordial parce que je venais de me marier, donc ce n'était pas tout à fait... ce n'était pas mon but premier.*

- D'accord.

- *Après c'est plus venu dans la mesure où je suis passé de jour... c'est-à-dire qu'en fin de compte quand on est de jour, on gravite plus.. on voit un peu les autres, alors on cherche l'évolution. Quand on est en feux continus, on est un peu enfermé dans une équipe, on est seul, on ne voit pas tellement les autres.*

Bien qu'il y ait des différences entre les services traditionnels, comme nous venons de le voir, on est tenté de les opposer globalement aux nouveaux services d'études car ceux-ci offrent des possibilités d'évolution plus grandes. Tout d'abord la filière formalisée qui est en place comprend des coefficients supérieurs à ceux des autres filières. Ils peuvent en effet accéder aux coefficients réservés ailleurs à la maîtrise (305 et supérieurs) sans jouer un rôle d'encadrement. Par ailleurs, la filière n'est pas limitée aux postes existants dans le service : les responsables hiérarchiques leur laissent entendre qu'ils seront les futurs chefs d'atelier des services décentralisés d'exploitation (réunissant la fabrication et l'entretien).

Les possibilités formalisées d'évolution ne sont pas tout. Ce qui compte ce sont les possibilités réelles d'évolution, qui dépendent non seulement de l'existence d'une filière mais aussi de la mobilité des effectifs. Or sur ce point, il y a des différences entre le passé et le présent et aujourd'hui entre les différents services.

Dans les années 70, l'entreprise était en phase d'expansion. Les récits des techniciens semblent montrer qu'il y avait des possibilités d'évolution pour des individus ayant déjà une expérience, essentiellement des ouvriers des services décentralisés d'entretien. Par contre l'évolution était fermée aux

individus recrutés directement dans un emploi de technicien avec un diplôme de niveau IV ou III. Ainsi, comme nous l'avons déjà montré, parmi les cinq personnes qui partagent une représentation de l'entreprise permettant une évolution sociale, trois sont d'anciens ouvriers entrés dans les années 70. Ils ne se décrivent pas en phase d'évolution sociale actuellement, leur ascension a eu lieu dans la décennie antérieure. Tous les trois ont été recrutés à des postes d'OS et ont pu bénéficier d'une formation de niveau CAP organisée par l'entreprise. Après un certain temps passé dans un service décentralisé d'entretien, dans des postes d'ouvriers professionnels, l'un a évolué dans la filière technique au sein d'un service d'études traditionnel, l'autre, tout en restant dans le service d'entretien, est devenu technicien, le troisième a accédé au groupe de la maîtrise.

Tous ceux qui décrivent l'entreprise comme un système qui bloque l'individu, qui ne lui permet pas de se mettre en valeur, ont également été recrutés dans les années 70 dans des services décentralisés d'entretien. La différence avec les précédents est qu'ils étaient titulaires de BTS ou DUT.

Dans la période actuelle, les récits des techniciens expriment que des possibilités d'évolution existent essentiellement dans les services ou sections d'études nouvellement créés et qu'il y a quelques opportunités dans les services décentralisés, liées à de multiples restructurations, au rapprochement entre les services d'entretien et de fabrication et au départ en pré-retraite de représentants de la maîtrise.

Les nouveaux services d'études ne présentent pas seulement l'avantage d'une filière ayant des coefficients supérieurs aux autres. Alors que dans les autres services les possibilités réelles d'évolution sont très réduites en raison de la stabilité des effectifs, ce sont les seuls qui recrutent et dans lesquels il existe des postes libres correspondant aux niveaux supérieurs de la filière. Les techniciens savent qu'ils accéderont à ces coefficients quand ils seront plus compétents et capables d'intervenir sur des études plus complexes. Ils présentent cette possibilité d'évolution comme un facteur stimulant. Les deux autres individus de notre échantillon (hormis les trois anciens OS) qui décrivent l'entreprise comme un système qui permet une évolution sociale sont des titulaires de BTS ou DUT appartenant à l'un de ces services.

Parmi les quatre qui décrivent l'entreprise comme un système qui bloque l'individu mais qui laisse néanmoins une chance d'évolution, trois ont un BTS. L'un d'eux appartient à un service d'entretien décentralisé et a pu bénéficié d'une évolution, lors d'une récente restructuration des services de fabrication et d'entretien. Les deux autres appartiennent à des services d'études nouveaux. Ce qui explique leur perception d'un blocage qu'il faut essayer de contrer, ce n'est pas l'absence d'évolution puisqu'une filière existe dans le service ainsi que des possibilités réelles de mobilité, mais c'est l'impression que cette mobilité ne sera peut-être pas aussi importante que celle qu'ils attendaient. En effet, tous les deux sont entrés récemment avec, disent-ils, la volonté de devenir ingénieur. Or, ils perçoivent que cette évolution sera sinon impossible du moins très difficile.

S'il y a bien une filière dans les services d'études traditionnels, la mobilité réelle est semble-t-il très réduite à cause de la stabilité des effectifs. La moyenne d'âge des techniciens n'est pas très élevée. Il n'y a donc pas, ou moins, d'opportunités créées par des départs en pré-retraite et bien

entendu pas de création d'emplois. L'absence de débouchés vers les autres services et surtout vers la maîtrise des services décentralisés, associée à la stabilité des effectifs, est nous semble-t-il une des raisons pour lesquelles les techniciens de ces services élaborent dans une très grande majorité (tous sauf un) une représentation d'un système social où l'on reste à sa place.

Cette perception est également partagée par des bacheliers ou des titulaires de BTS ou DUT appartenant à des services décentralisés d'entretien. La faiblesse des possibilités d'évolution peut être là encore un des facteurs qui influencent l'élaboration de cette représentation. Mais on la retrouve encore chez des bacheliers appartenant à des services d'études. Nous verrons plus loin que les possibilités d'évolution constituent un des facteurs importants qui marquent la perception de l'identité sociale, mais qu'il y en a d'autres et notamment que la cohabitation entre des bacheliers et des titulaires de BTS ou DUT n'est pas forcément perçue par les premiers comme un facteur propice à une évolution.

## **2.2. Des modes d'organisation du travail plus ou moins qualifiants**

Les techniciens ne se réfèrent pas seulement aux possibilités d'évolution formalisées pour justifier leur comportement et le déroulement de leur cursus mais également à l'organisation du travail concrète. Sur ce point encore leurs récits sont hétérogènes.

Tous ceux qui ont fait un récit que nous avons classé dans notre premier groupe, dans lequel ils se décrivent comme ayant cherché à dépasser le cadre du travail qui leur était attribué, présentent également des facteurs d'organisation qui favorisent un tel comportement. C'est d'abord l'existence d'activités variées et de niveaux de complexité hiérarchisés.

Mais la variété des activités ne joue aucun rôle qualifiant si les individus ne bénéficient pas d'une autonomie laissée par leur hiérarchie, leur permettant de prendre en charge des travaux plus complexes que ceux dont ils s'occupent habituellement, ce qui suppose aussi une charge de travail permettant de dégager du temps. Sur ce point les récits des techniciens supérieurs employés dans les services d'études nouveaux s'opposent à ceux des techniciens supérieurs employés dans les services d'entretien décentralisés. Et l'insistance des individus sur l'importance de ce facteur montre que celui-ci explique pour une très grande part la différence entre les récits du groupe 1 et ceux du groupe 3. Les premiers soulignent le très grand degré de liberté que leur laisse leur hiérarchie. Ces responsables nous ont dit eux-mêmes qu'ils donnaient aux techniciens une très grande autonomie pour deux raisons. D'une part parce que le caractère récent à la fois de cette activité d'étude et du recrutement des techniciens rend difficile une évaluation du rapport entre les savoirs nécessaires dans les activités et les savoirs détenus par les individus qui permettrait de définir avec précision les études correspondant aux compétences de chacun. D'autre part, ces responsables ne veulent pas limiter la fonction des techniciens car ils tiennent à ce que ceux-ci se forment progressivement en prenant en charge des travaux de plus en plus complexes de façon à ce qu'eux-mêmes puissent se libérer d'une partie des études qu'ils réalisent actuellement. L'extrait suivant - qui serait confirmé par d'autres récits - montre que les techniciens sont conscients de cette politique et qu'ils la jugent favorablement.

- Est-ce que vous avez l'impression que vous orientez le contenu de votre fonction ?

**Un titulaire de BTS dans un service d'études nouveau :**

- *Oui disons que j'aime beaucoup le contact avec les gens donc j'essaye d'avoir une présence en salle de contrôle de façon à leur expliquer des choses. J'aime bien faire partager ce que je sais. Donc au moment de la création du modèle, j'ai pu essayer d'expliquer ce que je savais. J'ai même appris autre chose, je leur expliquais ce que j'avais appris... De toute façon c'est profitable parce qu'ils expliquent ce qu'ils connaissent aussi (...).*
- Est-ce qu'il serait possible d'avoir une autre action sur le contenu de sa fonction ?
- *Oui par exemple, celui qui aime beaucoup l'informatique, peut se lancer dans l'informatique.*
- Et faire quoi par exemple ?
- *On a un ordinateur, faire des programmes en basic et se lancer là-dedans.*
- Il n'y a pas de cloisonnement de la part des ingénieurs ?
- *Non je dirais même le contraire. Ils nous laissent un peu faire. Il y a des moments, quand ce n'est vraiment pas de notre ressort, ils nous le disent, mais c'est plutôt rare.*
- C'est plutôt bien ou non ?
- *Ah oui c'est très bien.*

Au contraire un grand nombre de techniciens supérieurs des services décentralisés d'entretien soulignent l'impossibilité à laquelle ils ont été confrontés dans le passé, et pour certains à laquelle ils sont encore confrontés aujourd'hui d'accéder à des travaux variés et plus complexes, alors que théoriquement cette diversité existe. Ils invoquent deux raisons différentes. Dans le passé cette impossibilité étant due à une opposition de leur hiérarchie dont ils décrivent un comportement tout à fait différent de celui que les techniciens supérieurs des services d'études attribuent à la leur. Cette hiérarchie n'est pas la même. Dans les services d'études les techniciens dépendent directement d'un ingénieur alors que dans les services d'entretien ils dépendaient de contremaîtres, qui étaient plus âgés et moins compétents qu'eux sur les problèmes techniques. Ils ont perçu une méfiance de cette hiérarchie à leur égard liée à la peur d'être "dépassés" techniquement, qui les poussait à refuser par exemple que les techniciens réalisent des modifications sur des machines faisant intervenir des technologies nouvelles.

- Aviez-vous l'impression que vos connaissances s'accroissaient ?

Un titulaire d'un BTS arrivé dans les années 70 dans un service décentralisé d'entretien :

- *Celles que j'avais apprises à l'école se sont perdues.*
- *C'est ce que vous pensiez ?*
- *Oui et je le pense toujours... Surtout qu'autour de nous aucun ne les connaissait et aucun ne voulait qu'on les utilise, en plus. Y avait opposition à ce qu'on les utilise.*

Un autre titulaire d'un BTS arrivé dans la même période :

- *On avait à l'époque.. disons que je disposais d'une hiérarchie opposée à la technicité.*
- *Pourquoi ?*
- *Pourquoi ? heu... genre de remarque "l'électronique est quelque chose qui est toujours en panne"... Les gens avaient peur de l'électronique, je pense par les connaissances (...) L'électricien s'en sortait. En électronique il fallait déjà plus de connaissances. Donc dès que ça tombait en panne, le drame. C'est encore actuellement dans le secteur d'ailleurs le drame. Ca tombe pas souvent en panne mais tout de suite y a personne qui sait ou qui veut bien souvent. C'est souvent qui ne veut pas y aller, par peur.*

Ceux qui aujourd'hui encore ressentent une impossibilité d'accéder à des travaux de niveaux de complexité croissants ne l'imputent pas tous à l'opposition d'une hiérarchie moins compétente qu'eux-mêmes, mais à une charge de travail trop lourde. Ce sont des personnes qui sont restées techniciens et qui, en raison de la baisse des effectifs, interviennent maintenant sur un secteur plus vaste. Ils n'ont plus le temps de faire autre chose que du dépannage courant. Ou bien ce sont des techniciens devenus chefs d'atelier qui considèrent que la croissance des tâches de gestion ne leur permet pas de conserver des activités techniques, indispensables pour ne pas perdre leurs compétences et pour superviser le travail de leurs subordonnés.

- *Vous faites des modifications des nouvelles installations ?*

Un titulaire de BTS (le même que précédemment) :

- *Vous savez... les nouvelles installations, les installations d'automates, on les sous-traite. C'est fait par contrat, par des entreprises. Moi personnellement, les modifications je ne sais plus ce que c'est hein ! Même des modifs simples sur les automatismes, je n'ai plus le temps de les faire. On est revenu au niveau de base.*

. . .

- Vous dites "mon rôle en principe ça devrait être de m'occuper de mes gens", c'est-à-dire de les aider à faire le diagnostic des pannes ?

**Un chef d'atelier, titulaire d'un BTS :**

- *Oui exactement ça devrait être, ça ne l'est pas parce que j'ai pas le temps. Mon temps il est pris par des réunions, des conférences, des justificatifs, des justifications de n'importe quoi, budget, tout ce que vous voulez. Beaucoup de papiers, énormément de papiers.*
- Est-ce que vous pouvez me dire ce qu'on vous demande exactement ?
- *On me demande de justifier. Je dois justifier les pannes, les dépenses, les pièces, quand moi j'achète des pièces, je dois justifier pourquoi on a fait ci, pourquoi on n'a pas fait ça... (...)*
- Qu'est-ce que vous en pensez ?
- *C'est affreux ! On est en pleine gestion,... les gestionnaires... il n'y a plus que ça qui compte... On ne travaille plus (...). Je ne sais plus ce que mes gens font. On n'arrive plus à savoir ce qui se passe. Et puis je ne connais plus l'état des machines comme je le connaissais avant.*

### **2.3. Un accès différencié à des nouveaux savoirs**

Les techniciens montrent également l'importance de la possibilité d'acquérir de nouveaux savoirs à travers des stages de formation ou la collaboration avec des individus plus compétents qu'eux-mêmes, car l'expérience individuelle ne suffit jamais. Dans les services d'études traditionnels où le travail est structuré en niveaux de complexité hiérarchisés, la collaboration entre techniciens intervient souvent. Des techniciens des services décentralisés d'entretien ont également souligné le rôle qu'ont joué des collègues ou certains représentants de la maîtrise dans leur apprentissage de nouveaux savoirs. Mais ce sont les techniciens des nouveaux services d'études qui semblent le plus favorisés parce qu'ils bénéficient d'un grand nombre de stages de formation, alors que les autres soulignent au contraire le peu de stages qu'ils ont suivis, et d'une formation donnée par les ingénieurs avec qui ils collaborent.

**Un technicien supérieur dans un service d'études nouveau :**

- *Ici on est gâté pour la formation, on peut faire beaucoup de stages, j'en profite.*

**Un technicien supérieur dans un service d'entretien décentralisé :**

- *J'ai refait une formation... si on peut appeler ça une formation, j'ai repris tous mes cours de A à Z, tout seul, chez moi, parce que dans l'usine il n'y a pas tellement d'aide aux techniciens pour les formations. On entend souvent parler de ceci ou de cela mais je constate, depuis plus de 10 ans que je suis là, que chaque fois qu'on avance une possibilité "Oh ben c'est pas prévu ! Oh ben c'est pas possible !". Donc il a fallu que je me débrouille tout seul.*

### 3. L'EVALUATION INDIVIDUELLE DE SA PLACE AU SEIN DE L'ESPACE SOCIAL

Si les facteurs organisationnels que nous venons d'analyser jouent un rôle particulièrement important parce qu'ils déterminent les possibilités d'évolution ouvertes aux individus et influencent leur perception du fonctionnement du système social, il est cependant impossible d'affirmer que tel type d'organisation impliquera nécessairement tel comportement chez les individus et conduira à telle représentation. Si c'était le cas, tous les individus d'un même service feraient un même type de récit. On obtiendrait par exemple une partition très nette entre d'une part les services où l'organisation est qualifiante et qui assurent des possibilités d'évolution hors de la filière technique, comme les nouveaux services d'études aujourd'hui, dans lesquels les individus se décriraient tous comme cherchant à dépasser le cadre du travail attribué, à s'aménager une large zone d'autonomie et feraient les mêmes projets professionnels et d'autre part les services où les individus disposent d'une moindre maîtrise sur le contenu de leur travail et/ou de peu de possibilités d'évolution, comme les services d'études traditionnels aujourd'hui ou les services d'entretien décentralisés dans les années 70, où les individus, selon les attentes dont ils étaient porteurs à leur entrée, décriraient un système social qui bloque l'individu où dans lequel chacun reste à sa place. Il est certes possible de mettre en évidence de telles tendances - et c'est sur cette base que nous avons développé l'analyse précédente. Néanmoins, nous avons montré dans le chapitre précédent qu'il y avait également des variations dans la manière dont les individus d'un même service décrivent le fonctionnement du système social et nous avançons qu'elles renvoient au moment dans leur carrière où en étaient les individus. Le rôle de ce facteur est confirmé dans tous les cas, cependant cette interprétation est insuffisante. Il convient d'analyser pourquoi certains individus sont en phase d'évolution et pas d'autres.

L'explication que nous développons ici est la suivante : la perception que les individus élaborent sur le fonctionnement du système social et sur la place à laquelle ils peuvent accéder n'est pas seulement la rencontre entre les attentes de l'individu à l'entrée et des facteurs que nous avons décrits précédemment. Elle est en fait le résultat d'une évaluation que réalise chaque individu sur la place qui lui est personnellement reconnue ou accessible. Cette évaluation est également fondée sur une interprétation de la politique du chef de service, en matière de recrutement et de répartition du travail. Elle dépend aussi de la présence ou de l'absence d'une validation de ses compétences que l'individu reçoit de sa hiérarchie ou de ses pairs. Enfin, cette perception se construit progressivement et garde la marque des différents espaces sociaux dans lequel l'individu a été inséré antérieurement.

#### 3.1. L'interprétation de la politique du chef de service

Un facteur dont nous n'avons pas parlé jusqu'à présent pour expliquer le comportement des techniciens dans leur emploi est leurs savoirs et la maîtrise qu'ils leur donnent sur le travail. Dépasser le cadre du travail attribué, prendre des initiatives, notamment celles qui conduisent à des modifications "clandestines" des installations suppose que l'on en soit

capable et que l'on s'acquitte déjà parfaitement du travail courant. Ceci implique non seulement que l'on possède les savoirs requis pour exécuter les activités courantes mais aussi une formation générale suffisamment solide pour entreprendre individuellement le supplément de formation spécialisée indispensable pour dépasser ces activités. En effet, la transmission des savoirs à travers la collaboration ne suffit pas toujours et les techniciens doivent se former à partir de la lecture des documents techniques, comme le montrent les extraits suivants :

**Un technicien supérieur :**

- *C'était une technologie qui mettait en oeuvre beaucoup d'optique, beaucoup d'électronique, du traitement d'information, enfin, des tas de choses comme ça. Bon, alors il a fallu que je me mette à étudier l'optique.*
- C'était facile ou non ?
- *Oh...oui, c'était relativement facile. Disons que j'ai... j'ai pas eu le temps à l'époque... Le service n'a pas eu le temps pour, pour m'envoyer faire de la formation sous forme de stage, des choses comme ça, donc il a fallu que je me débrouille tout seul.*
- Comment ?
- *Ah eh ben, j'ai acheté un bouquin et j'ai bossé chez moi, c'est tout.*

Il n'est donc pas étonnant de constater que ce sont surtout les plus diplômés qui se décrivent comme cherchant à jouer un rôle actif dans la définition du contenu de leur emploi. Et notamment, dans les nouveaux services d'études, ce sont en majorité les détenteurs de BTS ou DUT. Leur formation initiale leur donne les moyens d'adopter un comportement qui leur permet de satisfaire leurs attentes et que par ailleurs l'organisation favorise. Ils sont sur ce plan avantagés par rapport aux bacheliers qui, pour adopter le même comportement, ressentent souvent un besoin de formation théorique supplémentaire.

Cependant, il n'est pas pertinent d'avancer que le comportement dépend essentiellement du niveau de formation. De nombreux exemples démentent une telle liaison. Certains techniciens nous ont expliqué que, ne maîtrisant pas bien le travail, ils ont entrepris une formation individuelle pour évoluer. Deux autres par contre, qui avaient subi une déqualification en étant affectés à un poste où leurs compétences n'étaient pas, selon eux, utilisées n'ont rien entrepris pour modifier cette situation.

S'il n'est pas pertinent d'expliquer le comportement des individus à partir de leur formation, c'est parce que ce facteur ne joue pas seul. On ne peut envisager son influence sans le replacer dans l'évaluation que réalise l'individu de la place qui lui est personnellement reconnue et accessible. Cette évaluation se fonde notamment sur une interprétation de la politique menée par le chef du service.

Dans un même service les techniciens n'ont pas tous le même niveau de formation. Les récits de certains d'entre eux montrent qu'ils évaluent, à partir des pratiques de recrutement, d'allocation du travail et de

promotion de leur chef de service, la place relative que celui-ci attribue aux titulaires des différents diplômes. C'est surtout dans les services composés à la fois de titulaires de BTS ou DUT et de bacheliers, que les individus ont exprimé qu'ils se livraient à une telle interprétation des préférences de leur chef de service, ou qu'ils tenaient compte de son avis quand celui-ci le donnait explicitement, pour évaluer leur place et leurs chances d'évolution. Il n'est pas rare que des bacheliers se disent conscients que les études les plus complexes et les niveaux supérieurs de la filière seront réservés à l'avenir aux titulaires de BTS/DUT. Et il est difficile de savoir si leur renoncement à y accéder est lié au sentiment que leur formation générale étant insuffisante, il leur faudrait faire un trop gros effort personnel ou s'il traduit plutôt l'intégration, de leur part, des valeurs de leur hiérarchie, comme le laisse penser cet extrait.

#### **Un bachelier dans un service d'études nouveau :**

- D'ici quelques années, vous vous voyez dans quelle fonction ?
- ... *Disons qu'on m'a fait sentir que j'arrivais à un niveau où étant donné que j'ai pas de diplôme (de niveau III) ... bon, ben, je suis limité par un niveau hiérarchique... et qu'il n'y a que par l'acquisition d'un autre diplôme qui me permettrait de continuer à...*
- Quel est votre choix ?
- *Ce serait d'avoir... enfin de faire une formation continue... Le problème c'est que ça se passe à L et que c'est pas compatible...*

#### **3.2. La validation des compétences de l'individu**

Les récits suggèrent aussi que l'évaluation que l'individu fait de sa place dans l'espace social dépend également de l'intervention ou de l'absence d'une validation de ses compétences par la hiérarchie.

Beaucoup de techniciens expliquent que pour évoluer, il faut adopter un comportement particulier : il faut se faire remarquer par la hiérarchie, en s'acquittant du travail mieux que les autres membres de l'équipe.

#### **Un technicien :**

- *Au début je faisais des cablages en atelier, tout ça... Les cablages ça se fait dans un atelier et après vous remontez ça sur place quoi, sur le terrain... j'ai voulu partir sur le terrain.*
- Pourquoi ?
- *Parce que... On se fait quand même mieux remarquer à sortir sur le tas. Parce qu'un cablage c'est un petit travail intérieur, c'est pas tellement voyant quoi...*
- C'est important de se faire remarquer
- *C'est assez important, oui... quand on veut évoluer.*

Cependant, on pourrait retourner leur argumentation et dire qu'être distingué par la hiérarchie favorise l'émergence d'un projet d'évolution. Leurs récits confirment bien que *"ce que l'on pense de ses propres capacités d'agir, de percevoir, de ses mobiles, de ses intentions, dépend largement de ce que les autres attendent de vous"* (3). Tous ceux qui se décrivent comme ayant cherché à évoluer justifient leur comportement en invoquant leur "personnalité", leur "tempérament". Mais tous ces individus citent aussi l'intervention de leur hiérarchie ou d'un représentant de l'entreprise comme les formateurs ou les psychologues, pour les encourager à prendre en charge des activités plus complexes que celles qu'ils réalisaient habituellement, ou à entreprendre une formation. Il semble bien que la reconnaissance de ses compétences que représente cette intervention entraîne une validation de ses compétences à ses propres yeux et l'incite à chercher à évoluer.

**Un ancien ouvrier entré dans l'entreprise après avoir suivi une formation FPA :**

- Donc vous dites que vous cherchiez à évoluer le plus loin possible ?
- *A l'époque, j'arrive dans le secteur Y, ... il y a une toute petite anecdote qui m'a fait sursauter. Le premier jour où je suis entré dans l'entreprise, on m'avait mis au garage et dans la soirée, donc je suis arrivé à une heure de l'après-midi et dans la soirée, l'ingénieur me convoque avec mon collègue - on était embauché deux, puisque ce jour-là, du stage terminé on était six -, et nous dit "voilà, il y a une manifestation venant des patrons du secteur Y, qui souhaitent avoir les deux premiers du stage. Or, ils ont été mis au garage, donc il faut qu'on fasse une concession. Ils ont eu les troisième et quatrième, ils veulent le premier". Bon c'était moi. On gonfle un peu les poumons puis le lendemain j'ai commencé au secteur Y. Disons, j'étais pas un inconnu sans avoir jamais vu personne.*

Cette personne décrit son comportement tout au long de son cursus comme la recherche constante d'une évolution et, pour l'expliquer, invoque sa personnalité.

- Est-ce que vous aviez en tête une idée d'évolution ?
- *Ah oui. L'idée que j'avais c'était de continuer à suivre des cours le plus loin possible.*
- Pourquoi ça ?
- *Parce que je suis un gagneur. J'ai toujours envie d'être le premier. C'est tout, je suis fait comme ça.*
- Mais est-ce que vous croyez que le fait d'avoir réussi ces formations ait joué un rôle ?

---

(3) R. SAINSAULIEU : *L'identité du travail*, op. cit.

- *Il faut lier cela à la personne. Vous pouvez avoir une personne qui a des bagages colossaux et qui ne sait pas exploiter sa personnalité. Ca, ça fait partie de l'individu. Il y a des gens qui en savent beaucoup plus que moi mais qui n'ont pas eu la même évolution.*

Mais à chaque étape de son cursus il cite l'intervention d'un responsable hiérarchique qui le pousse à évoluer ou à se former, comme le montrent ces deux extraits :

- *C'était un CAP que j'ai passé à la demande de mon chef parce qu'il avait dit "ce serait pas mal d'avoir ça". C'était un CAP qui n'était pas donné dans les écoles. Il a fallu le faire par correspondance.*

Et plus loin, il décrit un processus de sélection pour un poste auquel il a postulé. Sur une quarantaine de candidats, deux seulement restent à la fin de la première étape de la sélection dont lui. Mais finalement ce n'est pas lui qui obtient le poste.

- *... donc j'étais déçu. Déçu et content parce que j'avais quand même nettoyé par mal de monde donc c'était encourageant. Et puis, j'ai rencontré un psycho qui avait vécu ces deux journées avec moi et qui m'avait dit : "il faut pas prendre cette branche-là, avec ce que vous avez fait. Faut rester en technique. On demande des agents de méthodes. Il faut postuler". Je dis "d'accord mais agent de méthodes on demande des niveaux BTS, j'en suis loin". Il me dit "on demande un niveau, il faut passer des tests et vous verrez ce que ça donne. Toute façon ça coûte rien..."*

Certains individus soulignent eux-mêmes que cette intervention d'un représentant de la hiérarchie leur a permis de prendre conscience de leurs capacités et a induit chez eux l'émergence d'un projet professionnel, ce que l'un d'eux résume en disant : *"C'est là que pour moi ça a commencé"*.

Au contraire, on peut penser que le manque total d'incitations de la part de la hiérarchie peut entraîner une absence d'aspiration à un mieux. Nous constatons par exemple, que les individus qui décrivent l'entreprise comme un système social où l'on reste à sa place ne citent à aucun moment une relation particulière avec un responsable hiérarchique. Un exemple montre particulièrement bien l'influence de l'intervention de la hiérarchie sur la perception que l'individu élabore sur sa place au sein de l'espace social. Il s'agit ici non pas de la validation des compétences mais de l'invalidation de celles-ci.

Un bachelier, d'abord affecté dans un emploi classé technicien dans un service d'entretien se retrouve, après un long congé maladie, dans un emploi d'ouvrier dans un service qu'il qualifie de marginal. Il y passe plusieurs années, qu'il décrit dans des termes très négatifs. Le travail était sans intérêt, très routinier. Il n'avait aucune affinité avec ses collègues. Il avait l'impression de se déqualifier de jour en jour. Il aurait pu chercher à être muté dans le service voisin, où des techniciens réalisaient un travail plus complexe, mais il n'a rien tenté. Il n'arrive pas à justifier ce comportement et finit par dire que le déclassement qu'il a subi lui a enlevé son assurance. Il a eu l'impression de "perdre ses compétences".

- Aviez-vous perdu confiance dans vos compétences ?

- *J'ai perdu mes compétences. Finalement, même je me suis demandé si j'avais passé un bac technique un jour.*

Cette impression de ne plus posséder des connaissances du niveau du bac le pousse à préparer en formation individuelle un BP, donc d'un niveau inférieur au diplôme qu'il possède.

Il semble que le déclassement qu'il a subi, auquel il faut ajouter une absence d'incitation à évoluer pendant les années qu'il a passées dans ce service, ait représenté une invalidation de ses compétences.

Il ne s'agit cependant pas d'affirmer que ce facteur a une influence univoque et prédominante sur la perception que l'individu a de sa place dans l'espace social. Il joue un rôle parmi les autres facteurs que nous avons décrits et son influence dépend aussi de l'**isolement** de l'individu ou au contraire de son **regroupement** avec d'autres ayant les mêmes attentes que lui-même.

En effet, à ce cas on peut opposer celui des techniciens supérieurs ayant été affectés à leur entrée dans l'entreprise, dans les années 70, dans des services décentralisés d'entretien d'un même secteur de fabrication. Ils décrivent tous un écart important entre les attentes qu'ils avaient au moment de leur entrée dans l'entreprise et la réalité concrète à laquelle ils ont été confrontés. Cependant, contrairement au cas précédent, ils ne se résignent pas et décrivent leur action comme une "bataille" pour faire évoluer cette situation et obtenir la reconnaissance de leurs compétences. Bien qu'elle mette aux prises quotidiennement chaque individu avec sa hiérarchie et son activité, cette bataille n'est pas décrite comme individuelle mais comme une entreprise collective. Ces techniciens se réfèrent à plusieurs reprises au rôle des autres, montrant que la présence d'un groupe, en permettant une prise de conscience d'attentes et d'intérêts collectifs, avait rendu aux yeux de chacun ces attentes légitimes.

### 3.3. L'identité sociale : un processus d'élaboration progressif

Nous avons fait jusque-là une présentation réductrice de l'identité. En effet, en décrivant son élaboration comme la rencontre entre les attentes de l'individu avant son affectation dans un emploi de technicien et l'espace social dans lequel il est inséré, on induisait l'idée d'une stabilité de cette perception par la suite. En réalité, l'identité sociale est une création permanente. C'est un système dynamique de représentations et de sentiments (4) qui se forment et se remanient progressivement par intégration successive au cours du passage dans des espaces sociaux différents. Dans ce processus les représentations que l'individu a élaborées antérieurement ne disparaissent pas, elles sont remaniées. La perception que l'individu a, à un moment donné, de son identité sociale porte donc la marque des représentations antérieures qu'il a élaborées dans d'autres espaces sociaux.

---

(4) "Identité locale et identité professionnelle, Sociologie du Sud-Est", *Revue de Sciences Sociales* n°41-44, juillet 1984-juin 1985.

Cette marque peut facilement être décelée dans le récit que fait le technicien de son cursus. Dans certains récits on constate une étonnante unité dans la manière dont l'individu décrit l'organisation et son rôle au sein de celle-ci à travers toutes les étapes de son cursus. Ce sont généralement des individus recrutés depuis peu de temps, qui ont évolué dans un seul espace social. Ou bien, s'ils ont été mutés dans des services différents, leurs descriptions laissent penser qu'ils retrouvaient chaque fois un espace social de même nature que le précédent. Aucun parmi eux n'a été muté d'un service décentralisé d'entretien vers un service d'études nouveau par exemple, dont nous avons présenté précédemment les différences, que ce soit dans l'organisation concrète du travail ou la nature des relations sociales entre les différentes catégories professionnelles.

Dans d'autres récits par contre on voit bien la marque du passage antérieur dans un autre espace social dans la façon dont l'individu décrit son rôle et sa place actuels. Elle se voit par exemple, à travers des contradictions apparentes dans la description qu'il fait de sa fonction, comme dans l'extrait suivant, où l'individu dit tour à tour qu'il a une large latitude et qu'il n'a aucune autonomie :

- Est-ce que la fonction de chef d'atelier a un contenu très précis ou est-ce qu'il y a plusieurs manières de la remplir ? Vous avez l'impression d'avoir de la latitude ?

**Un chef d'atelier :**

- *Oui, j'ai énormément de latitude. Je fais ce que je veux.*
- Alors est-ce que ça veut dire que vous pouvez orienter le contenu de votre fonction ?
- *Ah non, je fais ce que je veux mais je dois leur répondre. Dans la mesure où il me reste du temps pour faire autre chose là, je...*
- Par exemple, avez-vous la possibilité de l'orienter vers la technique ?
- *Ah non, on ne me donne pas l'argent. Je ne peux rien faire...*
- Ca pourrait être quoi par exemple ? Quelles possibilités avez-vous d'orienter le contenu de votre fonction ?
- *Je peux faire ce que je veux.*
- C'est-à-dire ?
- *Si je veux modifier les machines, je modifie les machines, personne ne dira rien. Personne ne trouvera à redire.*
- Mais concrètement vous le faites ?
- *Non, on n'a pas le temps et on n'a pas l'argent (...). Dans le temps on avait les moyens, on avait un budget qui était un peu plus convenable (...) c'était très bien, on modifiait les machines.*

A la fin de cet extrait l'individu donne lui-même la clé permettant de dénouer cette contradiction, en faisant référence à une étape antérieure de son cursus, où le contenu de la fonction était différent. Cette contradiction disparaît si on appréhende son récit dans sa totalité. On se rend compte alors que la première affirmation selon laquelle il a une large autonomie renvoie à une période où effectivement il pouvait orienter le contenu de sa fonction de chef d'atelier et représente à ces yeux la fonction théorique du chef d'atelier, ce qu'elle devrait être. Par contre, la seconde affirmation, selon laquelle "il ne peut rien faire", renvoie à sa situation présente où selon lui la prégnance des critères de gestion et le contrôle des "gestionnaires" le privent des moyens d'agir.

L'expérience antérieure d'un autre espace social influence la perception du fonctionnement du système social. Ainsi par exemple, dans les services d'études nouveaux décrits par plusieurs techniciens comme ayant une organisation qualifiante et offrant de larges possibilités d'évolution, nous avons rencontré un technicien ayant un avis beaucoup plus nuancé sur l'étendue de la marge d'autonomie qu'il était possible de se ménager et très sceptique quant à ses possibilités d'évolution. Alors que trois autres décrivaient l'entreprise comme un système dans lequel il était possible d'avoir une évolution sociale (5), celui-ci la décrivait comme un système où l'on reste à sa place. Contrairement à ses collègues, ce technicien a passé de longues années dans un service d'entretien décentralisé où il a ressenti un blocage de son évolution et il souligne lui-même le poids de cette expérience dans la défiance qu'il ressent actuellement, vis-à-vis de la politique sociale de l'entreprise.

- On laisse tomber le côté technique du travail puisqu'il ne nous reste que quelques minutes. Est-ce que vous pouvez me parler de votre évolution ?
- *Comment je vois mon évolution ?*
- Oui.
- *Depuis le temps que je suis rentré à l'usine, elle est négative.*
- Ah bon !
- *Oui. Elle est positive depuis quelques années, mais elle était négative tout le reste du temps.*
- C'est quoi votre projet professionnel ?
- *Avant je faisais des projets, maintenant je ne fais plus de projet... Ah oui ! Ca c'est le laminage de l'entreprise... C'est pas grave... Si vous voyez beaucoup de gens qui ont une dizaine d'années d'ancienneté ici, ce sera la même réaction. Et encore depuis quelques temps, il ya des changements à l'usine. Donc je commence à changer aussi. Mais vous m'auriez interrogé il y a quelque temps, j'aurais pas du tout donné les mêmes réponses. J'aurais été beaucoup plus négatif.*

---

(5) L'un d'eux en associant néanmoins l'idée d'un blocage qu'il fallait être capable de surmonter.

Citons un dernier cas, celui du bachelier déclassé dans un poste d'ouvrier, évoqué plus haut qui partage la même représentation de l'entreprise. Il met lui aussi en évidence le poids de cette insertion antérieure sur sa perception actuelle de sa place au sein de l'entreprise. Ce technicien a finalement été muté dans un service composé de techniciens. Il a préparé et obtenu un BTS et possède donc théoriquement les savoirs requis dans la fonction qu'il occupe. Or, il décrit des difficultés, une maîtrise incomplète du travail qu'il justifie par un manque d'assurance provenant de son expérience passée. Ce cas n'est pas unique, nous en avons rencontré un autre dans notre échantillon et l'on peut penser qu'il y en a d'autres dans l'usine. Ces exemples montrent qu'une pratique qui consisterait à "stocker" des diplômés dont on pense avoir besoin à l'avenir dans des emplois qu'ils perçoivent comme la marque d'un déclasserement social, pratique qui n'est plus en vigueur aujourd'hui mais qui a pu être appliquée dans le passé, peut compromettre l'insertion sociale de ces individus sur le long terme.

## CONCLUSION

Nous espérons avoir montré la relation étroite qui existe entre les descriptions que les individus font de leur comportement ainsi que les représentations qu'ils expriment sur le fonctionnement du système social qu'est l'entreprise et les contextes sociaux et organisationnels dans lesquels ils ont évolué dans l'entreprise. L'analyse montre qu'il est insuffisant de ne s'intéresser qu'au niveau de formation pour appréhender le comportement des individus dans leur emploi, leur adaptation à telle ou telle situation de travail. Il est important de s'interroger sur la dimension sociale de cette adaptation et celle-ci dépend de la relation entre leurs attentes et la perception qu'ils retirent de la place qui leur est faite. L'entreprise n'exerce pas une influence uniforme sur les individus appartenant à une même catégorie professionnelle ou ayant un même niveau de formation. Elle est loin de constituer un tout homogène. Les services ou secteurs d'activité constituent des espaces sociaux cloisonnés qui créent des différenciations parmi les individus.



## CHAPITRE IV

### Les techniciens : des identités sociales différentes

Le dernier chapitre de ce rapport est consacré à l'autre facette de l'identité sociale des techniciens dans l'entreprise, telle que nous la concevons, c'est-à-dire non plus à leur perception du fonctionnement du système social et des modalités d'accès à la place qu'ils occupent mais cette fois à la désignation de cette place. Il s'agit de voir quel groupe chaque individu présente, dans le cours de l'entretien, comme étant son groupe d'appartenance et comment il positionne ce groupe parmi les autres. Nous avons précisé dans l'introduction que le groupe d'appartenance était, selon nous, celui dans lequel l'individu se projette quand il envisage ses perspectives d'évolution. Par ailleurs, il exprime sa perception du positionnement social de ce groupe en le situant dans la division sociale du travail, en comparant sa fonction et ses savoirs avec les autres, en décrivant la nature de ses relations ainsi que la reconnaissance formelle ou symbolique qu'il reçoit.

La lecture des chapitres précédents a déjà suggéré que les individus ne partageaient pas une même représentation de leur identité sociale. On ne sera donc pas étonné de constater que non seulement ils ne s'identifient pas tous à un seul et même groupe mais encore que ceux qui s'identifient au même ne définissent pas forcément de façon identique son positionnement social dans l'entreprise.

Le classement des discours des individus sur leur appartenance sociale nous conduit à distinguer quatre groupes qui ne recourent pas tout à fait les quatre types de description présentés au chapitre II. Nous avons en effet souligné qu'une même représentation du fonctionnement du système social pouvait être partagée par des individus qui par ailleurs ne s'identifient pas au même groupe.

Il y a cependant un lien évident entre perception du système social et désignation du groupe d'appartenance. Les individus par exemple qui se décrivent bloqués dans leur évolution ou qui perçoivent l'entreprise comme un système social où chacun reste à sa place ne font, bien évidemment, pas apparaître une évolution sociale en se projetant dans l'avenir. Cela ne signifie pourtant pas qu'ils envisagent tous de rester dans la même catégorie que celle à laquelle ils appartiennent au moment de l'entretien. Une majorité de techniciens désignent les techniciens comme leur groupe d'appartenance. Mais on rencontre également les individus, actuellement classés techniciens ou maîtrise, qui se projettent dans la haute maîtrise (c'est-à-dire chef d'atelier) tout en décrivant un système social où chacun reste à sa place. Leur description de la fonction de maîtrise suggère que celle-ci ne constitue pas à leurs yeux un groupe

social différent de celui des techniciens. La fonction de chef d'atelier est présentée comme la dernière étape de la filière technique.

On verra que le classement des identités sociales fait apparaître une distinction entre les titulaires de niveaux de formation différents et notamment une distinction entre les diplômés de niveau IV et ceux de niveau III. En effet, tous les individus d'un niveau de formation égal ou inférieur au bac se projettent dans la filière technique et dans le groupe des techniciens quels que soient leur âge et leur service d'affectation.

Cela ne signifie pas qu'il faut y voir l'influence exclusive de la formation initiale. On peut en effet repérer une relation entre le sentiment d'appartenance à un groupe particulier, tel qu'ils l'expriment, et l'espace social (ou les différents espaces sociaux) dans lesquels ils ont évolué. Les possibilités d'évolution notamment, à travers les filières formalisées et tous les facteurs qui rendent possible ou freinent cette évolution (l'accès ou non à la formation continue, l'organisation plus ou moins qualifiante, l'action de la hiérarchie) jouent un rôle essentiel parce qu'ils représentent la place accessible. Ainsi, on constate que les bacheliers perçoivent une absence de possibilité d'évolution vers un autre groupe social, soit parce qu'une telle filière n'existe pas, soit parce que cette évolution leur semble réservée aux titulaires de BTS ou DUT.

Ces facteurs organisationnels ont été présentés en détail dans le chapitre précédent et également évoqués dans le chapitre I, nous n'y reviendrons pas sauf sur un seul : le réseau de relations sociales dans lequel l'individu est inséré. Nous entendons par là l'ensemble constitué par les catégories dont le technicien dépend hiérarchiquement, les catégories qui composent le service, celles avec lesquelles il collabore le plus directement et également la nature de ces relations. On peut en effet mettre en évidence une liaison entre ce facteur, le groupe d'appartenance désigné par l'individu et la façon dont il positionne ce groupe parmi les autres. Or le rôle de ce facteur n'apparaît pas dans l'analyse précédente et il est bien évidemment absent des interviews avec les responsables.

## 1. NATURE DES RELATIONS DE COLLABORATION ET IDENTITE SOCIALE

Le rôle de ce facteur est particulièrement net dans le cas des diplômés de niveau III, puisque contrairement aux bacheliers, ils ne se projettent pas tous dans le même groupe et le cas échéant, ne définissent pas de la même façon son positionnement social. C'est donc exclusivement sur leur exemple qu'est fondé le développement qui suit.

Les identités sociales qu'expriment les techniciens font apparaître un phénomène de polarisation. En effet, un faible nombre (3 personnes) se projette dans le groupe des ingénieurs et cadres, un nombre plus important se projette dans la haute maîtrise en présentant le chef d'atelier comme le collaborateur de l'ingénieur. Enfin les derniers tout en s'identifiant également à cette maîtrise, la situent "du côté des ouvriers". Or les deux premiers groupes travaillent dans des services d'études nouvellement créés et le dernier dans des services d'entretien décentralisés, donc proches de la production. Il apparaît ainsi une relation entre les catégories avec lesquelles ils sont le plus en contact (ingénieurs dans les premiers, ouvriers dans l'autre) et leur identification. Par ailleurs, on

ne peut pas comprendre cette diversité des identités sociales qu'ils expriment sans se référer aussi à ce qu'ils disent sur les relations avec les ingénieurs dont ils dépendent.

Pour les techniciens supérieurs, même ceux qui sont sous les ordres d'un contremaître, la nature des relations avec les ingénieurs constituent un indicateur essentiel de la place qui leur est reconnue dans l'entreprise. Or les récits font apparaître une très grande différence entre les nouveaux services d'études et les services décentralisés d'entretien. Les techniciens des services d'études se présentent comme les **collaborateurs des ingénieurs**. Ils travaillent avec eux, sur les mêmes études et acquièrent de nouveaux savoirs auprès d'eux. Et ils insistent, surtout ceux qui viennent des services décentralisés d'entretien, sur la nature "presque amicale" de ces relations.

**Un technicien supérieur dans un service d'études nouveau :**

- *Personnellement, je me suis retrouvé depuis quelques années avec un ingénieur, un jeune ingénieur qui est d'ailleurs plus jeune que moi. Ça a été un peu drôle au début, mais finalement ça ne m'a posé aucun problème, on a d'excellentes relations... je dirais des relations amicales... quasiment.*

Les techniciens des services décentralisés d'entretien ne décrivent pas du tout dans les mêmes termes les relations avec les ingénieurs. Ce ne sont pas des relations de collaboration mais de **subordination**. Les contacts sont peu fréquents. Les fonctions sont nettement disjointes. Et surtout tous les techniciens supérieurs sont unanimes pour décrire une **distance sociale très grande** entre les ingénieurs et eux-mêmes. Ce fossé social ne tient pas seulement au fait qu'il y a plusieurs échelons hiérarchiques entre eux car même ceux qui sont devenus chefs d'atelier ont la même perception. Il est créé, selon eux, par l'attitude des ingénieurs à leur égard et par des pratiques qui prennent un sens symbolique, telles que l'installation de tous les ingénieurs à l'étage tandis que la maîtrise et les techniciens se retrouvent au rez-de-chaussée. C'est cette distance sociale qui les fait dire qu'ils se situent du "côté des ouvriers". Ce qui signifie qu'ils se perçoivent comme "rejetés" par les ingénieurs du côté des ouvriers mais également qu'ils se sentent solidaires de ces derniers.

**Un technicien supérieur dans un service décentralisé :**

- *La hiérarchie, ils ont leurs problèmes, mais ils ont traité ça entre eux... Disons, on est... on reste dans le clan ouvrier ça...*
- Vous le ressentez ?
- *La frontière elle est simple, y a cet étage et l'autre étage. Y a ce monde-ci, cette classe où il n'y a que des ingénieurs (...). Il y a ceux qui ont la veste bleue et ceux qui ont le bleu. Et y a ceux qui ont le bleu bleu et ceux qui ont le bleu vert.*
- Le bleu vert c'est quoi ?
- *Essentiellement la fabrication, c'est pas la même considération.*

**Un autre technicien supérieur dans un service décentralisé :**

- *Ah, il y a une barrière, indiscutable. On ne la franchira jamais. Pas avec Monsieur X parce que c'est quelqu'un qui sort de mon milieu. Mais je pense que les ingénieurs, hélas, ne sortent pas de notre milieu, ne veulent surtout pas être de notre milieu !*
- (...) *Et Monsieur Y, je ne sais pas si c'est un ingénieur d'école ou non, mais c'est un gars qui réagit comme nous, qui est proche de nous humainement.*
- Les autres ils ont quel comportement ?
- *Ils ont des galons sur les manches, c'est tout, terminé. Il n'y a aucun contact.*

Comment expliquer cette différence dans la nature des relations sociales entre les services décentralisés d'entretien et les nouveaux services d'études ? Nous émettons l'hypothèse selon laquelle on retrouve dans les premiers - qui sont des services très proches de la production - une pesanteur des relations sociales liées à une tradition dans cette industrie. Dans une usine ancienne appartenant au même groupe, l'ingénieur est décrit comme quelqu'un marquant une distance importante entre lui et l'ensemble des subordonnés, maîtrise et ouvriers. Cette distance se voyait également hors de l'usine dans la ville, à travers les formes d'habitat différentes pour chaque catégorie. Bien que l'usine sur laquelle porte l'étude soit récente, il semblerait que dans les secteurs de production, ce type de relation sociale ait été reproduit. Dans les services d'études, créés au moment de l'automatisation, sans doute en raison de la nouveauté de l'activité et de la faible ancienneté des ingénieurs, ceux-ci ont su échapper à la prégnance de ces rapports sociaux et inventer un autre mode de relation avec les techniciens.

Ces relations de nature différente semblent en tout cas avoir une conséquence importante sur les identités sociales qu'expriment les techniciens.

## **2. DES IDENTITES SOCIALES TRES DIFFERENTES**

### **2.1. Des techiciens presque, mais pas tout à fait ingénieurs**

Trois personnes, nous n'osons plus dire trois techniciens, se projettent dans le groupe des ingénieurs. Ils sont tous les trois titulaires de BTS ou DUT dans un service d'études nouveau. L'un d'eux décrit l'entreprise comme un système qui permet une évolution sociale, les deux autres aussi à la nuance près qu'ils expriment aussi la nécessité de surmonter un blocage qu'elle oppose et qu'ils sont moins sûrs que le précédent d'obtenir cette évolution.

C'est le premier, le plus âgé et le plus ancien dans l'entreprise, qui a la représentation la plus nette de la fonction qu'il pourrait occuper : il se voit responsable d'une unité d'exploitation.

- Comment vous voyez votre évolution dans les années qui viennent ?

Le premier :

- *Ah ben de toute façon, moi j'ai toujours eu l'ambition d'arriver à rentrer dans ce qu'on appelle ici le personnel supérieur (...). Bon, en fait j'essaye toujours d'aller le plus loin possible. Quand, heu, pour la limite, bon il faut que, si vous voulez, quand je vais arriver entre 40 et 45 ans, il faut que j'aie atteint au moins une petite place.*
- Dans quel genre de fonction vous vous verriez bien quand vous serez personnel supérieur ?
- *(...) Bon voilà, dans cinq ou six ans, on va - c'est quelque chose qui me séduit assez ça - on va se retrouver avec l'ensemble de l'usine qui sera fortement automatisée. Et je me rends compte que la grande majorité des gens, des personnels, n'est pas prête pour pouvoir accepter cet outil de travail et je pense qu'on risque d'aller au devant de problèmes à cause de ça (...). Je me verrais assez bien, vers 45 ans en exploitation (...). J'ai l'impression qu'il y aura des opportunités à saisir et puisque de toute façon l'usine aura besoin à ce moment-là de gens comme nous capables de s'occuper d'une unité d'exploitation et puis en même temps qui auront un bon potentiel technique pour heu justement pallier à tous les inconvénients dont on vient de parler.*

Les pratiques qu'ils décrivent dans leur travail sont des pratiques de cadres. Ainsi tous les trois dépassent largement les horaires de travail théoriques comme l'explique l'un d'eux dans l'extrait suivant :

- *... Il faut savoir être très, très disponible, hein. Bon on ne peut pas à la fois prétendre accéder à, comment dirais-je, certaines responsabilités et en même temps dire "Ah, il est quatre heures et demi, il faut que je parte", hein, ça c'est totalement incompatible.*

S'ils se projettent bien dans le groupe des ingénieurs cela ne signifie pourtant pas qu'ils se définissent comme des ingénieurs, qu'ils se sentent appartenir à ce groupe. La comparaison qu'ils font des fonctions et des savoirs des techniciens et des ingénieurs et la façon dont ils se positionnent eux-mêmes met en évidence l'ambiguïté de leur identité qui est reliée, en fait, à la difficulté de devenir ingénieur quand on est technicien. On trouve ainsi un repère dans cette ambiguïté dans les appellations qu'ils utilisent pour désigner la place qu'ils pourraient occuper. En effet, ce n'est pas le terme ingénieurs qu'ils emploient, comme dans l'extrait suivant :

- *On ne peut pas dire "Bon, ben, heu, je me retrouve, heu cadre ou assimilé ingénieur - enfin, appelons ça comme on veut - sans avoir, comment dirais-je un certain nombre de personnes sous ma responsabilité.*

Ces trois personnes s'accordent à reconnaître que le technicien, à travers le travail qu'on lui confie, a une "vision étroite des choses". Pour illustrer ce point, ils se réfèrent d'abord au technicien d'entretien comme si eux-mêmes, techniciens d'études, n'étaient plus tout à fait techniciens.

Ils définissent le technicien d'entretien comme un spécialiste d'une technologie particulière. Cela ne signifie pourtant pas qu'il a toujours des connaissances exclusivement dans un domaine particulier. Il y a des degrés dans cette spécialisation. Certains dépanneurs sont chargés de la réparation d'appareils spécifiques, en atelier. Par exemple, des appareils électroniques. Le dépannage n'exige pas de connaître la relation entre cet appareil et le reste des installations. La connaissance du fonctionnement de l'appareil fondée sur des savoirs en électronique suffit. Ces personnes sont effectivement des spécialistes au sens où on l'entend généralement. Néanmoins ce genre d'activités est de plus en plus sous-traité à l'extérieur et ces agents d'entretien de moins en moins nombreux dans l'entreprise. La majorité des agents d'entretien classés techniciens s'occupent donc du dépannage et de l'entretien préventif des installations.

Quelques techniciens participant à cette activité sont des spécialistes au sens où on l'entend en général. Ce sont ceux qui réparent les pannes concernant le dialogue entre deux calculateurs. Ils peuvent ignorer la nature des informations transmises, ce qui leur évite par exemple d'avoir à posséder des connaissances sur le process.

Tous les autres interviennent sur les pannes qui se manifestent sur des installations de fabrication. Pour réaliser le diagnostic et dépanner, il faut une représentation de l'architecture du système (les fonctions du calculateur, des automates, des boucles de régulation ainsi que les relations entre ces différents éléments) et des connaissances précises du fonctionnement de chaque appareil (exemple : les automates), de chaque sous-partie (exemple : automates et installations fonctionnant en séquentiel) et de l'interface entre les sous-parties (relations entre automates + installations en séquentiel/calculateur/régulateur).

Il y a des degrés divers dans la complexité des systèmes. Pour les systèmes les plus complexes, il est encore rare de trouver des techniciens maîtrisant l'ensemble et capables de réparer n'importe quelle panne (nous en avons effectivement rencontrés trois). La connaissance est partagée entre plusieurs techniciens : par exemple un spécialiste du calculateur, une personne connaissant particulièrement les installations automatisées fonctionnant en séquentiel, une autre la régulation, c'est-à-dire la partie spécifiquement process. A part le premier, ces techniciens ne sont pas de véritables spécialistes. La nécessaire connaissance - même générale - des relations entre la sous-partie dont il s'occupe et le reste du système exige des savoirs diversifiés.

Il en est des études portant sur l'automatisation ou les nouvelles technologies comme du dépannage. Certaines sont relatives à une partie précise d'un système. D'autres concernent un système complet (par exemple mettre en oeuvre l'automatisation de toute une phase du processus de fabrication comme la manutention des minerais dans le secteur des parcs, tout en amont de la fabrication).

Dans ce cas comme dans celui du dépannage, l'étude est divisée en plusieurs études distinctes confiées à un ou plusieurs techniciens. Chacune porte sur une étape du processus de conception et est appliquée à une sous-partie du système global (exemple : analyse fonctionnelle - c'est-à-dire analyse des fonctions - pour une installation particulière). L'ensemble est supervisé par un ingénieur. Comme dans le cas du dépannage, les savoirs requis concernent l'architecture du système d'ensemble et plus particulièrement le fonctionnement de l'installation étudiée. Pour ces techniciens qui programment les calculateurs et automates, les connaissances en informatique sont des savoirs secondaires. Comme les agents d'entretien donc, ces techniciens ont des savoirs diversifiés dans plusieurs technologies, tout en maîtrisant l'une d'elles de façon plus complète. Sur ce point leur description confirme celle donnée par les chefs de service auparavant.

La "vision étroite des choses" dont parlent les trois techniciens renvoie à cette relative spécialisation mais aussi au fait que la partie du système la mieux maîtrisée doit être connue dans ses moindres détails : "*où est placé le moindre compteur*", "*quels sont tous les cas de dysfonctionnement, y compris le plus mineur de la moindre machine*"... L'ingénieur, lui, connaît le fonctionnement théorique de l'ensemble mais en aucun cas il ne rentre dans les détails des installations.

Cette description, peut-être un peu longue, était néanmoins nécessaire pour comprendre la difficulté que ces techniciens rencontrent pour s'éloigner du rôle dans lequel ils sont préalablement enfermés.

Quitter la vision de détail pour se situer plus au niveau de l'ensemble exige selon ces trois personnes une action pour résister à la spécialisation que les chefs de service ont tendance à opérer. Cette action suppose que l'on possède une formation suffisamment générale pour acquérir des connaissances poussées dans les technologies impliquées dans les autres parties du système que l'on cherche à maîtriser. Mais elle requiert aussi d'autres savoirs qui sont des savoirs sociaux.

- Mais vous, avez-vous l'impression que vous avez acquis les connaissances d'un ingénieur ?
- *Sur le plan technique, oui, j'ai jamais eu de problèmes. Et sur le plan, disons sur le reste, eh bien je me rends compte que, un petit peu à la fois, j'arrive à les acquérir mais c'est pas évident (...).*
- Qu'est-ce qui est difficile justement ?
- *... Et bien par exemple, heu, de savoir faire facilement hein, la synthèse d'une situation, en réunion. Par exemple quand on est en réunion de service et que Monsieur A fait le tour de table et qu'il nous dit "Bon, quels sont vos problèmes de la semaine ?" hein. Il faut pas qu'on commence à rentrer dans les détails, etc. Il faut qu'en trois minutes on ait fait le tour du problème.*
- Et les ingénieurs reçoivent une formation dans ce domaine ?
- *Oui, beaucoup plus que nous.*

- Mais avez-vous l'impression que par la pratique vous acquerez ces capacités ?
- *Oui, oui mais... Si vous voulez ça vient mais progressivement, vous comprenez. C'est lié à la progression de carrière qu'on a. En fait, c'est une boucle qui se referme, hein. Si on est au niveau de l'embauche et puis qu'on fait, comme je vous disais tout à l'heure, du dépannage sur du matériel, eh hein on n'a pas la possibilité finalement de rechercher cet esprit de synthèse puisque finalement, on est loin d'être au niveau où on participe à des réunions de service par exemple, hein. Et, puis les seules relations qu'on a sont avec un chef d'atelier dans ce cas-là. Et on a le temps de rentrer dans le détail, je dirais, enfin c'est un exemple mais c'est...*

Ce sont ces savoirs sociaux qui sont le plus difficile à acquérir et c'est sur ce point que la différence est selon eux la plus grande avec les ingénieurs. Ces techniciens ne voient en effet pas d'écart majeur entre les ingénieurs et eux-mêmes dans le domaine des connaissances techniques. Et l'ambiguïté de leur identité vient de cette différence qui persiste encore chez celui qui retrace l'évolution la plus importante.

Tous les trois considèrent qu'elle s'estompera avec l'expérience. Cependant ils pensent tous qu'ils ont besoin d'une aide de l'entreprise pour mener à bien leur évolution. Selon le premier c'est une aide de son chef de service qui doit le mettre dans des situations où il acquerra ces savoirs. Les deux autres expriment un besoin d'une formation théorique plus approfondie pour développer leurs capacités d'adaptation. Mais ils ne peuvent pas la mener individuellement parallèlement à leur travail.

- *J'ai essayé de me former tout seul en plus de mon travail ici, j'ai essayé de suivre les cours du CNAM.*
- Vous avez recommencé ?
- *J'ai recommencé. Enfin, j'ai arrêté un an, j'ai recommencé. J'ai re-arrêté. J'ai recommencé. C'est très difficile quand on a un travail intensif pendant la semaine et qu'on doit encore en plus suivre des cours pendant trois ou quatre soirs.*
- C'est où et quand ?
- *C'est au lycée technique du coin. Pour les cours que j'ai choisi, c'est trois soirs par semaine, trois soirs de deux heures. En plus, il y a une soirée de deux heures et demi. Et en plus y a du travail chez soi. C'est pas possible. Je l'ai fait pour entretenir un peu mes connaissances mais c'est pas dans le but de continuer jusqu'au bout parce que je n'y arriverai pas. Du point de vue temps je ne pourrai pas.*
- Jusqu'au bout, ça veut dire combien de temps ?
- *Alors là y a sept unités de valeur à acquérir pour avoir le deuxième cycle. Ca peut représenter sept ans (...). Pour l'instant je continue mais je pense que l'année prochaine je ne pourrai plus le faire, j'aurais trop de travail ici. Et puis pour bien faire le travail*

*de l'usine, ça nécessite de se mettre au courant en permanence. Donc de temps en temps il faut prendre un dossier chez soi et l'éplucher dans les temps morts. Je vous assure que les temps morts ils sont bien occupés. C'est pour ça que je pense que pour continuer, il faut absolument que ça passe par l'usine. Si je ne suis pas aidé au niveau de l'usine, je serai bloqué.*

## **2.2. La maîtrise technicienne et collaboratrice des ingénieurs**

Un deuxième groupe s'identifie à la haute maîtrise en la définissant comme une maîtrise technicienne et collaboratrice des ingénieurs. Il est composé d'individus qui ont peu de contacts avec la maîtrise d'exploitation mais projettent dans cette fonction à la fois le rôle qu'ils jouent actuellement et la nature des relations qu'ils ont avec les ingénieurs dont ils dépendent.

Ils travaillent tous dans des services d'études, possèdent dans leur majorité un diplôme de niveau III mais quelques-uns ont un diplôme de niveau IV. Comme les précédents, ils décrivent des relations de collaboration avec les ingénieurs, relations qui leur permettent de se former. Une différence essentielle avec le groupe précédent est que leur itinéraire apparaît dans leur récit comme un cursus professionnel et l'entreprise comme un système social où l'on reste à sa place. Ils se projettent dans la fonction de chef d'atelier mais donnent à celle-ci un contenu avant tout technique. Le chef d'atelier doit selon eux être capable de participer à la mise en oeuvre des nouvelles technologies dans son unité d'exploitation et également sinon de réaliser du moins de diriger les modifications des installations. Ainsi leur description confère une dimension d'étude à la fonction du chef d'atelier. L'encadrement ou l'animation est présenté comme un rôle important mais pas prédominant de la fonction. C'est le plus qui fait du poste de chef d'atelier l'aboutissement de la filière technique. La composante gestion quand elle n'est pas oubliée, est décrite comme un attribut secondaire.

Contrairement aux individus du groupe précédent, ceux-ci expriment une stratégie de développement de leurs savoirs qui consiste à devenir le plus compétent possible dans le domaine qu'ils connaissent le mieux. Ils confirment ainsi tout à fait le récit des précédents sur l'opposition entre le technicien et sa connaissance pointue mais partielle des systèmes et l'ingénieur et sa maîtrise générale mais portant sur l'ensemble des systèmes. Mais contrairement aux autres ils se projettent dans la filière technique.

- Dans quelle direction faut-il se former quand on veut évoluer ?  
Faut-il se spécialiser ou diversifier ses savoirs ?

- *Ca dépend. Comme nous se spécialiser dans les technologies que l'on met en oeuvre ici hein, puisqu'on est quand même appelé à rester là un certain temps. Il faut environ un an pour former un technicien.*

- Quand on veut évoluer, ça peut-être une bonne stratégie de se spécialiser ?
- *Oui, parce qu'en se formant sur ces technologies on peut acquérir des connaissances en mécanique qui pourront servir ailleurs. Un chef d'atelier a des connaissances mécaniques, hydrauliques ou autres. D'autant plus que nous, on s'en sert. Dans un autre groupe les gens peuvent partir en stage et ne pas se servir de leurs connaissances. Nous tout stage nous sert.*
- Quand on veut évoluer vers une fonction d'ingénieur est-ce qu'il faut chercher à développer ses savoirs de la même façon ?
- *Oh, il faut les diversifier beaucoup plus.*

Il est important de souligner que ce qui apparaît comme leur stratégie d'évolution n'est pas forcément le résultat d'un choix positif. Pratiquement tous les titulaires de BTS ou DUT se résignent à devenir chef d'atelier parce qu'ils perçoivent que l'évolution vers une fonction d'ingénieur est pratiquement impossible. C'est ce que montre cet extrait tiré du même récit que l'extrait précédent.

- *Pendant l'entretien individuel avec mon chef de service, il m'a demandé si j'envisageais de devenir ingénieur.*
- Qu'avez-vous répondu ?
- *J'ai répondu que je voulais bien mais que ça n'était pas évident, que si on voulait faire le CNAM maintenant on en avait pour dix ans. C'est pas sérieux. Et puis si je fais un autre organisme, le CESI, il est absolument incertain que je sois repris comme ingénieur ici. Je ferais volontiers le CESI si on me disait qu'au bout de deux ans d'études je serais ingénieur. Si je suis considéré comme super-technicien et que je suis toujours à la même place, ça ne sert à rien. Par contre si en revenant, à la limite, on me met chef d'atelier, ça passerait encore.*
- Et si vous n'entreprenez pas cette formation, vous aurez tout de même la fonction de chef d'atelier ?
- *J'estime que quand on a un DUT, on peut viser cette place. J'espère quand même arriver là.*

Ainsi tous les titulaires de BTS ou DUT sans exception, ont exprimé dans leur récit du déroulement de leur formation initiale leur regret de ne pas avoir continué leurs études en préparant un diplôme d'ingénieur (1).

- Alors après le BTS, vous décidez d'arrêter ?
- *Oui, là c'était plus la même chose. Le bac, disons, j'étais encore mordant pour aller à l'école. Après le BTS, j'avais 21 ans, je fréquentais... J'ai eu le BTS sans trop de difficulté mais disons que*

---

(1) Les extraits suivants ne sont pas forcément tirés des récits que nous classons dans ce deuxième groupe.

*ça ne me disait plus rien de continuer l'école, quoique par la suite, je l'ai regretté parce que... Je l'ai regretté très rapidement...*

. . .

- Quand vous avez eu votre diplôme, aviez-vous une idée un peu précise du travail que vous vouliez faire ?
- *Disons que le BTS était présenté comme... Parce qu'à l'époque, après le bac y avait deux possibilités. Je ne voulais pas partir dans les grandes écoles. Je ne savais pas où j'irais, je ne voulais pas des études très longues. Donc j'ai voulu faire une école courte... Donc j'avais le choix. C'était ou le BTS ou des diplômes d'ingénieur de fabrication, en trois ans. A l'époque on (les professeurs) nous disait : "Le technique... on a plus d'avenir en étant BTS qu'ingénieur de fabrication". La grande idée préconçue qu'on nous fait regretter ici à tour de bras. Parce que y a pas de comparaison possible. Si on avait su, un an de plus, c'était facile à faire et on le paierait beaucoup moins cher maintenant. Donc on s'amenait pour... On nous disait "le BTS c'est disons pratiquement un gars qui est juste au-dessous de l'ingénieur et qui peut finir ingénieur maison". C'est comme ça qu'on nous présentait le diplôme.*

C'est sans doute parce que la véritable évolution sociale serait pour eux de devenir ingénieur, qu'ils présentent l'accès à la fonction de chef d'atelier comme le maintien dans le groupe des techniciens.

Il faut enfin souligner qu'un certain nombre d'entre eux ont essayé d'entreprendre une formation du CNAM mais ont dû y renoncer, cet échec n'est certainement pas sans lien avec leur résignation de devenir chef d'atelier.

Nous avons particulièrement insisté sur le cas des diplômés de niveau III dans ce groupe parce qu'ils sont les plus nombreux. Il faut toutefois préciser que les diplômés de niveau IV tout en faisant la même description de la fonction et du positionnement social du chef d'atelier présentent plus positivement la perspective de devenir chef d'atelier.

### **2.3. La maîtrise sans pouvoir réel et "du côté des ouvriers".**

Un autre groupe se projette également dans la fonction de chef d'atelier tout en traçant une description de son contenu et de son positionnement social très différente. Contrairement aux précédents ces personnes cotoyent cette maîtrise ou en font partie. Ils travaillent en effet dans les services décentralisés d'entretien. Ils décrivent donc la fonction telle qu'ils la voient ou la vivent, alors que les précédents l'imaginent.

Ils sont, comme les autres, dans leur grande majorité titulaires d'un BTS ou d'un DUT. Contrairement aux autres ils décrivent leur cursus en termes d'itinéraire social en mettant en évidence l'impossibilité à laquelle ils se sont heurtés de se mettre en valeur, d'occuper la place qu'ils souhaitaient occuper.

En présentant, plus haut, une description de la nature des relations avec les ingénieurs dont ils dépendent, nous avons interprété leur identification aux ouvriers comme une conséquence de la distance sociale très grande qu'ils perçoivent entre les ingénieurs et eux-mêmes. On retrouve un signe de cette distance dans leur comparaison des fonctions et des savoirs des techniciens ou chefs d'atelier et des ingénieurs. En effet, la majorité d'entre eux ont du mal à répondre à cette question car ils ne connaissent pas le contenu de la fonction des ingénieurs. Mais il nous semble que cette identification aux ouvriers peut également être la conséquence de l'affaiblissement du pouvoir de la maîtrise qu'ils ressentent depuis quelque temps.

Cet appauvrissement se traduit pour certains par une perte d'emprise sur les problèmes techniques liée à la croissance des tâches de gestion et/ou au développement de la sous-traitance. Pour d'autres, c'est une conséquence des restructurations du service qui ont entraîné un gonflement des postes d'ingénieurs à l'organigramme. Plusieurs personnes ont même exprimé la crainte de la suppression pure et simple, dans un avenir proche, de l'accès à la fonction de chef d'atelier pour des titulaires de BTS ou DUT. Cette fonction pourrait selon eux être confiée à des ingénieurs recrutés à leur sortie de l'école. Ce serait une manière de les former et de les tester.

L'extrait que nous citons n'est pas tiré du récit d'un diplômé de niveau III mais d'une personne qui a évolué sur le tas. Son jugement est également partagé par des titulaires de BTS ou DUT.

- *Quand je serai remplacé, je ne serai surement pas remplacé par un gars qui a fait la même carrière que moi. On me remplacera par un BTS, je ne sais pas, ou peut-être ce sera un ingénieur. Je pense que ce sera un ingénieur plutôt qu'un BTS.*
- Pourquoi dites-vous cela ?
- *De plus en plus on voit qu'on recherche des ingénieurs chefs d'atelier.*
- Ah ! Vous avez vu ça où ?
- *C'est dans toutes les annonces. Je n'ai pas parlé de cette entreprise. Je lis les journaux comme tout le monde. Dans certaines sociétés, c'est un ingénieur qui est chef d'atelier. C'est pas impossible qu'un beau jour on dise... Ici le chef d'atelier c'est l'ingénieur, nous on est des assistants. Pour moi c'est comme ça, on n'a plus les pouvoirs qu'on avait avant (...). Avant j'étais un grand responsable (...) Maintenant, on restructure. J'ai un chef à qui il faut que je dise tout. On me fait confiance ou on me fait pas confiance... Moi j'ai l'habitude de me débrouiller seul avec mes gars. Maintenant la moindre bricole, la moindre signature, faut que je lui dise ce que je fais, ça va pas du tout.*
- Quelles sont les différences entre les connaissances du chef d'atelier et de l'ingénieur ?
- *C'est simple le chef d'atelier, il connaît les installations pour les avoir pratiquées pendant des années. L'ingénieur sort d'une école*

*et il arrive. Il a des connaissances beaucoup plus larges, je n'ai pas fait des études d'ingénieur. Mais il s'amène dans ce secteur pour un an ou deux et puis il peut être muté n'importe où. Le chef d'atelier, lui, reste toujours à la même place.*

- Et qu'est-ce que ça fait alors ?

*- Ca fait que pour nous on a régulièrement - moi ça ne m'est pas encore arrivé - on remarque qu'un ingénieur vient, passe, s'en va. Il y en a un autre qui vient et chaque fois il faut le mettre au courant de tout ce qu'on fait. Et quand il a compris, il s'en va et on recommence, on recommence. C'est tout. Le chef d'atelier est devenu un magnétoscope. L'ingénieur, quand il a eu ses connaissances,... à la limite on lui fait sa formation mais on n'en a pas la responsabilité. Il faut qu'on rende compte de tout ce qu'on fait alors qu'on le fait depuis des années (...). Le contremaître non plus ne se sent plus contremaître. J'avais un contremaître qui avait plus de quinze personnes. Actuellement il en reste trois. On sous-traite tout. Alors vous allez nommer un contremaître qui n'a plus de personnel. Donc on est en train de créer un climat tel que tout le monde se pose des interrogations (...).*

Ajoutons pour terminer la présentation de ce groupe qu'une seule personne a présenté favorablement le contenu de la fonction de chef d'atelier. C'est celle qui vient d'obtenir cette promotion.

#### 2.4. Des techniciens-techniciens

Enfin un dernier groupe désigne les techniciens comme groupe d'appartenance. Ils ont tous un diplôme de niveau IV et travaillent dans des services très différents. Ils peuvent aussi bien être dans des services centraux d'entretien (Ateliers Centraux) ou d'études (nouvelles et traditionnelles) que dans des services décentralisés d'entretien. Ils partagent tous une représentation d'un système social où l'on reste à sa place, et nous avons déjà montré qu'ils percevaient peu de possibilités d'évolution, et notamment vers le groupe de la maîtrise. Les plus jeunes expriment le regret de ne pas posséder un diplôme de niveau III, qui ouvre selon eux l'accès à des postes plus intéressants.



## Conclusion

Notre point de départ était la remise en cause de deux hypothèses qui, si elles ne sont pas toujours clairement énoncées sont au moins implicites dans de nombreux travaux sociologiques. La première est que les individus appartenant à une même catégorie et sensés occuper un "même emploi" se comportent tous de la même façon. La seconde, corollaire de la précédente, est qu'ils se conforment au contenu de l'emploi tel qu'il a été défini par la hiérarchie. En d'autres termes les emplois existeraient indépendamment des individus qui les occupent.

Nous y avons substitué des hypothèses que nous résumons succinctement de la façon suivante. Tous les individus sont actifs : ils jouent un rôle dans la définition du contenu de leur emploi. Ce rôle n'est pas sans lien avec la façon dont ils se représentent leur identité sociale. Celle-ci ne se crée pas totalement à l'extérieur de l'entreprise, elle s'y constitue en partie à travers la confrontation entre les attentes des individus et les pratiques de gestion du personnel qui leur sont appliquées. Enfin, les pratiques mises en oeuvre à l'égard d'une même catégorie ne convergent pas vers une politique unique, elles sont diverses et participent donc à la création de différenciations au sein de cette catégorie.

Le choix de la méthodologie utilisée partait également de la volonté de rompre avec des pratiques habituelles qui supposent implicitement que l'individu interrogé ignore la source de ses actions dont le sens n'est accessible qu'au sociologue qui l'interroge. Nous avons au contraire postulé que l'individu est capable de raisonnement et d'interprétation de ses actes, ce qui nous a conduite à adopter une méthodologie d'analyse des entretiens particulière qui consiste à rechercher la cohérence de chaque récit en l'appréhendant globalement, en analysant sa construction d'ensemble, en nous interdisant donc d'isoler des thèmes ou des informations du contexte général.

Cette étude avait un caractère exploratoire. C'est une étape intermédiaire d'une réflexion engagée à la fois sur le comportement des individus au travail et la constitution des identités sociales ainsi que sur la méthodologie permettant de les appréhender. Elle a des limites. Et notamment, partie de l'hypothèse d'une action des techniciens, nous montrons que celle-ci est déterminée par les structures de l'entreprise, ce qui peut sembler paradoxal. Cette action apparaît en effet individuelle et l'on ne voit pas son influence, en retour, sur l'entreprise. Il manque, pour lever le paradoxe, sa dimension collective. Elle n'apparaît pas pour deux raisons : d'une part, la méthodologie utilisée, mettant l'accent sur l'analyse des cursus individuels, ne permet pas de bien la saisir ; d'autre part parce que la somme des actions individuelles a juste commencé à faire bouger l'entreprise, entraînant la valorisation de la fonction technique, ce qui relativise le biais de la méthode. Mais les discussions en cours parmi l'encadrement sur la nécessité de modifier certaines pratiques de gestion attestent de l'influence de cette action. Malgré cette limite l'étude

apporte un éclairage nouveau, nous semble-t-il, sur les questions portant sur l'identité sociale et le comportement des techniciens.

Les techniciens n'apparaissent comme groupe unifié ni dans les représentations et les pratiques de gestion des responsables, ni dans les définitions que les techniciens donnent d'eux-mêmes. Mais le résultat le plus important de cette étude est, nous semble-t-il, l'impossibilité à laquelle on se trouve confronté de parvenir à une vision tranchée des sous-groupes qui existent parmi eux. Ceci montre que le terme de technicien n'a pas de contenu objectif : il ne désigne ni une fonction spécifique ni, en corollaire, une population aux caractéristiques clairement identifiées.

La première conséquence de ce résultat est que le repérage des recompositions à l'oeuvre parmi les techniciens est plus complexe que ce que l'on est tenté de déduire rapidement à la vue des évolutions technico-organisationnelles actuelles. En effet, on constate bien l'émergence et le développement rapide d'une fonction d'étude appliquée aux nouvelles technologies mais la population à qui elle est confiée n'est pas la même dans tous les services. Si une majorité de chefs de service privilégient dans leur recrutement les techniciens supérieurs titulaires d'un diplôme de niveau III, recrutés à la sortie du système scolaire, certains mènent une autre politique en employant des titulaires d'un niveau IV avec une expérience. Par ailleurs même quand la fonction est occupée par une population homogène, son contenu peut varier sensiblement d'un service à l'autre, ce qui rend difficile le repérage des prérogatives qui lui sont attachées.

La raison de cette hétérogénéité provient d'une divergence dans la façon dont les responsables identifient les savoirs des techniciens. Si un large accord s'établit parmi eux sur l'idée selon laquelle le groupe n'est pas homogène, ils divergent cependant sur ce qui fonde la différence. Pour les plus nombreux ce sont les savoirs théoriques, et le niveau de la formation initiale en est l'indicateur. Aussi ils favorisent dans leur recrutement les techniciens supérieurs et les considèrent comme une population particulière. Pour les autres, ce sont les compétences mises en oeuvre dans le travail et évaluées à partir des résultats de ce travail qui permettent de distinguer les techniciens. Or, celles-ci ne dépendent pas seulement du niveau de la formation scolaire. D'une part, elles intègrent une bonne part de connaissances non formalisées acquises empiriquement, d'autre part les savoirs théoriques nécessaires peuvent s'acquérir à travers des stages de formation spécifique.

Cette divergence sur le mode d'identification des savoirs des techniciens n'a pas seulement une conséquence sur le recrutement mais aussi sur la gestion de la carrière des techniciens. Autre signe d'une recomposition, on constate une évolution dans ce domaine par rapport à la période antérieure. En effet auparavant l'évolution dans la filière technique était très limitée : elle s'arrêtait au seuil de la maîtrise. Trois autres possibilités s'ouvrent maintenant aux techniciens. La fonction technique est maintenant reconnue et mieux valorisée puisqu'il est possible, pour les individus occupant une fonction touchant aux technologies nouvelles (étude ou maintenance), d'accéder aux mêmes coefficients que la maîtrise tout en restant dans la filière technique. La seconde voie est une évolution vers la maîtrise d'exploitation, jusqu'à la position de chef d'atelier. Elle est maintenant pratiquement réservée aux techniciens alors qu'elle était auparavant largement ouverte si ce n'est carrément monopolisée par les

ouvriers. Enfin la troisième possibilité est un passage, qui sera réduit, vers le groupe des ingénieurs et cadres. Mais les responsables ne sont pas d'accord sur la composition des différents sous-groupes. On a déjà noté la divergence relative aux techniciens qui se voient confier la fonction technique appliquée aux nouvelles technologies. On la retrouve pour ce qui concerne l'accès à la maîtrise ou aux ingénieurs : pour certains, seuls les techniciens supérieurs pourront bénéficier de ces possibilités de carrière, pour d'autres n'importe quel technicien pourvu qu'il en ait les compétences.

Au total il est vrai que ceux qui privilégient les techniciens supérieurs dans leurs pratiques de gestion du personnel sont plus nombreux, mais l'existence parmi les chefs de service et peut-être surtout au sein de la direction générale du groupe de responsables qui refusent de créer des populations distinctes en se fondant sur le niveau du diplôme possédé, montre que les techniciens supérieurs ne s'imposent pas à la totalité de l'encadrement comme une population spécifique, seule capable de prendre en charge certaines activités.

Cette diversité des pratiques de gestion du personnel appliquées aux techniciens nous semble irréductible car elle repose sur la diversité des modes d'évaluation des savoirs. Chaque responsable utilise un mode d'évaluation cohérent avec les objectifs de gestion qu'il assigne à son service et qui est marqué également par son propre cursus social (le mode de formation à travers lequel il a lui-même acquis ses connaissances, son ancienneté dans l'entreprise). L'hétérogénéité de ces facteurs dans l'entreprise interdit la mise en oeuvre d'un mode d'évaluation unique et oppose un frein à la convergence des pratiques menées à l'égard des techniciens vers une seule politique.

La conséquence de cette diversité est que les techniciens sont affectés dans des espaces sociaux cloisonnés et différenciés. Or l'analyse des récits des techniciens montre que la représentation qu'ils élaborent sur leur identité sociale est influencée par la nature de l'espace social dans lequel ils ont évolué. Certes elle ne se crée pas toute entière dans l'entreprise et l'on peut notamment repérer la marque du cursus scolaire dans les attentes qu'ils formulent ou leur définition de la fonction du technicien. Cependant on peut mettre en évidence dans leur récit une relation forte entre d'une part les possibilités de formation et de promotion qu'ils rencontrent, le mode qualifiant ou non de l'organisation du travail, la nature et l'étendue du réseau social dans lequel ils sont insérés et d'autre part le groupe social dans lequel ils se projettent, la définition qu'ils donnent de sa place et son rôle, de même que la présentation qu'ils font de leur comportement au travail. C'est ainsi que les individus interrogés se répartissent en quatre groupes. A un extrême, un petit groupe, composé de techniciens supérieurs, employés dans les nouveaux services d'études, se projettent dans le groupe des ingénieurs et cadres. A l'autre extrême, les seuls qui se définissent comme des techniciens, tous titulaires d'un diplôme de niveau IV ou V, se représentent la place qu'ils occupent comme une place de second rang dont il est pratiquement impossible de s'échapper. Entre les deux, un grand nombre se projettent dans la maîtrise mais sans définir celle-ci de façon identique. Les uns, surtout des titulaires de diplômes de niveau III, employés dans des services d'études nouveaux, la décrivent positivement en lui attribuant un rôle de collaborateur direct de l'ingénieur et un contenu technique professionnel de haut niveau. Les autres, titulaires d'un diplôme de niveau V, IV ou III

et employés dans des services d'exploitation, pour certains dans une fonction de contremaître ou chef d'atelier, se représentent la place de la maîtrise très négativement en décrivant un rôle de subordination vis-à-vis de l'ingénieur, un contenu professionnel qui ne permet pas d'entretenir et à plus forte raison de développer des compétences techniques élevées, enfin un pouvoir de décision extrêmement réduit. Ceux-ci situent la maîtrise du côté des ouvriers.

L'intérêt de cette analyse n'est pas seulement de mettre en évidence l'hétérogénéité des structures de l'entreprise et l'influence de celle-ci sur les représentations que les techniciens élaborent sur leur identité sociale mais on peut en tirer des implications sur les pratiques de gestion à mettre en oeuvre à l'égard des différents sous-groupes. Nous avons dit plus haut qu'il nous semblait illusoire de penser que les pratiques de gestion du personnel de l'ensemble de l'encadrement pouvait converger vers une politique unique car ces pratiques sont fondées sur des modes d'évaluation des savoirs qui sont nécessairement divers. Il n'en demeure pas moins que les pratiques telles qu'elles sont menées aujourd'hui peuvent évoluer car dans cette entreprise particulière comme dans l'ensemble du système industriel, les politiques se cherchent actuellement. La confrontation entre les classements des techniciens qu'exposent les responsables et ceux que les techniciens formulent eux-mêmes montre que la question de savoir si les titulaires de BTS et DUT doivent être traités comme un groupe particulier est une question fondamentale dont l'enjeu est l'intégration à l'entreprise non seulement de cette population mais aussi des autres techniciens.

L'analyse des récits des techniciens révèle en effet toute la difficulté qu'il y a à trouver une solution car les deux types de politiques conduites actuellement dans l'entreprise ont des effets intégrateurs sur une partie de la population et des effets inverses sur l'autre.

Les titulaires d'une formation de niveau III revendiquent une place différente de celle des autres techniciens. Ils arrivent dans l'entreprise avec des attentes importantes sur le contenu de leur fonction et leur évolution de carrière dont ils fondent la légitimité sur leur formation de haut niveau. Ils se représentent tous les techniciens supérieurs comme les collaborateurs directs de l'ingénieur, dans un service d'étude et appelés, pour une grande majorité, à devenir eux-mêmes ingénieurs. Or beaucoup n'obtiennent pas ce type de fonction et de relations avec les ingénieurs et les probabilités de passer dans le groupe supérieur sont minimes. Ils se résignent alors à occuper un poste qui ne correspond pas à ce qu'ils attendaient parce qu'ils croient avoir la perspective de parvenir jeunes, vers 35 ans, à une fonction de chef d'atelier dans laquelle ils pensent retrouver le type de relations avec les ingénieurs et le contenu technique de haut niveau qui existent dans les fonctions d'études. Ces représentations des techniciens supérieurs semblent donner raison à la fraction de l'encadrement qui les traite comme un groupe particulier, notamment en les recrutant dans les fonctions d'études. La différence entre ceux qui sont employés dans les services nouvellement créés et ceux qui ont été recrutés dans les services de maintenance dans les années 70 et à l'égard desquels on a mené la même politique que pour les autres techniciens (c'est-à-dire une évolution très faible, une marge d'autonomie réduite), dans la satisfaction exprimée, le jugement porté sur l'entreprise est à cet égard extrêmement révélateur.

Et pourtant, la politique qui consiste à leur donner une place privilégiée, telle qu'elle est menée actuellement, par certains chefs de service, si elle a un effet intégrateur vis-à-vis de ces techniciens, a aussi un effet inverse sur les autres.

Il y a une grande différence, dans les descriptions du comportement au travail, entre les récits des techniciens titulaires de diplômes de niveau IV ou V et ceux des titulaires de BTS ou DUT. Ces récits expriment que les premiers intègrent beaucoup plus que les autres les classements opérés par leurs chefs de service. Si les titulaires de BTS-DUT considèrent que le contenu de leur fonction ne correspond pas à leurs attentes, ils mettent en oeuvre une stratégie pour faire évoluer cette situation (à l'exception des cas où les individus sont isolés parmi une population de niveau de formation inférieur). Par contre les autres techniciens se résignent beaucoup plus à occuper la place qui leur est faite, tout en ressentant un sentiment de frustration profond. On peut avancer plusieurs explications à cela. La première est que les titulaires de BTS-DUT maîtrisent plus que les autres, les savoirs qui permettent d'échapper à la situation initiale. Ainsi ils réalisent "clandestinement" des travaux d'études quand ils se sentent trop cantonnés dans le dépannage ou ils prennent l'initiative d'intervenir ouvertement sur un domaine qu'ils jugent plus intéressant. Moins formés au départ et bénéficiant moins de stages de formation, les bacheliers (ou les autres) ne possèdent pas le même levier pour faire évoluer le contenu de leur fonction quand bien même ils le souhaitent. Par ailleurs, ils savent au moment de leur entrée dans l'entreprise qu'ils seront mis en concurrence, à leur désavantage, avec les BTS-DUT, et dans beaucoup de services tout le leur confirme. Le combat leur semblant perdu d'avance, beaucoup ne le livrent pas. C'est pourquoi, dans les services où ils se retrouvent avec des BTS-DUT et où ils constatent que les pratiques de gestion du personnel de chef de service privilégient ceux-ci, ils cherchent peu à élargir le contenu de leur fonction en débordant sur le travail plus complexe. Ce comportement se retrouve également dans des services où les techniciens ayant une formation de niveau IV ou V, ne sont pas directement en présence de titulaires de BTS-DUT. Si leur travail leur semble routinier, beaucoup s'en contentent et ne recherchent pas forcément une mutation, trouvant qu'"il faut savoir rester à sa place" puisque les meilleures sont réservées à plus formés qu'eux.

Nombreux sont les membres de l'encadrement, non seulement dans cette entreprise particulière, qui s'interrogent sur les moyens de faire adhérer leur personnel aux transformations actuelles de leur politique, ce qu'ils traduisent par la recherche d'une nouvelle forme de "motivation" au travail. Les récits des techniciens analysés dans cette étude permettent de mettre en évidence une relation entre ce comportement et la mise en oeuvre par l'individu d'un projet social et professionnel. En effet, ceux qui se décrivent comme des "actifs", des individus ayant cherché à dépasser le cadre du travail qui leur était initialement attribué, ne justifient pas ce comportement en se référant seulement au désir de rendre le contenu de leur travail plus intéressant au jour le jour. Ils le décrivent comme la mise en oeuvre d'un pouvoir d'action sur l'organisation, tout entier placé au service de leur projet d'évolution. Mais ce projet n'est pas déterminé totalement dans le milieu social de l'individu, à l'extérieur de l'entreprise. Sa construction dépend également dans une large mesure de la nature de l'espace social dans lequel les individus sont placés dans l'entreprise. Tous les récits concordent pour montrer qu'un projet social ne se constitue que si le domaine professionnel est maîtrisé (rôle de la

formation initiale ou continue) et si sont réunies d'autres conditions : des possibilités réelles d'évolution dans la classification, un type d'organisation favorisant l'autonomie et permettant de surcroît l'apprentissage des savoirs par la transmission des connaissances et la formation continue, un réseau social qui laisse penser que la distance sociale entre les catégories et les groupes n'est pas infranchissable. Obtenir l'intégration des différentes populations passe donc, nous semble-t-il, par des transformations touchant à la fois à la classification; à l'organisation du travail et aux relations sociales, de telle sorte que les individus puissent continuer à mettre en oeuvre des projets d'évolution professionnelle et sociale.

Dans cette entreprise particulière, l'enjeu pour les responsables est d'introduire de telles transformations qui permettent aux techniciens supérieurs d'obtenir une fonction et une évolution qui reconnaissent et valorisent les compétences dont ils sont porteurs, sans que cela se fasse au détriment des autres techniciens, en reléguant ceux-ci dans une place de second rang. La modification des filières d'évolution qui permet maintenant aux techniciens d'accéder aux mêmes coefficients que la maîtrise sans pour autant avoir un rôle d'encadrement, va dans ce sens. Elle ne saurait cependant suffire. Un des enseignements que l'on peut tirer de la confrontation entre les pratiques de gestion des responsables et les récits professionnels des techniciens est que les structures actuelles de l'entreprise, à cause de leur hétérogénéité et du décalage entre les aspirations des individus et les places réelles qu'elles leur offrent, ne sont pas totalement aptes à les intégrer, à l'exception toutefois de quelques services dont les services d'études traditionnels et nouvellement créés. C'est surtout dans ces derniers que des projets peuvent prendre forme, essentiellement d'ailleurs chez des titulaires de BTS-DUT. Ces services n'ont cependant pas de relais ailleurs dans l'entreprise où ces projets pourraient être menés à bien.

En effet, la place des techniciens supérieurs ne se définit pas seulement par rapport aux autres groupes de la catégorie ou par rapport à la maîtrise mais aussi par rapport à celle des ingénieurs et cadres. Or il faut noter d'une part le rôle que les individus soulignent eux-mêmes de leur volonté d'évolution sociale (ne pas rester techniciens), dans leur comportement au travail et d'autre part l'écart qu'il y a entre les aspirations d'un très grand nombre à devenir ingénieur et la volonté de la direction de l'entreprise à ne pas modifier son mode de recrutement traditionnel de cette population. La solution qui consiste à renouveler la haute maîtrise à partir des techniciens et surtout des techniciens supérieurs pose deux problèmes. Le premier est ce que deviendront ces individus. Obtiendront-ils leur bâton de maréchal à 35 ans ? Le second est le décalage important qui existe aujourd'hui entre la fonction de chef d'atelier telle que l'imaginent, l'attendent et sont prêts à l'accepter les techniciens supérieurs employés dans les services d'études, et la fonction réelle telle que la vivent les individus dans les services d'exploitation. Le renouvellement de la maîtrise par les techniciens exigera une évolution de la fonction à la fois dans son contenu professionnel et ses relations avec les ingénieurs.

L'analyse des récits des techniciens montre que si dans une période passée les techniciens titulaires d'une formation de niveau V ou IV construisaient et mettaient en oeuvre des projets d'évolution sociale, il n'en est plus de même aujourd'hui. Aucun n'a un projet d'évolution sociale, quelques-uns essaient de mener à bien un projet d'évolution profession-

nelle en restant donc dans leur filière technique. Pour eux, qui intègrent plus que les techniciens supérieurs les classements de leurs responsables hiérarchiques, la construction d'un projet social passe par un accès plus large à la formation continue et nécessite que soit clairement affirmée l'existence de possibilités d'évolution.



## Bibliographie

### Sur les problèmes de méthodologie

BANGE P. : *Points de vue sur l'analyse conversationnelle*, DRLAV n°29-83.

BORZEIX A. : "Ce que parler peut faire", *Sociologie du travail* n°2, 1987.

CONEIN B. : *Actes de paroles et organisation des relations sociales : comment fait-on des offres au téléphone*, Université Paris 8, (doc. ronéo.).

CONEIN B. et QUERE L. : *Offres et invitations au téléphone*, Université Paris 8, (doc. ronéo.).

COULON A. : "Qu'est-ce que l'ethnométhodologie ?" *Quels corps ?*, n°32-33, 1986.

DODIER M. : *L'apport de l'ethnométhodologie à l'analyse des entretiens sociologiques*. Décrire un impératif ? EHESS.

GRICE H.P. : "Logique et conversation", *Revue communications* n°39, 1979.

PHARO P. : *Savoirs paysans et mise en place sociale*, Paris : CEREQ, Collection des études n°11, janvier 1985.

RATIER-COUTROT L. : "Informations sur la recherche, conférence de sociologie linguistique", Université de Californie, Santa Barbara, 26 mars 1986, *Revue française de sociologie XXVIII*, juin 1987.

### Sur les techniciens et l'identité sociale

BERCOT R. : "Des entreprises sans techniciens ?" *Formation Emploi* n°20, oct-déc. 1987.

BOUFFARTIGUE P., GODARD F. : *Au fil de la lignée*, GERM, 1984.

BOURDIEU P. : "Classement, déclassement, reclassement", *Actes de la recherche en sciences sociales* n°24, novembre 1978.

BOURDIEU P., PASSERON C. : *Les héritiers*, Editions de Minuit, 1971.

CEREQ, Ouvrage collectif, *Ouvriers qualifiés, maîtrise et techniciens de production dans les industries en cours d'automatisation*, Collection des études n°43, novembre 1988.

DORAY B. : *Le taylorisme, une folie ordinaire ?* Paris : Dunod, 1986.

GUILLON R. : *BTS et DUT industriels - Représentations et pratiques des enseignants et des gestionnaires du personnel*, Paris : CEREQ, Collection des études n°28, octobre 1986.

GUILLON R. : "Repères sur l'emploi des techniciens" - "Les techniciens supérieurs dans l'industrie", *Formation Emploi* n°20, oct-déc. 1987.

KIRSCH J.L., ROLLE C. : "A partir de l'étude sur les chefs de bureau. Un cadre d'analyse applicable à d'autres groupes professionnels ? CEREQ (doc. ronéo), février 1985.

SAINSAULIEU R. : *L'identité au travail*, Presses de la Fondation des Sciences Politiques, Paris, 1977.

Sociologie du Sud-Est - "Identité locale et identité professionnelle", *Revue de Sciences Sociales* n°41-44, juillet 1984-juin 1985.

TROUSSIER J.F. : *Travail individuel et travail collectif dans quelques industries*, Colloque Formation et Emploi, Toulouse, 1981.

Imprimé par DOCUMENTS SERVICES  
55, boulevard Carnot — 59800 LILLE  
Tél. 20.06.32.72

Dépôt légal 4ème trimestre 1988



## **COLLECTION DES ÉTUDES : derniers volumes publiés**

**N° 39 - Les chercheurs en milieu industriel**

Août 1988 (110 F)

**N° 40 - Onze entreprises en changement**

Octobre 1988 (11 fascicules - 30 F l'unité ou 250 F l'ensemble)

**N° 41 - Les relations entre les établissements scolaires  
du second degré et l'environnement**

Octobre 1988 (110 F)

**N° 42 - Dossier Formation et Emploi**

**Travail indépendant et formation**

Octobre 1988 (110 F)

**N° 43 - Ouvriers qualifiés, maîtrise et techniciens de production  
dans les industries en cours d'automatisation**

Volume 1 - Synthèse générale

Octobre 1988 (70 F)

**N° 44 - Formateurs et formations**

**La définition des actions de formations aux nouvelles technologies**

Novembre 1988 (150 F)

Reproduction autorisée à la condition expresse de mentionner la source



**Centre d'Etudes  
et de Recherches  
sur les Qualifications**

9, RUE SEXTIUS MICHEL, 75015 PARIS - Tél. : (1) 45.75.62.63

**PRIX : 110 F**