

Peut-on distinguer les classements techniques des classements sociaux de la qualification ?

par Matéo Alaluf

On distingue couramment les aspects sociaux des aspects techniques de la qualification. L'auteur, tout en réfutant cette distinction, tente à la fois d'en expliquer la genèse et de montrer les raisons de sa force de conviction. Il dégage alors une définition de la qualification comme processus social servant à classer et à hiérarchiser les salariés.

Les concepts qui désignent les hiérarchisations du travail en termes de classification, de qualification ou de compétence ne sont jamais stabilisés et, par leur polysémie, se dérober à l'analyse. La tentation est alors grande de subdiviser ces notions pour mieux cerner le contenu qu'elles recouvrent. Aussi distingue-t-on souvent les aspects professionnels et techniques des aspects sociaux dans les classements opérés par les rapports de travail. Si bien que la distinction entre qualification technique (ou professionnelle) d'une part, et sociale d'autre part, est à présent couramment usitée.

Cette distinction qui semble relativiser la part du technique, puisque ceux qui la mettent en avant postulent l'importance croissante des composants sociaux de la qualification dans les nouvelles formes d'organisation du travail (capacité à communiquer, à prendre des décisions, à se concerter, à coopérer,...), renforce au contraire l'idée suivant laquelle des savoirs techniques peuvent avoir précisément une autre origine que sociale. C'est pourquoi nous tenterons de réfuter ici le bien-fondé de cette distinction qui, sous l'apparence de démêler une notion complexe, brouille au contraire sa signification.

UNE PROCÉDURE DE HIÉRARCHISATION

D'abord, qu'entend-on par qualification ? Ou bien il s'agit des capacités nécessaires pour occuper un poste, c'est-à-dire des qualités propres des travailleurs, ou bien des exigences du poste de travail lui-même. On serait ainsi en présence de la qualification du travailleur d'une part et de celle requise par le poste d'autre part. Mais comment définir la qualification d'un poste alors que celui-ci ne peut présenter isolément des qualités de travail ? Ce n'est pas le poste qui ne dépense aucun travail qui est rémunéré mais le salarié. De même la qualification du travailleur n'est pas saisissable comme pure connaissance, mais seulement dans la mesure où celui-ci est mis en rapport avec un poste de travail.

Ainsi la qualification se constitue comme rapport du travailleur à son travail, c'est-à-dire dans la relation d'emploi. On pourra dénombrer, dans ces conditions, les structures de qualification, c'est-à-dire des classifications et des hiérarchisations des emplois, ce qui renvoie à la répartition des travailleurs dans les entreprises et les secteurs d'activité.

Par qualification, on désigne donc un procédé qui conduit à réaliser, à partir de situations d'emploi, des groupements d'individus et à les classer ensuite de manière à les différencier en les hiérarchisant. Dans la mesure où ces classements conditionnent les salaires et les conditions de vie et de travail, ils se trouvent au centre aussi bien des formes d'identification et de coopération liées aux situations de travail qu'aux conflits qui, tout à la fois, unissent et divisent les salariés.

Il en découle bien sûr que les grilles de qualification mises au point dans les entreprises ou les branches d'activité sont dans certains cas discutées, négociées ou sont objets de conflits. En conséquence, beaucoup d'auteurs se méfieront de ce qui se trouvera officiellement codifié en termes de qualification dans les classifications salariales. Ils garderont la tentation de repérer une qualification réelle qui ne serait pas perturbée par les tractations reflétant des rapports de force entre salariés d'une part et entre salariés et employeurs d'autre part.

Par cette démarche, il s'agit en fait d'une tentative de légitimer les qualifications au-delà des rapports sociaux, c'est-à-dire en fin de compte de « naturaliser » les hiérarchies qui en découlent.

Ce même raisonnement sert de base à la distinction entre qualification professionnelle et qualification sociale. Si l'on juge cette séparation possible, on suppose alors d'emblée qu'il puisse y avoir une qualification qui ne soit pas sociale et découle en conséquence naturellement des techniques. Nous distinguerons deux versions principales et deux versions dérivées des usages dans la littérature de la qualification sociale.

Précisons cependant d'emblée nos intentions. Notre propos n'est pas ici d'opposer ces conceptions les unes aux autres, ni de les critiquer et encore moins de les réfuter mais bien de réfuter la distinction entre qualification technique et sociale.

Chacune de ces définitions part de prémices qui lui sont propres et fournit une analyse spécifique. En les présentant nous voulons cependant montrer comment chacune d'elles a pu se prêter à un usage qui a produit une version courante de la qualification. Celle-ci, par souci d'opérationnalité, et partant du sens commun, a distingué des aspects sociaux des aspects techniques de la qualification. De ce fait, la compréhension de la qualification se trouve, selon nous, privée de ses déterminations sociales.

En d'autres termes, au lieu de procéder au départ du sens commun (ou des prénotions dans la terminologie de Durkheim) pour construire son objet, la recherche donne, à notre avis, l'impression contraire

lorsqu'elle se heurte à la notion de qualification. Ne retenant alors que des bribes d'explication puisées dans des recherches pourtant sérieuses, elle tente de les opérationnaliser en rejoignant le sens commun. Cette coïncidence entre objet de recherche et sens commun ainsi retrouvée donne, bien sûr, aux conceptions qui en découlent une grande force de conviction. Nous voulons, au contraire, en partant de la tradition sociologique, réfuter la distinction simpliste entre qualification technique et qualification sociale, qui n'a d'autre effet que de brouiller une notion complexe et de priver, en la naturalisant, la qualification professionnelle de ses déterminations sociales.

LES DÉFINITIONS DE LA QUALIFICATION SOCIALE

La notion de qualification sociale s'est répandue à partir de son utilisation croissante dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes et des publics faiblement scolarisés et marginalisés. C'est en effet avec beaucoup d'engouement que des formateurs se sont emparés de cette conception que Bertrand Schwartz a formalisée. Celui-ci avance l'idée dans son rapport au gouvernement « *d'introduire dans la formation qualifiante une dimension sociale.* »¹ Les qualifications sociales « *ne sauraient se limiter à l'enseignement des contenus, elles se fondent au moins autant sur des capacités à faire que sur des connaissances.* »² Ainsi, la distinction entre la dimension technique et sociale de la qualification, même si celles-ci se complètent et s'enrichissent mutuellement, traverse toute sa conception de l'insertion des jeunes.

Dans la tradition sociologique cependant, on peut trouver aussi une tout autre définition de la qualification sociale.

En effet, dans les phases désormais « classiques » de l'évolution professionnelle décrites par Alain Touraine³, celui-ci distinguait le passage d'une phase A ou « *système professionnel* » caractérisé par la prédominance de l'action autonome de l'ouvrier qualifié, à une phase B ou « *système technique* », dans laquelle l'organisation centralisée du travail commande le travail d'exécution, à une phase C ou « *système de l'automatisme de fabrication* », qui

1 Bertrand Schwartz, *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Rapport au Premier Ministre*, La Documentation française, Paris, 1981, p. 30.

2 *Ibid.*, p. 38.

3 Alain Touraine, *L'évolution du travail ouvrier aux usines Renault*, CNRS, Paris, 1955.

apparaît lorsque les tâches ouvrières ne sont plus qu'indirectement liées à la production. Celle-ci se traduit précisément par la disparition du travail d'exécution. La qualification de l'ouvrier ne se définit plus en relation directe avec des instruments de production mais par son rôle dans un système de communication. En d'autres termes, sa qualification est moins définie par des connaissances que par des traits de personnalité que l'on range précisément à présent dans le registre des qualifications sociales.

De ces deux versions de la « qualification sociale » que nous appellerons « *principales* », nous en dégagerons deux autres que nous considérerons comme dérivées.

De la définition en termes d'insertion sociale, on peut rapprocher l'analyse des stratégies de recherche d'emploi qu'élabore Odile Benoît-Guilbot⁴. Celle-ci polarise les comportements de recherche d'emploi des chômeurs entre les stratégies « *autonomes et mobilisées* » de ceux qui s'en sortent d'une part, et les stratégies « *dépendantes* » de ceux qui s'enlisent dans le chômage d'autre part. Le recours à l'une ou l'autre de ces stratégies dépend moins, selon l'auteur, de la qualification professionnelle que de la qualification sociale. Celle-ci renvoie « *à tous les signes de socialisation et d'intégration sociale qui relèvent de l'histoire personnelle et qui sont susceptibles de différencier les individus de même compétence professionnelle.* »⁵

Ainsi, la qualification sociale correspond à l'intériorisation de normes, de valeurs et de conduites qui supportent tout à la fois des aspirations à la consommation que les activités de recherche d'emploi. Elles vont de pair avec la capacité d'avoir des réseaux sociaux et avec la conformité à une éthique du travail. « *La capacité à se projeter dans l'avenir et dans la consommation* » serait simultanément « *un puissant mobile pour trouver un emploi.* »⁶

Enfin, on pourrait comprendre les transformations des savoirs repérés par Philippe Zarifian⁷, comme une version dérivée de la qualification sociale dans le sens des phases de l'évolution professionnelle. En effet, cette transformation concerne le « *savoir de procédé* », qui consiste dans un approfondissement du savoir ancien. Le « *savoir de gestion* » (la « *qua-*

lification gestionnaire ») correspond lui à un élargissement dans un domaine nouveau du savoir traditionnel mis en œuvre par les opérateurs dans leur travail. Mais surtout le « *savoir d'expertise* » qui consiste dans la faculté de transmettre ou mettre en ordre des constats, qui sont à la base de l'organisation d'une information montante (par rapport à des nouvelles formes d'organisation qui ne peuvent se satisfaire des seules informations descendantes fournies par la hiérarchie). C'est de plus en plus en termes de communication et d'interdépendances d'actions finalisées dans l'organisation industrielle automatisée que peuvent se comprendre, d'après ce raisonnement, les transformations récentes du travail. Ce savoir qui met en œuvre des capacités d'analyse et de verbalisation peut être désigné en termes de qualification sociale par rapprochement avec le schéma élaboré précédemment par Alain Touraine.

TRAVAIL FORMEL ET INFORMEL

La mise en évidence de la sphère informelle dans les relations du travail constitue aussi une autre grille de lecture de la distinction entre le technique et le social. La sociologie industrielle, par l'école des relations humaines, a eu droit de cité académique dans les années 20 dans la mesure où, à l'opposé du taylorisme, elle ne réduisait plus le champ de la qualification aux seuls actes supposés techniques de l'ouvrier.

En fait, l'ouvrier le plus spécialisé, standardisé ou robotisé doit penser à son travail, ne serait-ce que pour ne pas se blesser, éviter un accroc ou une mal-façon. Mais, ce que l'on nomme aujourd'hui, cette « *implication* » de l'ouvrier restait cachée et informelle. Si la hiérarchie attend que l'ouvrier respecte les consignes, elle compte aussi sur sa capacité d'initiative, ses « *trucs* » et son savoir-faire.

En d'autres termes, ce n'est pas une découverte récente que de pouvoir discerner dans le coup d'œil de l'ouvrier plus qu'un regard indifférencié et dans son tour de main autre chose qu'un simple geste manuel décomposé. Ce n'est donc pas seulement avec les nouvelles technologies que le travail ouvrier est aussi intellectuel.

Cette composante informelle de la qualification, faite de savoirs clandestins, de tours de main, de travail tacite et de coopération cachée, nourrit de deux manières, qui se succèdent d'ailleurs dans le temps, les analyses des situations de travail. Si, dans un premier temps, on verra dans cette sphère informelle le côté irréductible de la résistance ouvrière à l'organisation taylorienne du travail, voire le fonde-

4 Odile Benoît-Guilbot, « La recherche d'emploi : stratégies, qualification scolaire ou professionnelle et qualification sociale », *Sociologie du Travail* n° 4, 1990, pp. 491-506.

5 *Ibid.*, p. 493.

6 *Ibid.*, p. 503.

7 Philippe Zarifian, « La définition de l'activité de l'opérateur par les informaticiens dans la sidérurgie », *Formation Emploi* n° 11, juillet-septembre 1985, et « Travail et communication dans les industries informatisées », *Formation Emploi* n° 36, octobre-décembre 1991.

ment d'une auto-organisation subversive du salariat, on y discernera également ensuite des « *gisements inexploités de productivité* », une expertise ouvrière résultant du travail concret pouvant se traduire à l'aide notamment de cercles de qualité en connaissances fonctionnelles. Si bien que les nouvelles formes d'organisation du travail tenteront de prendre précisément appui sur des connaissances informelles ainsi capturées. Mais au fond, le projet de toutes les formes d'organisation du travail a-t-il jamais été autre ? Dans l'interprétation des places différentes occupées par chacun dans les structures de l'emploi, les modalités de maîtrise et d'intériorisation des apprentissages, des normes, des valeurs et des conduites n'ont-elles pas toujours été déterminantes ?

Dès lors, les formes d'organisation du travail qui sont aussi des formes de classement et de rétribution des emplois produisent, sous des modalités diverses, une procédure double de reconnaissance : d'une part, une reconnaissance formalisée et institutionnalisée se traduisant par des classifications et des rémunérations et d'autre part, toutes les connaissances intériorisées qui vont de soi et sont socialisées professionnellement.

Tout comme les classements formalisés, l'usage informel de la qualification définit le salarié. Ainsi, dans la théorie des relations humaines, c'est la composante non rationnelle, non maîtrisée qui l'habilité précisément comme ouvrier. C'est le savoir tacite qui en fait aussi l'expert des cercles de qualité.

LA NATURE SOCIALE DE LA TECHNIQUE

Au fond, dans les connaissances mises en œuvre dans la relation d'emploi, on peut distinguer celles qui sont valorisées, c'est-à-dire « celles qu'on sait qu'on a » parce que sanctionnées par un diplôme ou une expérience professionnelle, et puis celles qu'on « a en quelque sorte sans le savoir ». Toutes les deux ont été transmises tout à la fois par la formation, le travail et hors travail⁸.

Insister sur les qualifications sociales, c'est valoriser les qualités comportementales (motivation, initiative, soin, ponctualité, etc.), c'est-à-dire les critères liés à la formation socialisée. Mais peut-on pour autant les opposer aux connaissances scolaires, c'est-à-dire à la « formation instituée » ou à la qualification technique ou professionnelle ?

8 Marcelle Stroobants, « Formation instituée et formation socialisée : ce que l'enfant sauvage n'a pas vraiment dit », *Critique Régionale* n° 5, 1981, pp. 4-13.

Les traits de personnalité adéquats à l'emploi ne s'acquièrent pas seulement en dehors de l'école, mais celle-ci transmet des rapports sociaux en même temps que des connaissances. De même, les connaissances comme les rapports sociaux préparatoires à l'emploi s'acquièrent aussi hors de l'école et du travail, dans les formes diverses de la socialisation. Si bien que si la distinction entre savoirs techniques et sociaux n'est pas faite à l'école, elle ne l'est pas non plus dans la socialisation extra-scolaire.

En d'autres termes, comme le note Pierre Rolle, « *savoir travailler et savoir consommer sont relatifs aux mêmes apprentissages et aux mêmes compétences*. »⁹ Il n'est donc pas étonnant que les capacités à se projeter dans l'avenir et dans la consommation soient des mobiles puissants aussi bien pour apprendre, pour trouver un emploi et pour accéder à des promotions, c'est-à-dire pour se qualifier.

La qualification se comprend donc par l'apprentissage de rapports sociaux liés à l'emploi qui s'acquièrent aussi bien à l'école, au travail que dans la famille, les médias, ou d'une manière plus générale, dans la consommation. Le professionnel est bien social comme l'indique la formule de Jacques Rancière : « *Un vrai cordonnier n'est pas quelqu'un qui fait de bonnes chaussures, c'est quelqu'un qui ne se donne pas pour autre chose qu'un cordonnier*. »¹⁰

Ainsi, peut-on aussi définir la qualification par l'accomplissement d'actes qui signalent aux autres le bon professionnel. Le savoir est indissociable de sa manifestation sociale, de la démonstration que l'on est qualifié pour l'exercer. Être qualifié, c'est se donner pour tel, sans oublier les comportements et modes de vie qui y sont associés et qui ont été activement préparés par son milieu et par l'école.

De ce point de vue, l'identité professionnelle est étroitement liée à l'existence des professions en tant que groupes. Mais, tout comme la qualification, la notion d'identité est polysémique. De plus, elle a tendance à résister au changement, puisque le changement a pour effet de perturber et d'amoindrir l'identité. Si bien que toute conception qui privilégie l'identité prédispose à la nostalgie vis-à-vis du passé, à le concevoir dans les termes d'un « paradis perdu ».

Or la mobilité liée à l'industrie et au salariat, à la différence de l'Ancien Régime, a ébranlé les repères identitaires préalablement construits. Plus près de

9 Pierre Rolle, « Du producteur », *La provocation hommes et machines en société*, CESTA, Paris, 1985, pp. 29-42, p. 35.

10 Jacques Rancière, *Le philosophe et ses pauvres*, Fayard, Paris, 1983, p. 43.

nous, les nouvelles technologies, les transformations des situations de travail font regretter le temps où l'ouvrier, par sa qualification et ses compétences reconnues, par sa « conscience fière », pour utiliser le terme d'A. Touraine, pouvait résister à l'arbitraire patronal et se faire respecter. A l'opposé de cet ensemble fini de savoirs et savoir-faire professionnels, les capacités présentées comme des exigences liées aux nouvelles technologies, consistant à communiquer, à transmettre et à s'adapter demeurent dans l'implicite et entraînent l'incertitude.

Ainsi aboutit-on à une représentation de la qualification où les compétences professionnelles supposées traditionnelles sont assimilées à la technique alors que lorsqu'elles sont liées aux technologies nouvelles elles sont désignées, sans doute à cause de leur incertitudes, comme sociales. Rien d'étonnant alors de constater que dans la qualification le social puisse désormais prendre le pas sur la technique, si ce n'était la nature tautologique du raisonnement qui soutient cette affirmation.

Encore une fois, telle n'était pas le sens des quatre versions de la qualification que nous avons utilisées pour illustrer notre point de vue. Nous avons voulu cependant mettre en évidence la définition de la qualification que ces versions ont entretenue lorsque le sens commun s'en est emparé pour nourrir l'air du temps.

Tout comme la qualification traditionnelle de l'ouvrier était socialement produite, il s'agit à présent, dans l'analyse du travail, de s'écarter de cet ancien modèle de métier, au profit d'un modèle intégrant d'autres démarches et méthodes de travail et permet-

tant une adaptation à d'autres activités professionnelles. Il en résulte des changements dans les modes de socialisation des salariés et des qualités sociales à produire.

Les capacités techniques de l'ouvrier, en mécanique, lecture de plan et ses aptitudes à communiquer et à analyser, la subtilité, la finesse ou la grossièreté sont des capacités du même ordre et ne peuvent être distinguées des modalités sociales qu'elles revêtent simultanément.

Comme processus social, la qualification sert à faire des distinctions entre les salariés. En ce sens, comme le notait Pierre Naville¹¹, c'est un opérateur produit par des jugements sociaux et qui sert à classer. Ainsi, comme appréciation sociale de la différenciation des travaux, la qualification se trouve au centre d'un ensemble de déterminations sociales qui dépassent l'espace étroit circonscrit par la seule situation de travail.

Tout à la fois acte de classer et résultat de cet acte, la qualification participe à ce mécanisme essentiel de toute société : la fonction classificatoire. Vouloir y déceler un noyau technique irréductible à sa nature sociale, n'est rien d'autre qu'une tentation de naturaliser des différences sociales et à pérenniser les formes hiérarchiques résultant des jugements sociaux en vigueur dans une société donnée.

Matéo Alaluf,
*Institut de sociologie,
Université libre de Bruxelles*

¹¹ Pierre Naville, « Réflexions à propos de la division du travail », *Cahiers d'étude des sociétés industrielles et de l'automation* n° 5, 1963, pp. 323-344.

