

Reconnaissance et organisation du travail : perspectives françaises et européennes

Maëlezig Bigi

► **To cite this version:**

Maëlezig Bigi. Reconnaissance et organisation du travail : perspectives françaises et européennes. Sociologie. Conservatoire national des arts et métiers - CNAM, 2016. Français. <NNT : 2016CNAM1056>. <tel-01470434>

HAL Id: tel-01470434

<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01470434>

Submitted on 17 Feb 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

École Doctorale Abbé Grégoire

Laboratoire Interdisciplinaire pour la Sociologie Économique

THÈSE DE DOCTORAT

présentée par : Maëlezig BIGI

soutenue le : 5 décembre 2016

pour obtenir le grade de : Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers

Discipline : Sociologie

Reconnaissance et organisation du travail. Perspectives françaises et européennes

THÈSE DIRIGÉE PAR

M. Michel LALLEMENT

Professeur du Cnam, chaire d'analyse sociologique du travail, de l'emploi et des organisations, Lise

Mme. Dominique MÉDA

Professeure des universités, Université de Paris Dauphine, IRISSE

RAPPORTEURS

Mme. Régine BERCOT

Professeure des universités, Université de Paris 8 Vincennes-Saint Denis, CRESPPA

M. Marc LORIOU

Chargé de recherche au CNRS, Université de Paris 1, IDHES

JURY

Mme. Isabelle FERRERAS

Chercheuse qualifiée, FNRS, Professeure, Université de Louvain (Belgique), CriDIS

M. Jean-Michel DENIS

Professeur des universités, Université de Paris-Est Marne-la-Vallée, LATTS

À la mémoire de mon père.

Remerciements

« Fini, c'est fini, ça va finir, ça va peut-être finir. Les grains s'ajoutent aux grains, un à un et un jour, soudain, c'est un tas, un petit tas, l'impossible tas. » dit Clov dans l'ouverture de *Fin de partie* de Samuel Beckett. Maintes fois au cours de ces cinq dernières années je me suis répété ces mots dans lesquels je percevais la parfaite expression du ressac de ma détermination, parfois impressionnée par l'ampleur de la tâche à accomplir.

Mes remerciements vont à tous ceux qui d'une manière ou d'une autre m'ont permis de venir à bout de ce paradoxe de *Fin de partie*. Je les adresse en premier lieu à mes directeurs de thèse, Dominique Méda et Michel Lallement, qui rivalisent d'efficacité à toute heure du jour et de la nuit. Avec eux j'ai eu la chance d'être accompagnée en toute confiance dans tous les moments importants de mon parcours de jeune chercheure, depuis la candidature au contrat doctoral jusqu'aux ultimes relectures.

Toute ma reconnaissance - et je pèse mes mots ! - va ensuite à Quentin Chapus, Éléonor Breton, Ken Fukuhara, Aurélie Gonnet, Diane Rodet, Gwenaëlle Perrier, Sylvie Hamon-Cholet, Sem Vandekerckhove et Joseph Lanfranchi qui ont relu les chapitres de cette thèse avec bienveillance et précision.

Au Centre d'études de l'emploi, puis au Lise, j'ai pu débiter ma vie professionnelle dans de véritables collectifs de travail, dont les vertus ne seront jamais trop soulignées. Séminaires, colloques, réunions, bureaux, cantines, couloirs, la liste est longue des espaces de discussions qui m'ont permis de progresser dans mes réflexions, de découvrir les codes professionnels et de faire route dans les méandres institutionnels.

Mes pensées vont enfin aux collègues, amis et proches qui ont été à mes côtés ces dernières années, en particulier la dernière. Avec eux j'ai tout partagé, des rigolades aux doutes, du chagrin aux chapitres. Ces remerciements ne seraient pas complets sans un mot pour ma mère et mes deux frères, dont l'indéfectible soutien, la curiosité et les bonnes blagues m'ont été indispensables, ainsi que pour Anna, avec qui j'ai avancé dans la sérénité.

Résumé

Cette thèse s'intéresse à l'émergence de la question de la reconnaissance au travail, contribue à mettre en valeur les déterminants organisationnels de la satisfaction des attentes qui lui sont liées et souligne son rôle dans la construction de la santé des salariés.

La généalogie de la notion en sciences humaines et sociales met en évidence ses origines ambivalentes, entre réservoir de motivation au travail et principe de dévoilement des pathologies du monde contemporain, tandis que l'analyse des archives de la presse quotidienne française montre que la reconnaissance est de plus en plus souvent un mot d'ordre des mobilisations pour les groupes professionnels à partir des années 1990. Après les travaux de R. Sainsaulieu et P. Bernoux de la fin des années 1980, les sociologues du travail s'approprient de nouveau aujourd'hui cette notion d'une grande plasticité.

Les entretiens menés auprès de salariés de différentes entreprises en France montrent que les attentes de reconnaissance se déploient en quatre registres, l'activité, les relations, la récompense et la personne. Le découpage de l'activité et l'intensification du travail empêchent l'exercice de soi et le sentiment d'utilité dans l'activité, dans un contexte où la crainte de la précarité confine le plus souvent les plaintes au niveau individuel. Les entretiens menés auprès d'ingénieurs en Finlande font ressortir la mesure du temps de travail comme condition nécessaire de la reconnaissance de la contribution et de la vie hors travail.

Les analyses factorielles réalisées sur les données de l'Enquête européenne sur les conditions de travail 2010 confirment la structure des attentes de reconnaissance pour les salariés du secteur privé en France. Cette structure varie dans le reste de l'Europe, notamment concernant la conciliation vie familiale/vie professionnelle. Enfin, les résultats d'un modèle de médiation-modération soulignent le rôle déterminant de la reconnaissance dans la construction de la santé au travail, notamment lorsqu'une plus grande implication est attendue des salariés.

Mots clés : travail, reconnaissance, organisation du travail, santé au travail, comparaison européenne, Finlande

Abstract

This thesis analyses the emergence of the issue of work recognition. It contributes to highlight work organisation factors that are involved in the fulfilment of expectations linked to work recognition as well as it underlines the role of work recognition in the building up of health of employees.

Retracing the genealogy of recognition as a notion used in Humanities and Social Sciences on the one hand shows its ambivalent origins, lying between a motivation resource at work and a way of revealing contemporary work-related diseases. On the other hand, the analysis of French daily press archives points out that work recognition is increasingly used as a watchword for mobilization by occupational groups since the 1990's. Following the work of R.Sainsaulieu and P.Bernoux from the late 1980's, labour sociologists have again appropriated this notion of great plasticity.

Interviews carried out with employees from different firms in France show that recognition expectations open out into four categories, activity, relationships, reward and the person. The cutting up of activity and work intensification prevent the deployment of selfhood as well as the feeling of usefulness in a context where the lack of job security tends to limit complaints to the individual level. Interviews carried out with ingenieurs in Finland emphasize working time measurement as a necessary condition for one's contribution as well as time off work to be recognised.

Factor analysis using the data of the European Working Conditions Survey 2010 confirm the structure of recognition expectations for French employees from the private sector. The structure differs in the other European countries, concerning most notably reconciliation between family life and professional life. Finally, the elaboration of a mediation-moderation model provides results that underline the key role of recognition in the building of health at work, notably when a greater involvement is expected from employees.

Keywords : work, recognition, work organisation, health at work, European comparison, Finland.

Table des matières

Résumé	6
Abstract	8
Table des matières	15
Introduction	23
De l'autonomie à la reconnaissance, de la philosophie à la sociologie	24
Une opportunité empirique : le programme de recherche « Travail, sens, recon- naissances »	30
Travail, santé, justice	33
Plan de la thèse	38
I La promotion de la reconnaissance	41
Introduction	43
1 Les deux sources du succès de la reconnaissance. Petite histoire d'un mot entre critique et conformisme	45
Introduction	45
1.1 Les difficultés d'un « coup de sonde »	47
1.1.1 L'obstacle de la polysémie	47
1.1.2 Une moisson limitée de métadonnées	52
1.1.3 Analyser une grande masse d'information	54
1.2 Le <i>boom</i> des publications sur la reconnaissance dans les revues de SHS (1993- 2013)	57
1.2.1 Croissance et évolutions thématiques	57

TABLE DES MATIÈRES

1.2.2	Trajectoire académique	61
1.2.3	Les chantiers de la reconnaissance	63
1.3	Les deux sources du succès de la reconnaissance	66
1.3.1	Philosophie	66
1.3.2	Management	70
	Conclusion	74
2	Conflits du travail « classiques » ou luttes pour la reconnaissance ? L'apparition d'un nouveau vocabulaire d'expression des revendications	77
	Introduction	77
2.1	Sur les traces de la reconnaissance dans les conflits du travail	78
2.1.1	La reconnaissance en tant que revendication historique	78
2.1.2	Un mot pour les maux d'aujourd'hui ?	81
2.1.3	L'hypothèse d'une spécificité des luttes pour la reconnaissance	82
2.2	Méthodologie	85
2.2.1	Composition du corpus	85
2.2.2	Grille d'analyse	90
2.2.3	Panorama du corpus	94
2.3	Les caractéristiques des luttes pour la reconnaissance	99
2.3.1	L'identité professionnelle au cœur des luttes pour la reconnaissance	101
2.3.2	La constitution du sujet dans la lutte	111
2.3.3	Les risques de la promotion de la reconnaissance	116
	Conclusion	120
3	La (petite) place de la reconnaissance en sociologie du travail	123
	Introduction	123
3.1	R. Sainsaulieu et P. Bernoux, les précurseurs	124

TABLE DES MATIÈRES

3.1.1	R. Sainsaulieu : le retour à la matrice hégélienne	124
3.1.2	P. Bernoux : reconnaissance et appropriation	126
3.1.3	L'éclipse de la reconnaissance	129
3.2	Les raisons de la sociologisation de la reconnaissance	132
3.2.1	La fin d'un monde où la reconnaissance ne « fait » pas problème . . .	133
3.2.2	La reconnaissance, objet de la clinique	136
3.3	Les chantiers de la reconnaissance en sociologie du travail	139
3.3.1	Subjectivité, sociologie, reconnaissance	139
3.3.2	Les héritiers de R. Sainsaulieu	141
3.3.3	Siegrist et la balance investissement/bénéfices	144
	Conclusion	146
 II Des attentes de reconnaissance aux obstacles organisationnels à leur satisfaction		149
 Introduction		151
 4 Des jugements individuels aux attentes normatives à l'égard du travail		153
	Introduction	153
4.1	Un jugement synthétique	156
4.1.1	Des attentes individuelles...	156
4.1.2	...marquées par les trajectoires personnelles	159
4.1.3	Un <i>continuum</i> du déni total à la pleine reconnaissance	167
4.2	Registre de l'activité : l'exigence du sens	169
4.2.1	« Toc, toc, ce n'est pas du travail ça ! » Souffrir d'ennui	170
4.2.2	Se sentir utile. L'importance de la contribution	175
4.3	Registre des relations : mesurer la contribution et les contraintes de l'activité	178

TABLE DES MATIÈRES

4.3.1	Mesurer la contribution	178
4.3.2	Connaître pour reconnaître	180
4.4	Le registre de la récompense : du sentiment d’opacité à la critique de la méritocratie	183
4.4.1	Un univers opaque	184
4.4.2	Dénoncer des critères méritocratiques bafoués	187
4.5	Le registre de la personne : être traité « avec humanité »	190
4.5.1	L’exigence de dignité	190
4.5.2	Tensions entre particularité et égalité	192
	Conclusion	195
5	Les obstacles organisationnels à la satisfaction des attentes dans le re- gistre de l’activité	197
	Introduction	197
5.1	Conflits autour de la qualité	198
5.1.1	De la PME industrielle	198
5.1.2	Au centre d’appel	202
5.2	Quelques déterminants de la « qualité empêchée »	207
5.2.1	Le double découpage de l’activité	207
5.2.2	L’intensification contre la qualité	211
5.2.3	La valse des managers	216
5.3	Entre peur du chômage et promesses d’évolution	218
5.3.1	Des trajectoires tenues par la crainte du chômage	219
5.3.2	« Évoluer ». Un horizon d’attente	224
5.4	Du déni des exécutants aux remèdes correcteurs	228
5.4.1	D’inaudibles exécutants	229

TABLE DES MATIÈRES

5.4.2	Corriger ou transformer ?	232
	Conclusion	235
6	Pouvoir mesurer la contribution et les contraintes de l'activité. Éléments à partir d'une comparaison France-Finlande	237
	Introduction	237
6.1	Comparer des ingénieurs	238
6.1.1	Histoire d'un contrepoint finlandais	238
6.1.2	À la recherche d'une convention de passage	244
6.1.3	Des homologues en France ?	249
6.2	Les conditions d'une implication mesurée et mesurable	253
6.2.1	Compter ses heures en Finlande	253
6.2.2	Travailler sans mesure en France	259
6.2.3	Une culture du <i>présentéisme</i> ?	264
6.3	Vulnérabilité et conciliation vie familiale/vie professionnelle	271
6.3.1	Surinvestissement professionnel	272
6.3.2	<i>Versus</i> « souveraineté temporelle »	279
	Conclusion	284
III	Reconnaissance, santé et organisations du travail : tour d'horizon à partir de l'Enquête européenne sur les conditions de travail 2010	287
	Introduction	289
7	Structure des registres de reconnaissance en France et en Europe. Une montée en généralité à partir de l'EWCS 2010	291
	Introduction	291
7.1	À la recherche de données secondaires	292

TABLE DES MATIÈRES

7.1.1	Portrait de l'enquête idéale	292
7.1.2	COI : la reconnaissance comme transaction inscrite dans le temps	295
7.1.3	SUMER : la reconnaissance comme prédicteur des risques psychosociaux	300
7.2	Les registres de la reconnaissance à l'épreuve de la représentativité	302
7.2.1	Le choix de l'enquête EWCS 2010	302
7.2.2	Questions et méthode	305
7.2.3	Pourquoi une analyse factorielle exploratoire polychorique ?	308
7.3	La France parmi les pays européens	311
7.3.1	Une structure confirmée pour la France	311
7.3.2	Les dimensions de la récompense et de la personne diversement partagées	313
7.3.3	Variété des structure d'attentes de reconnaissance en Europe. La piste des modèles sociaux	318
	Conclusion	322
8	Participation, reconnaissance et santé au travail	325
	Introduction	325
8.1	La promotion des « nouvelles pratiques organisationnelles » en lien avec la santé au travail	326
8.1.1	Les effets contrastés des changements organisationnels	326
8.1.2	Consensus autour de la participation directe ?	331
8.1.3	Participation et « stratégie européenne en santé au travail »	332
8.2	Mesures et modèles	336
8.2.1	Mesurer la participation, la reconnaissance et la santé au travail	336
8.2.2	Quelles relations ?	340
8.3	La reconnaissance dans le processus de construction de la santé au travail	345

TABLE DES MATIÈRES

8.3.1	Le rôle médiateur de la reconnaissance	345
8.3.2	Le poids des organisations du travail	350
8.3.3	Le rôle de la représentation syndicale	352
	Conclusion	353
	Conclusion	357
	Bibliographie	364
	Annexes	407
	A	407
	B	421

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux

2.1	Grille d'analyse	93
2.2	Tableau synthétique du contexte lexical de la reconnaissance	100
4.1	Tableau synoptique des salariés du centre d'appel	162
4.2	Des salariés souffrant de l'ennui	174
5.1	Statut des salariés du service grands comptes	226
6.1	Tableau synoptique des enquêtés en Finlande	245
6.2	Tableau synoptique des ingénieurs rencontrés en France et en Finlande . . .	251
6.3	Temps de travail déclaré par les enquêtés travaillant à temps plein en Finlande	257
6.4	Temps de travail déclaré par les ingénieurs travaillant à temps plein en France	260
7.1	Distribution du sentiment de reconnaissance dans le secteur privé selon le genre et la CSP	297
7.2	Statistiques descriptives pour la France des items retenus pour l'AFE	306
7.3	Résumé des hypothèses	310
7.4	Statistiques descriptives pour l'Europe des items retenus pour l'AFE	313
7.5	Statistiques descriptives des coefficients de Tucker par dimension	314
8.1	Résumé de la distribution des indicateurs de reconnaissance, de participation et de santé	341
8.2	Tableau comparatif des effets de la participation sur la santé avec et sans médiation	347
8.3	Effets indirects et totaux de la participation sur la santé	350
A.1	Coefficients de Tucker par pays et par dimension	408
A.2	Coefficients de saturation pour la Belgique	409

LISTE DES TABLEAUX

A.3	Coefficients de saturation pour la Bulgarie	409
A.4	Coefficients de saturation pour la République Tchèque	409
A.5	Coefficients de saturation pour le Danemark	410
A.6	Coefficients de saturation pour l'Allemagne	410
A.7	Coefficients de saturation pour l'Estonie	410
A.8	Coefficients de saturation pour la Grèce	411
A.9	Coefficients de saturation pour l'Espagne	411
A.10	Coefficients de saturation pour la France	411
A.11	Coefficients de saturation pour l'Irlande	412
A.12	Coefficients de saturation pour l'Italie	412
A.13	Coefficients de saturation pour Chypre	412
A.14	Coefficients de saturation pour la Lettonie	413
A.15	Coefficients de saturation pour la Lituanie	413
A.16	Coefficients de saturation pour le Luxembourg	413
A.17	Coefficients de saturation pour la Hongrie	414
A.18	Coefficients de saturation pour les Pays-Bas	414
A.19	Coefficients de saturation pour l'Autriche	415
A.20	Coefficients de saturation pour la Pologne	415
A.21	Coefficients de saturation pour le Portugal	415
A.22	Coefficients de saturation pour la Roumanie	416
A.23	Coefficients de saturation pour la Slovénie	416
A.24	Coefficients de saturation pour la Slovaquie	416
A.25	Coefficients de saturation pour la Finlande	417
A.26	Coefficients de saturation pour la Suède	417
A.27	Coefficients de saturation pour le Royaume-Uni	417

LISTE DES TABLEAUX

A.28 Coefficients de saturation pour la Croatie	418
A.29 Coefficients de saturation pour la Macédoine	418
A.30 Coefficients de saturation pour la Turquie	418
A.31 Coefficients de saturation pour la Norvège	419
A.32 Coefficients de saturation pour l'Albanie	419
A.33 Coefficients de saturation pour le Kosovo	419
A.34 Coefficients de saturation pour le Monténégro	420
B.1 Résultats du modèle direct sur la santé psychique	421
B.2 Résultats du modèle direct sur la santé physique	422
B.3 Résultats du modèle de médiation sur la santé psychique	423
B.4 Résultats du modèle de médiation sur la santé physique	424
B.5 Résultats du modèle de médiation sur la reconnaissance	425
B.6 Résultats du modèle de médiation-modération sur la santé psychique	426
B.7 Résultats du modèle de médiation-modération sur la santé physique	427
B.8 Résultats du modèle de médiation-modération sur la reconnaissance	428

LISTE DES TABLEAUX

Table des figures

1.1	Capture d'écran des résultats de la requête « reconnaissance » avec <i>Ngram Viewer</i>	50
1.2	Capture d'écran des résultats de la requête « reconnaissance de la * » avec <i>Ngram Viewer</i>	51
1.3	Nombre de publications sur la reconnaissance, en langue française (2001-2013), en fonction du classement AÉRES. Sources : Cairn, Science Direct (avril 2014)	58
1.4	Formes actives spécifiques classées par ordre décroissant d'association aux périodes considérées	59
1.5	Projection des mots sur le plan formé par les deux premiers facteurs (1993-2013)	64
2.1	Titres de presse quotidienne mobilisés	88
2.2	Nombre d'articles par année et par profession	96
2.3	Évolution du nombre de sources et d'articles par année	97
7.1	Graphique représentant l'analyse factorielle exploratoire pour la France . . .	311
7.2	Boîtes à moustaches représentant la distribution des coefficients de Tucker par dimension (en référence à la France)	315
8.1	Déterminants et conséquences de la participation (extrait de Gallie et Zhou [2013])	337
8.2	Modèle de relation directe entre participation et santé	341
8.3	Modèle de médiation	342
8.4	Modèle de médiation-modération	344

TABLE DES FIGURES

Introduction

La « reconnaissance » semble aujourd’hui sur toutes les lèvres. Elle a été un enjeu de mobilisation collective dans le conflit des infirmières de 1988 puis celui des sages-femmes, des sapeurs-pompiers, des agents en chambre mortuaire, etc... (partie I). La reconnaissance est également au cœur des attentes des salariés à l’égard de leur travail, qu’ils soient téléopérateurs, ingénieurs, agents commerciaux, gestionnaires, souscripteurs, caristes, travaillent dans de très grandes ou très petites entreprises, dans le secteur de l’assurance ou de l’industrie, le privé ou le public, comme le montrera notre seconde partie (partie II). La reconnaissance dépend enfin de l’organisation du travail et constitue un déterminant de la santé (partie III).

Faut-il en déduire le caractère historique du besoin de reconnaissance, comme certains ont montré que le travail-emploi est une invention [Gorz 1988; Méda 1995] ? Les philosophes qui s’y sont intéressés, à commencer par Hegel, y ont au contraire vu le fondement de la constitution intersubjective du sujet. La reconnaissance mutuelle serait ainsi le fondement même de l’humanité selon le mot de Rousseau mis en exergue dans la troisième partie des *Parcours de la reconnaissance* proposés par Paul Ricœur : « Sitôt qu’un homme fut reconnu par un autre pour un Être sentant, pensant et semblable à lui, le désir ou le besoin de communiquer ses sentiments et ses pensées lui en fit chercher les moyens. ». Sous cet aspect, le besoin de reconnaissance, présent de tout temps et en tous lieux, serait de nature anthropologique.

Si ce n’est en raison de la nouveauté de son besoin que la reconnaissance a récemment investi l’espace social et le monde du travail en particulier, comment se fait-il qu’elle semble seulement commencer à faire problème à partir des années 1990 ? Les bouleversements susceptibles d’avoir perturbé les contextes de constitution intersubjective du sujet foisonnent. Du côté des identités collectives, nous pouvons bien sûr mentionner la fin de classes dans lesquelles il était possible de se reconnaître et qui entretenaient des rapports de lutte assez clairement identifiés. Il faut aussi mentionner du côté de l’emploi l’installation durable du chômage de masse et de son halo, associée à l’explosion des normes d’emploi qui, en séparant les précaires des autres, brouillent les repères collectifs. L’arrivée massive des femmes

sur le marché du travail constitue également un bouleversement majeur, non pas en raison d'attentes qui seraient par nature différentes mais parce que l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle s'en trouve définitivement remis en cause.

Les transformations du travail sont elles aussi potentiellement porteuses d'une remise en cause des contextes de production de la reconnaissance. Alors que le travail moderne était essentiellement conceptualisé comme activité transformatrice de la matière, sous la figure de l'ingénieur, concepteur de ces transformations, et de l'ouvrier, les exécutant les dernières décennies sont marquées par la montée des services. Que signifie alors se contempler dans l'œuvre quand celle-ci ne perdure pas ? Par ailleurs, l'adoption massive et rapide des technologies de l'information et de la communication, permettant le travail et son contrôle à distance, sur fond de mise au travail de la subjectivité, pose à nouveaux frais la question du sens du travail, des collectifs et de l'engagement. Faut-il en conclure que « l'expérience de travail serait moins propice à des 'clairières' de reconnaissance, c'est-à-dire à des expériences effectives de reconnaissance » [Osty 2010] ?

Cette thèse n'a pas vocation à la définition de la reconnaissance au plan philosophico-anthropologique mais se donne pour ambition de comprendre et de rendre compte de la manière dont la reconnaissance est problématique pour celles et ceux qui travaillent, en se plaçant au plus près d'eux. Il semble en effet que les transformations du travail et de l'emploi bouleversent les modes de reconnaissance habituels. À l'aune du changement, la reconnaissance se rend visible, affleure dans les discours, se fait revendication et se laisserait peut-être même décrire par le sociologue, qui ne peut alors s'empêcher de se demander quelles sont les conditions de la reconnaissance au travail.

De l'autonomie à la reconnaissance, de la philosophie à la sociologie

Si le travail de thèse en sociologie s'inscrit dans un temps suffisamment long pour laisser s'épanouir de légères inflexions dans la définition de son objet, des variations autour d'une problématique en constante redéfinition et parfois même des bouleversements plus radicaux au gré des événements, la thématique de la reconnaissance a été une constante de ce parcours de recherche. Par le bref travail réflexif qui va suivre, je souhaite dire

quelques mots du rapport que j'entretiens vis-à-vis de cet objet. Ce rapport est marqué par un cheminement de la philosophie à la sociologie, par une rencontre avec une demande exprimée par des syndicalistes et des dirigeants d'entreprise et enfin par un événement, de l'ordre de l'histoire personnelle, qui m'a fait percevoir avec une plus grande acuité les liens qui unissent travail, santé, justice et reconnaissance.

Issue d'une formation initiale en philosophie, je suis arrivée à la sociologie par et pour le travail, que j'ai rencontré à la faveur du programme commun de philosophie de ma dernière année de khâgne. Cela a été l'occasion de redécouvrir quelques uns des textes fondateurs de l'économie politique (Smith, Mill, Ricardo, Malthus, Say, etc...) en partie déjà étudiés au lycée en sciences économiques et sociales. Deux textes de Marx, les *Manuscrits de 1844* d'une part et la célèbre conclusion du livre III du *Capital* qui oppose le règne de la liberté à celui de la nécessité ont été particulièrement marquants. En introduisant la sphère des « activités libérées » à côté de celle du travail, les travaux d'André Gorz avec ses *Métamorphoses du travail* tout comme l'ouvrage de Dominique Méda *Le travail. Une valeur en voie de disparition* me sont restés comme des perspectives de dépassement de l'opposition qui me semblait aporétique entre d'un côté un travail dans lequel l'homme se réalise et de l'autre un travail qui aliène, exploite, domine, soumet.

Distinguant le travail des activités libérées selon ces auteurs, l'autonomie me semblait alors former à la fois la clé de voûte d'une pensée morale et le fondement de la critique du travail. Des philosophes de tradition harendtienne comme Gorz, ont en effet fondé leur critique du monde contemporain sur l'exigence d'autonomie en moyens comme en fins des activités humaines et décrivent le travail en régime capitaliste comme une activité hétéronome et hétérodeterminée [Gorz 1980].

Parallèlement à la poursuite de mes études de philosophie, j'ai débuté un master de sociologie, guidée par l'envie de confronter ces abstraites réflexions sur le travail aux réalités empiriques et au terrain. Rapidement, la coexistence, que souligne Michel Lallement, d'une tradition philosophique qui fonde sur l'autonomie sa critique du travail avec les travaux de nombreux sociologues pour qui cette notion est le point de départ de l'analyse des individus au travail [Lallement 2015] s'est imposée comme un paradoxe troublant. Comment l'autonomie pouvait-elle à la fois être le fondement de la critique du travail et le principe

de toute activité de travail ?

Le mémoire de fin d'études de philosophie que j'ai consacré à la recherche des « fondements existentialistes et moraux du concept d'autonomie chez André Gorz » est en partie marqué par cette interrogation [Bigi 2010]. Il s'agissait de prendre au mot l'auteur lorsqu'il se définit comme « un philosophe naufragé qui, à travers des essais en apparence politiques ou sociologiques, essaie de faire passer en contrebande des réflexions originellement philosophiques ». À cette fin, deux textes ont été confrontés, d'un côté les *Adieux au prolétariat* [Gorz 1980] et de l'autre un texte plus confidentiel, les *Fondements pour une morale* [Gorz 1977], dont l'ambition est de prolonger *L'être et le néant* de Sartre au plan moral.

Cette recherche a conclu qu'en société, l'authenticité, valeur centrale de l'existentialisme sartrien dont André Gorz est débiteur, prend la forme de l'autonomie et que la moralisation de la société se fonde ainsi sur l'exigence d'autonomie du sujet dont le seul projet véritablement authentique est celui de valorisation du futur car il constitue le plus haut degré de refus de la facticité toujours contenue dans le passé et le présent. Si l'authenticité est un projet de l'individu, cette exigence se traduit politiquement par la constitution d'un projet de société dont l'autonomie est le seul fondement moral légitime. Peut-on en effet se choisir comme liberté autrement qu'en refusant l'hétéronomie et l'hétérodétermination, qui sont le lot du sujet dans ses rapports sociaux et plus uniquement existentiels ? L'autonomie serait ainsi le prolongement social de l'authenticité et forment toutes deux des exigences morales.

Dans les *Adieux au prolétariat*, ce projet fondé sur l'autonomie a conduit à formuler une utopie telle que le travail est réduit à une activité purement instrumentale et hétérodéterminée exclusivement destinée à la reproduction des besoins matériels de la société qui seraient évalués par un État planificateur car « la liberté se réduit à travailler le plus dignement, le plus efficacement, et donc le moins d'heures possibles » [Gorz 1980, p.143]. Ainsi, la sphère de l'hétéronomie « assure la production programmée, planifiée, de tout ce qui est nécessaire à la vie des individus et au fonctionnement de la société, le plus efficacement et donc avec la moindre consommation d'efforts et de ressources. » [Gorz 1980, p.145].

Cette réduction de la place du travail est censée profiter à la sphère de l'autonomie,

dans laquelle « les individus produisent de façon autonome, hors marché, seuls ou librement associés, des biens et services matériels et immatériels, non nécessaires mais conformes aux désirs, aux goûts et à la fantaisie de chacun. » [Gorz 1980, p.145]. Les besoins naturels des membres de la société ainsi que les besoins de la société « *en tant* que système matériel de rapports » [Gorz 1980, p.154] s'imposent à elle comme facticité non médiatisable, que Gorz définit comme le mal dans les *Fondements pour une morale* :

« Ce qui mérite le nom de mal, c'est la facticité en tant qu'elle ne peut être sauvée, en tant qu'elle ne peut être médiatisée en l'instrument d'aucun accomplissement positif de l'humain. [...] Le mal c'est le cœur noir de l'être. Concrètement c'est la facticité de la liberté en tant qu'elle échappe à sa prise, se retourne ou risque de se retourner contre la liberté pour la ruiner. » Gorz [1977]

Or, tout comme il est impossible de nier les besoins naturels du corps, « la libération ne peut pas consister à éliminer le travail socialement déterminé » [Gorz 1980, p.154]. C'est pourquoi l'utopie de la société dualiste, autrement dit le projet de la société, passe par l'amoralisation de la sphère de l'hétéronomie :

« La moralisation n'exige pas nécessairement la suppression de la sphère de l'hétéronomie ; elle exige seulement sa subordination à la sphère de l'autonomie. Cette subordination sera assurée dans la mesure où l'épanouissement intégral des individus dans et par leurs activités et leurs rapports autonomes est le but effectif auquel les institutions sociales et leur noyau incompressible d'activités hétéronomes servent de support. » [Gorz 1980]

La critique par l'autonomie fonde ainsi l'utopie de la société dualiste qui sera plus tard approfondie dans les *Métamorphoses du travail* [Gorz 1988] comme utopie du temps libéré *via* la critique de la raison économique, dont les *hackers* sont décrits comme l'incarnation dans *L'immatériel* [Gorz 2003]. La seule alternative à la société dualiste serait l'inclusion du travail dans ce que l'on pourrait appeler avec Habermas le monde vécu, ce qui n'est pas souhaitable selon Gorz :

« il est [...] impossible d'abolir la dépersonnalisation, la banalisation, mieux :

la trivialisaton du travail socialement déterminé à moins d'abolir la division du travail, ce qui veut dire : à moins de revenir à l'artisanat et à l'économie villageoise. Il n'en n'est pas question. » [Gorz 1980, pp.149-150]

Ce portrait brossé à grands traits montre que l'autonomie au plan social et l'authenticité au plan existentiel sont présumées comme les deux seules valeurs moralement désirables, si bien que l'aliénation, qu'elle soit sociale ou existentielle est toujours l'aliénation de l'autonomie. Cela revient à dire qu'au fond de toute critique sociale c'est le désir d'autonomie, c'est-à-dire de médiatisation de l'hétéronomie et de l'hétérodétermination qui chercherait à s'exprimer. La seule manière valable d'assumer les irréductibles besoins sociaux serait alors de réduire le plus possible la place du travail jusqu'à l'exclure de la sphère morale.

Armée de tels présumés, la rencontre avec la sociologie du travail et, d'une manière générale, avec les disciplines dont la connaissance du travail est fondée sur son étude empirique, n'a pas laissé de me surprendre, si ce n'est de me plonger dans des abîmes de perplexité. Au moins deux objections majeures sont faites à l'autonomie comme principe de critique et valeur suprême : non seulement elle n'est pas toujours souhaitée par les salariés mais elle est également toujours présente.

La question de la désirabilité de l'autonomie s'est posée dès avant le début de la thèse, dans le cadre d'une recherche collective menée au Centre d'Études de l'Emploi pour la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP) qui portait sur les conséquences des changements organisationnels sur l'évolution du vécu au travail des salariés. La recherche concluait, à partir des données de l'enquête Changements Organisationnels et Informatisation 2006 à une dégradation du vécu au travail des salariés plus forte dans la fonction publique d'État que dans le secteur privé sous l'effet des changements informatiques et gestionnaires [Bigi et al. 2012, 2013].

À l'occasion de la présentation de nos résultats au séminaire du Centre de Gestion Scientifique des Mines ParisTech, plusieurs des chercheurs en gestion composant l'assistance avaient souligné que le fait de tenir l'enrichissement pour une conséquence *a priori* positive pour les salariés reposait sur le présumé d'une valence toujours positive de l'autonomie. Or, il nous était objecté que l'autonomie, selon les individus, « correspond

à une tonalité plus ou moins positive ou négative du sentiment vécu et rejoint un axe plaisir-déplaisir ou agréable-désagréable » [Cahour et Lancry 2011]. L'autonomie ne serait donc pas nécessairement un facteur d'amélioration du bien-être au travail et pourrait même s'imposer *contre* les émotions et la volonté des travailleurs, à moins de considérer qu'ils sont « aveuglés » par un système qui les place sous une « emprise idéologique sans précédent » [Flocco et al. 2014].

Une deuxième difficulté est venue de la confrontation de textes qui s'attachent à montrer que le travail n'est pas autonome avec d'autres qui, souvent davantage ancrés dans l'analyse empirique, soutiennent, le plus souvent à partir du terrain, qu'il n'y aurait pas de travail sans un minimum d'autonomie. Même dans les conditions de l'hétéronomie et de l'hétérodétermination que peut représenter l'organisation tayloriste ou néo-tayloriste du travail en régime capitaliste, le travail prescrit n'est jamais le travail réel, les travailleurs s'approprient leur travail [Bernoux 1979], s'inventent de nouvelles règles [Reynaud 1989] et vivent leur travail comme une expérience politique [Ferrerias 2007].

Michel Lallement montre qu'au fond, la distance entre philosophie sociale et sociologie sur la question de l'autonomie provient de l'ignorance respective de la situation de travail et de l'intégration systémique, qui fait perdre de vue la possibilité de conquérir l'autonomie « dans les plis du social » :

« The difficulty these points of view encounter is symmetrical to that which sociologists encounter. Where the latter do not examine the detrimental effects of integrating individuals into systems and instead give priority to analyzing autonomy in practice at work, social philosophy does exactly the inverse. By betting that two fundamental postulates will hold true (that of the distinction individual/system, and that of a capitalism characterized by disproportionate and abstract social relationships without precedent in any previous social arrangements), social philosophy glosses over the social complexity of work. As empirical research demonstrates, work cannot be reduced to a combat that pits free individuals against colonizing systems. It cannot be assimilated with a functional part that participates mechanically in the real subsuming of capital. Autonomy can be won, in other words, within society and not just against

it. » [Lallement 2015]

Les travaux du « jeune » Honneth, par l'intermédiaire de la reconnaissance, offrent justement la possibilité de combler cette distance. Comme l'a souligné Emmanuel Renault, la genèse de la théorie de la reconnaissance s'inscrit dans une critique de l'amoralisation du travail opérée par Habermas [Honneth et Gernet 2007] dans la mesure où « un tel dispositif théorique est incapable de rendre compte des revendications qui émergent du travail, et il souligne dans ce contexte la nécessité de l'élaboration d'une 'conception critique du travail' » [Renault 2007a].

Cette « conception critique du travail » comme « théorie des attentes normatives immanentes à l'activité de travail permettant de développer une critique des formes et des conditions de travail » [Renault 2008] n'est pourtant guère développée dans la *Lutte pour la reconnaissance*. Par ailleurs, à mesure que le travail prend une plus grande place dans la pensée d'A. Honneth, celui-ci se détourne des attentes normatives immanentes au profit de la recherche de normes universelles, ce qui a notamment pour effet de réduire « la question de la reconnaissance du travail à celle de la participation à la division sociale du travail » [Renault 2008].

Il reste donc toute latitude au sociologue de saisir les attentes de reconnaissance au travail dans leur épaisseur concrète, de chercher à déterminer les obstacles à leur satisfaction autant que les conditions organisationnelles de leur contentement. Sous cet aspect, observer le travail au prisme de la reconnaissance contient la promesse de fonder une critique du système fondée sur les attentes des travailleurs, c'est-à-dire sans recourir au point de vue surplombant de l'autonomie ou d'une quelconque valeur qui en serait la supposée clef de voûte.

Une opportunité empirique : le programme de recherche « Travail, sens, reconnaissances »

Cet intérêt scientifique, ancré dans une trajectoire réflexive personnelle a rencontré, au début de la thèse, une opportunité empirique par l'intermédiaire du programme de recherche « Travail, sens, reconnaissances ». Ce programme, débuté en septembre 2011,

s'est définitivement achevé par la publication d'un ouvrage intitulé *Travailler au XXIème siècle. Des salariés en quête de reconnaissance* [Bigi et al. 2015].

La Fondation Maison des Sciences de l'Homme (FMSH), par l'intermédiaire de son administrateur, Michel Wiewiorka, et l'association Dialogues, réunissant « responsables d'entreprise et syndicalistes »¹ se sont retrouvées autour d'un intérêt commun pour « la reconnaissance du (et au) travail » ainsi que l'indique la plaquette de présentation du programme. Quelques mots concernant la genèse du projet sont nécessaires pour comprendre comment cette rencontre a été possible, entretenir un rapport informé aux matériaux produits, et s'interroger sur sa destinée.

Du côté des chercheurs, le programme représentait l'opportunité d'accéder à un large terrain grâce au réseau de l'association qui devait nous « ouvrir les portes » d'au moins vingt entreprises adhérentes². Le thème de la reconnaissance était suffisamment accueillant pour rassembler des chercheurs de disciplines différentes et aux orientations scientifiques variées. De fait, outre les auteurs de *Travailler au XXIème siècle* - Olivier Cousin, Dominique Méda, Laetitia Sibaud, Michel Wiewiorka et moi-même -, plusieurs collègues sociologues (Alexandra Bidet, Bernard Gomel, Lucie Goussard, David Mélo, Régis Pierret, Thomas Le Bianic et Guillaume Tiffon) et gestionnaires (Lionel Garreau et Stéphan Pezè) ont pris part, plus ou moins ponctuellement, aux entretiens, séminaires et conseils scientifiques.

Du côté de l'association, l'intérêt était à la fois lié à la thématique du programme et à l'ambition de construire des ponts avec le monde de la recherche. La thématique de la reconnaissance leur semblait notamment permettre de s'éloigner de la souffrance et des risques psycho-sociaux. En effet, avec l'actualité des suicides d'origine professionnelle, opposant de manière frontale les défunts, leurs familles et parfois leurs collègues aux directions d'entreprise dans des procédures administratives et judiciaires tout comme dans les médias, la simple évocation de la souffrance renvoyait à une configuration du dialogue social faite de victimes et de bourreaux peu compatible avec les missions que l'association s'est fixées. Ainsi, dans la plaquette de présentation, il est bien précisé que l'enquête ne porte *pas* sur la souffrance :

1. Extrait du site de l'association : <http://dialogues.asso.fr/>, consulté le 8 juillet 2016.

2. La liste des associations adhérentes est disponible ici : <http://dialogues.asso.fr/adherents>.

« Les suicides qui ont récemment endeuillé certaines entreprises ont ravivé l'actualité de ces questions et installé la prévention et le traitement des troubles psycho-sociaux comme une priorité exigeant des traitements spécifiques. Ils invitent également les entreprises à réfléchir avec une détermination redoublée à leur organisation et à la culture managériale qui la sous-tend. Une fois passées les premières réactions d'émotion, la souffrance au travail (*qui ne constitue pas l'objet de ce programme de recherche*³) s'impose davantage comme un nouveau symptôme du malaise qui entache la relation du travailleur à son travail (ou son absence, en cas de chômage) et les interactions entre le travail et la vie sociale, dans sa globalité et sa complexité. »

À l'inverse la reconnaissance invite à revenir au « contenu réel du travail » et, surtout, offre la possibilité de faire apparaître des vécus de travail positifs, voire d'en rechercher les déterminants. De surcroît, l'hypothèse était faite qu'un questionnement autour de la reconnaissance favoriserait l'expression de toutes et tous, quel que soit le niveau de diplôme, la position hiérarchique, l'âge ou le genre, ce que le terrain a confirmé : la reconnaissance « parle » aux travailleurs. Parler de reconnaissance au travail facilite en effet l'expression au sujet du travail réel et semble s'imposer comme une attente légitime tout en limitant les biais que peut entraîner un questionnement autour de la satisfaction [Senik 2002; Méda 2010].

Cet intérêt thématique s'est doublé d'un intérêt pour la collaboration avec une équipe de chercheurs, dont la réputation et les réseaux, à commencer par Michel Wiewiorka, était gage d'une bonne publicisation des résultats et de promotion de l'association, qui aurait vu les intuitions de son comité directeur scientifiquement confirmées. Plus classiquement, le programme devait mettre en œuvre « une méthode scientifique visant des résultats utiles et concrets » en vue d'« aider les entreprises et assimilées en faisant progresser la connaissance sur ce sujet du travail ». Ainsi, il était prévu que « l'ultime finalité [du] programme [soit] de dégager des enseignements qui soient utiles à l'ensemble du monde productif et sur lesquels les entreprises (et assimilées) puissent bâtir des politiques de nature à les faire progresser en direction d'une meilleure reconnaissance du travail et de la résolution des contradictions

3. Nous soulignons.

qui caractérisent ce sujet. »

Le programme *Travail, sens, reconnaissances* semble donc avoir représenté pour l'association Dialogues, l'occasion de réconcilier travailleurs, dirigeants, syndicalistes et chercheurs autour d'un intérêt commun et, par là même, de confirmer le bien fondé de ses missions et de son existence.

Malheureusement, la discussion autour des premiers résultats, formalisés dans une première version de l'ouvrage, a donné lieu à des désaccords auxquels notre collaboration n'a pas survécue. La tonalité des résultats, jugée trop critique par les membres du conseil scientifique a en effet été perçue comme un signe de partialité de la part de l'équipe de chercheurs, à tel point que l'association n'a pas souhaité être associée à leur publication. Au-delà du sentiment des cadres de l'association du simple non respect de la forme attendue (le livre aurait été préféré plus court) et de son contenu jugé insuffisamment opérationnel, on peut donc faire l'hypothèse que cette rupture révèle l'échec du rêve d'une réconciliation de tous les acteurs du monde du travail autour de l'enjeu fondamental de la reconnaissance, que l'association aurait contribué à révéler.

In fine, l'entrée par la reconnaissance n'a pas été sans frictions ni conflits comme on le verra dans la partie II. Nous qui étions attentifs à ne pas faire l'objet d'une instrumentalisation de la part des directions, avons aussi été reçus avec circonspection, méfiance et parfois même défiance par les salariés, élus syndicaux et cadres dirigeants.

La variété des intérêts que ce programme a rassemblés n'a pourtant pas empêché l'expression de discours critiques, comme en témoigne l'issue de la collaboration avec l'association. Cette capacité fédératrice de façade en dit long sur la plasticité des usages possibles de la reconnaissance et invite donc à la plus grande prudence quant à sa mobilisation. Le travail de généalogie exposé dans la partie I vise précisément à faire émerger quelques éléments utiles à la construction d'un tel rapport critique.

Travail, santé, justice

La plus grande partie de la thèse a donc en quelque sorte « seulement » poursuivi un questionnement théorique - quelles attentes de reconnaissance les salariés portent-ils et à

quelles conditions sont-elles satisfaites ? - facilité par un accès distancié au terrain, dont l'enjeu était de permettre une critique du travail.

Comme toute recherche, mon travail s'inscrit dans une trajectoire biographique personnelle qu'il ne s'agit pas ici de détailler intégralement. Il me semble toutefois important de tenter de décrire succinctement quelques unes des conséquences qu'ont eu sur mon rapport à la thèse le fait d'avoir, au cours de la dernière année, pris en charge une demande de reconnaissance d'un suicide en accident du travail (AT)⁴. Dans le cas d'un suicide ayant eu lieu en dehors du lieu et du temps de travail, il revient aux ayants droits d'apporter la preuve du lien direct et certain, bien que non exclusif, entre le geste et l'activité professionnelle du défunt⁵. Il me semble que ce travail d'enquête a enrichi le rapport que j'entretiens à mon objet de recherche, à la thèse, et plus largement encore, au métier de chercheur en sociologie du travail.

Il s'agit au fond de mener un travail d'enquête comparable au travail de recherche plus classique du sociologue. La recherche est ouverte par une question de départ (en l'occurrence : comment comprendre la lettre d'adieu et la mise en scène de la mort ?), nécessite la formulation d'hypothèses (le défunt devait-il sacrifier sa santé pour bien faire son travail ?), définir un enjeu (les dimensions symbolique et pratique de la reconnaissance en AT). Viennent ensuite les questions de méthodologie liées à l'analyse et au recueil du matériau, constitué des souvenirs mais surtout de traces matérielles diverses et plus ou moins difficiles à constituer (courriers, sms, photographies, informations médicales et administratives) ainsi que d'entretiens, avec leur lot habituel de difficultés (construire un « échantillon », prendre contact, réaliser un guide, analyser, etc...). Il s'agit enfin de rédiger un texte structuré, de la taille d'un chapitre de thèse, respectant un certain format, comportant des passages obligés, destiné à des lecteurs variés en termes de profession, de sensibilité et surtout d'intérêts⁶ dont l'objectif est de convaincre d'une thèse simple : il existe un lien direct et certain

4. Je tiens à remercier Marie-Anne Dujarier qui m'a encouragée à raconter ici ce que m'a fait cette expérience, et ce que j'en ai fait.

5. « Un suicide survenu en dehors du temps ou du lieu de travail n'est pas couvert par la présomption d'imputabilité, la charge de la preuve pesant alors sur les ayants droits du défunt, auxquels il incombe de démontrer un lien de causalité direct et certain entre le travail et le suicide. En revanche il ne saurait être exigé de leur part qu'ils rapportent la preuve d'une relation de causalité exclusive de toute autre entre l'activité professionnelle et le suicide, un acte d'une telle portée étant en effet rarement le résultat d'une cause unique. » (TASS Rennes 27 septembre 2013, TASS La Roche-sur-Yon 3 avril 2015)

6. Dans un premier temps il s'agit de l'agent enquêteur de la caisse primaire d'assurance maladie, le

entre le suicide et le travail.

Plusieurs moments se sont succédés avant de pouvoir mesurer, m'approprier puis faire de cette expérience inachevée une force pour ma thèse. Le temps qui a précédé l'enquête a été largement dominé par le sentiment de totale vanité de ma recherche sur la reconnaissance au travail. Passé cela, les quelques mois consacrés à l'enquête ont été l'occasion de mieux connaître le droit du travail et le code de la Sécurité Sociale ainsi que leurs évolutions sur les questions de souffrance au travail et les représentations sur lesquelles ils reposent. Il a aussi été celui d'un rapprochement avec des disciplines qui se sont, plus précocement et avec une visée plus transformatrice que la sociologie, saisies des questions de santé et de souffrance en lien avec le travail, notamment la psychologie et l'ergonomie, disciplines et thématiques qui étaient jusque là restées pour moi relativement périphériques et peu ancrées dans un vécu personnel.

Outre la meilleure compréhension du drame individuel, ce travail d'enquête m'a permis d'une part de prendre la mesure de l'immense tabou qui pèse sur les relations entre la santé, notamment la santé mentale, et le travail. C'est certainement dans l'entreprise que ce tabou pèse le plus. L'obligation de sécurité et de résultat qui pèse sur l'employeur le pousse en effet, dans une logique de minimisation des coûts financiers et d'image, à dénier l'existence de liens entre la santé de ses salariés et leur activité professionnelle. Les médecins, à commencer par les médecins du travail et les médecins conseils de l'Assurance Maladie, bien souvent les seuls à pouvoir attester de ce lien lorsque sa reconnaissance est demandée, se trouvent dans une situation intenable maintes fois dénoncée⁷.

D'autre part, outre les arguments financiers, il m'a semblé que ce tabou reposait sur une difficulté - qui était également la mienne ! - à partir du principe de la vulnérabilité comme « dimension fondamentale de la condition humaine » [Dejours 2007b] pour comprendre le vécu au travail de chacun. Au contraire, la souffrance et ses conséquences sur la santé sont plus spontanément comprises comme l'effet d'attentes propres aux personnes dont la contingence et l'individualité seraient indépassables. Ainsi, on évoque plus facilement

médecin conseil, les dirigeants de l'entreprise, les membres de la commission d'enquête paritaire formée par le CHSCT - s'il a fait ce choix - et l'inspection du travail.

7. Voir à ce sujet la « lettre ouverte au Président du Conseil National de l'Ordre des Médecins » du 23 octobre 2015 écrite par les docteurs Philippe Davezies et Christian Torres : http://philippe.davezies.free.fr/download/down/Lettre_ouverte_Ordre.pdf.

des traits de personnalité comme la sensibilité ou le perfectionnisme, l'histoire familiale, voir tout simplement une maladie mentale implacable qu'on ne s'interroge sur le caractère insoutenable d'une situation de travail⁸.

Avec l'obligation de sécurité et de résultat s'imposant à tous les employeurs pour tous les salariés, on peut considérer que le droit du travail reconnaît cette vulnérabilité et balaye *de facto* les objections d'individualité. Ainsi, lorsque des demandes de reconnaissance de suicides ou de tentatives de suicide en accident du travail parviennent au Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale, les arguments de personnalité, souvent retenus par les CPAM sont rejetés : la *faiblesse*, la *sensibilité* ou encore le *perfectionnisme* d'un salarié ne libèrent pas l'employeur de son obligation de préservation de la santé physique et mentale de celles et ceux qui sont sous sa responsabilité du fait du contrat de travail.

Je me suis alors demandé comment mon travail de recherche pouvait contribuer à rendre visible ce lien entre santé et travail, étant donné que le travail de terrain était achevé et que cette problématique n'a pas constitué le point de départ de la thèse. En cela, la clinique de l'injustice, que le philosophe Emmanuel Renault définit comme une « approche en termes de reconnaissance, fondée sur la thèse de la vulnérabilité du rapport positif à soi » [Renault 2004b] m'a fourni une piste utile. Ce dernier constate que, pour les raisons de variabilité individuelle mentionnées plus haut, la philosophie morale a souvent considéré que « les questions de justice seraient d'un autre ordre que celles de la souffrance » [Renault 2004b] :

« la souffrance serait relative aux attentes subjectives des individus [...] alors que la justice consisterait en des règles permettant de déterminer les conditions universelles de la valeur des institutions quelle que soit leur capacité à satisfaire aux attentes subjectives » [Renault 2004b].

Au contraire, tout son projet moral consiste à partir des attentes des individus pour déterminer des impératifs moraux, au-delà de ce qui peut paraître irréductiblement individuel dans l'ordre des affects, des émotions et des sentiments. Ainsi :

8. Une connaissance à qui j'expliquais la démarche de demande de reconnaissance en accident du travail que j'avais entreprise m'avait ainsi rétorqué : « Oui, mais cette personne était un peu fragile, non ? », suggérant par là que des personnes plus solides auraient réussi à surpasser l'adversité d'une situation de travail identique, et par conséquent qu'il était douteux d'y voir une quelconque responsabilité de l'employeur et contestable de faire peser sur la collectivité - par l'intermédiaire de l'assurance maladie - le coût de la prise en charge de faiblesses individuelles.

« Lorsque nous vivons comme une injustice une trahison amicale ou amoureuse, nous considérons implicitement que notre vulnérabilité exige de certains individus qu'ils veillent à conserver intacte cette part de notre existence affective qui dépend d'eux. Nous formulons donc une exigence qui peut être dite universelle au sens où ce rapport positif à soi, que nous avons nommé confiance en soi, est l'une des conditions universelles de notre existence éthico-morale. » [Renault 2004b]

Or, faire de ce rapport positif à soi une exigence universelle, c'est faire entrer la souffrance sociale, définie comme « la manière dont un contexte institutionnel condamne durablement des besoins du moi » [Renault 2004b] dans le domaine de la justice :

« La souffrance ne peut certes ni définir le propre ni un critère de l'injustice sociale, mais elle permet sans doute d'explicitier ce qui est en jeu dans certaines expériences de l'injustice : la satisfaction d'attentes normatives ancrées dans certains besoins du moi. »

Décrire les attentes des individus à l'égard du travail participe d'un projet plus général qui part de la vulnérabilité de chacun pour fonder la légitimité de l'exigence d'un rapport positif à soi dans lequel notre projet de thèse, consistant à décrire les attentes de reconnaissance des salariés d'une part et les conditions qui font « durablement obstacle » à leur satisfaction. En effet, si l'on accepte qu'il est moralement condamnable que la manière dont le travail est organisé fasse durablement obstacle au rapport positif à soi, ces attentes et obstacles n'en restent pas moins à déterminer, ce qui semble une tâche tout à fait adaptée au sociologue.

En définitive, ce travail d'enquête approfondi sur un cas individuel de souffrance au travail, ayant abouti à un geste ultime d'autodestruction m'a permis un aller-retour à la sociologie procurant à ma thèse un enjeu à la fois moral (contribuer à l'élaboration de normes en partant des attentes subjectives) et politique (déterminer les conditions de travail qui font obstacle à la satisfaction de ces attentes).

Plan de la thèse

À l'issue de ces trois détours, nous avons montré que cette thèse résulte de la rencontre entre un questionnement intellectuel sur le place et le sens du travail, une opportunité de terrain et un enjeu politique. En nous donnant pour tâche, grâce à un travail de terrain variant les lieux et les populations, de dépasser les individualités pour déterminer les attentes sociales de reconnaissance au travail ainsi que les obstacles durables à leur satisfaction, nous souhaitons contribuer à une critique du travail visant la souffrance de celles et ceux qui le font.

La première partie est mûe par la volonté d'entretenir un rapport critique et distancié avec la notion de reconnaissance. Elle se fonde en partie sur l'étude diachronique de la littérature en sciences humaines et sociales sur la question et en partie sur les archives de la presse quotidienne française rapportant des conflits du travail pour la reconnaissance.

Le premier chapitre s'interroge sur les sources de la popularité croissante de la reconnaissance à partir des années 1990 et montre, signe de l'ambivalence critique originaire de cette notion, qu'elle s'enracine à la fois dans un projet d'élargissement du domaine des injustices relevant de la philosophie sociale et dans la perspective managériale d'une mise au travail de la subjectivité qu'il s'agit de motiver et de maîtriser grâce à la reconnaissance. Dans le deuxième chapitre nous nous demandons si cette montée en puissance de la thématique de la reconnaissance dans la littérature en sciences humaines et sociales correspond à l'éclosion de revendications sociales. Le dernier chapitre de cette partie rend compte de la place qui a été faite à la reconnaissance en sociologie du travail et soulève quelques hypothèses pour comprendre les raisons de sa relative invisibilité jusqu'à la fin des années 2000.

La seconde partie mobilise le matériau qualitatif constitué par les entretiens réalisés en France dans le cadre du programme « Travail, sens, reconnaissances » et en Finlande. Elle a pour objectif, de dépeindre les attentes normatives des travailleurs à la lumière de la reconnaissance et de déterminer les obstacles à leur satisfaction.

À partir de l'analyse du contenu des entretiens, le quatrième chapitre montre que malgré une première impression de radicale diversité, ces attentes se déploient en quatre grands

registres. Le chapitre suivant étudie les obstacles organisationnels à la satisfaction des attentes normatives situées dans le registre de l'activité et souligne l'importance de l'exercice du pouvoir d'agir et de contribuer au collectif en faisant un travail de qualité. Le sixième chapitre se concentre sur les attentes du registre des relations et s'intéresse au surinvestissement grâce à une comparaison entre deux populations d'ingénieurs en France et en Finlande.

La troisième et dernière partie change à fois de méthode, de matériau et de population puisqu'il s'agit, en mobilisant les données de l'enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS 2010), de confirmer les résultats construits à partir des entretiens en France et de tenter une montée en généralité au niveau européen⁹.

Dans un premier temps, au chapitre 7, nous réalisons une analyse factorielle exploratoire qui vise à vérifier la structure des attentes de reconnaissance en quatre registres auprès d'une population statistiquement représentative des salariés du secteur privé en France et en Europe, dans la perspective de construire une mesure de la reconnaissance à partir des données de l'EWCS 2010. Les résultats sont probants pour la France mais ne permettent pas d'étendre complètement nos conclusions au reste de l'Europe. C'est pourquoi le chapitre 8 se limite au cas français pour étudier les liens entre la participation des salariés au niveau de l'activité et de l'organisation du travail, la reconnaissance et la santé des salariés. En concluant au rôle médiateur de la reconnaissance nous excluons l'hypothèse d'un effet directement et intrinsèquement positif de la participation sur la santé, comme celle du rôle modérateur de la reconnaissance. Nous montrons au contraire qu'une plus grande emprise sur le travail joue un rôle positif dans le processus de construction de la santé au travail uniquement si elle soutient le sentiment de reconnaissance.

9. Ce travail statistique a été réalisé en 2015 et 2016 à l'institut HIVA pour le travail et la société de l'Université de Louvain en Belgique, dans le cadre du pilier consacré aux conditions de travail et à la vulnérabilité du programme européen InGRID (« *Integrating expertise in inclusive growth* »). Ce programme a reçu le soutien du 7ème programme cadre de l'Union Européenne (Grant Agreement numéro 312691).

Première partie

La promotion de la reconnaissance

Introduction

L'expression de demandes de reconnaissance est-elle réellement nouvelle ? Est-ce un effet de mode du vocabulaire de la recherche ou véritablement le langage des acteurs ? La sociologie du travail a-t-elle pris en charge la question de la reconnaissance ? Notre première partie apporte des éléments de réponse à chacune de ces questions avec à chaque fois le même enjeu : permettre la construction d'un rapport critique à la notion - dont la nécessité a été soulignée en introduction - en vue de l'analyse du terrain (partie II) et de la montée en généralité statistique (partie III).

L'agencement des chapitres reflète l'ordre de la rédaction de ce qui ne devait initialement être qu'une « simple » revue de littérature et qui a finalement occupé une bonne partie de la thèse. Dans un premier temps, nous étions interpellés par la variété des définitions de la reconnaissance et des disciplines qui s'y intéressent (philosophie, sociologie, psychologie, ergonomie, gestion, management, etc...) ainsi que par l'idée d'une « nouveauté » de la notion, constamment mise en exergue dans la littérature. Cette conjonction a motivé l'analyse la plus systématique possible des travaux de sciences humaines et sociales sur le sujet, visant à situer dans le temps l'émergence de la reconnaissance et à en cartographier les grandes thématiques (chapitre 1).

Cette tentative de systématisation, malgré toutes ses limites, fait apparaître que le *boom* observé en France au à la fin des années 2000 trouve ses origines à la fois dans l'importation du débat amorcé au début des années 1990 au États-Unis et en Allemagne autour des injustices culturelles et du multiculturalisme ainsi que dans plusieurs ouvrages managériaux destinés au grand public essentiellement nord-américain, qui présentent la reconnaissance comme un levier de la performance. Nous nous sommes alors demandés si ce *boom*, jusque là uniquement perçu à travers la littérature correspondait à l'apparition d'une demande sociale en France. Ce questionnement a donné lieu à la recherche, dans les archives de quotidiens nationaux et régionaux, de conflits motivés par une demande explicite de reconnaissance faisant des grandes grèves infirmières de 1988 - préfigurées par la révolte des ouvriers spécialisés des années 1970 - un point de départ. Le chapitre 2 formule quelques hypothèses concernant la spécificité des ces luttes par rapport à des conflits plus

« classiques ».

Les chapitres 1 et 2 forment une énigme que le chapitre 3 tente de résoudre. D'un côté, on observe un intérêt croissant de la philosophie critique, notamment avec les travaux d'Axel Honneth et de la clinique du travail, en particulier de la psychodynamique du travail de Christophe Dejours, et des conflits pour la reconnaissance de plus en plus fréquents dès le début des années 1990. De l'autre, les sociologues du travail ne semblent véritablement s'emparer de la thématique qu'à la fin des années 2000. Comment expliquer ce décalage d'une trentaine d'années alors que Renaud Sainsaulieu et Philippe Bernoux, dès la fin des années 1970, développaient des théories de la reconnaissance ? Le chapitre 3 montre que le traitement de la reconnaissance est solidaire de celui réservé aux notions de subjectivité, d'identité ou encore de souffrance.

Chapitre 1

Les deux sources du succès de la reconnaissance. Petite histoire d'un mot entre critique et conformisme

Introduction

Dans un ouvrage de synthèse portant sur les théories de la reconnaissance paru en 2012, Haud Guéguen et Guillaume Malochet soutiennent qu'aujourd'hui, « il n'est guère possible d'analyser les mutations contemporaines du monde du travail sans recourir aux enseignements des théories de la reconnaissance » [Guéguen et Malochet 2012, p. 55]. Face à une affirmation, que bien d'autres auteurs soutiennent, plusieurs questions s'imposent. De quelle reconnaissance s'agit-il ? Comment la reconnaissance se serait-elle imposée ? Peut-on situer dans le temps son émergence ?

Plusieurs événements intervenus ces dernières années signalent une plus grande importance de la reconnaissance dans le champ de la sociologie du travail. Ainsi, en décembre 2012, l'Association française de sociologie organisait un colloque intitulé « Reconnaissance et invisibilisation dans le travail » à l'initiative des RT 25¹ et 30² à l'université d'Évry. Au printemps 2013, l'ouvrage coordonné par Marc Uhalde intitulé *Les salariés de l'incertitude. Solidarité, reconnaissance et équilibre de vie au travail* [Uhalde 2013] présentait les résultats de plusieurs enquêtes de terrain posant la question de la reconnaissance dans le

1. Travail, organisation et emploi
2. Sociologie de la gestion

champ du travail.

Au-delà de la seule sociologie du travail, c'est d'une manière plus générale le champ du travail qui fait la part belle à la reconnaissance, qu'il s'agisse de la clinique [Clot 2006; Dejours 2007a; Molinier 2010], de la santé avec le modèle de la balance investissements/bénéfices [Siegrist et al. 1986, 2004] ou encore des sciences de gestion [Brun et Dugas 2002, 2005, 2008; El Akremi et al. 2009]. Si la reconnaissance n'est pas l'exclusivité de la sociologie, elle n'est pas non plus celle du travail, à l'image de travaux portant par exemple sur l'identité, l'intégration sociale [Lazzeri et Nour 2009], la justice et les discriminations [Dubet 2014, 2016] ou la critique sociale [Honneth 2000; Fraser 2004; Honneth 2008a].

Ce chapitre a pour ambition de retracer quelques éléments de l'histoire de la *reconnaissance* dans le champ du travail. L'enjeu de ce travail de généalogie est en effet de permettre, dans la suite de la thèse, de faire de cette notion l'usage le plus averti possible. Dans cette perspective, un important matériau empirique constitué d'articles de sciences humaines et sociales a été collecté. Son analyse, tant quantitative que qualitative vise à rendre compte de l'évolution des usages de la notion de reconnaissance et des phénomènes sociaux qui lui sont associés.

La première partie rend compte des enjeux méthodologiques et des difficultés de collecte qui ont été rencontrées dans cette tentative d'analyse systématique. À partir du matériau constitué, la seconde partie propose une description des trajectoires thématique et académique de la notion, qui souligne le poids de la question des identités méprisées d'une part et du travail à l'ère de la « mobilisation subjective » d'autre part. Suivant la piste de cette double filiation, la troisième partie nous emmène du côté de la critique et du management et conclut à l'ambivalence de la reconnaissance qui peut aussi bien soutenir des discours critiques que conformistes.

1.1 Les difficultés d'un « coup de sonde »

1.1.1 L'obstacle de la polysémie

Comment apprécier l'évolution des usages et de la place de la reconnaissance au sein des sciences humaines et sociales en nous fondant le plus possible sur des informations objectives ?

Différentes méthodes ont été employées à propos d'autres notions ou expressions. Par exemple, Antoine Bevort et Michel Lallement, ont interrogé une plate-forme de diffusion de publications en sciences humaines et sociales à propos de la notion de « capital social » et ont montré que celle-ci « a surgi et s'est imposée, dans les années quatre-vingt-dix, dans les disciplines et les milieux professionnels les plus variés » [Bevort et Lallement 2006]. Quelques années plus tard, Anne-Emmanuèle Calvès proposait quant à elle une généalogie de l'*empowerment* comme « concept clé du discours contemporain sur le développement à partir d'une analyse du discours des acteurs et de la littérature » [Calvès 2009].

Plus récemment, dans un numéro de la revue *Population & Sociétés* daté de 2013, François Héran, s'est intéressé à la diffusion du vocabulaire des démographes. Il a pour cela utilisé une méthode très innovante, qui consiste à interroger l'outil *Ngram Viewer*. Entré en service en 2010, il permet de compter la fréquence des mots et d'expressions qui composent les millions d'ouvrages numérisés par Google, principalement depuis le XVIII^e siècle. F. Héran a ainsi pu retracer l'histoire des mots « démographie », « dénatalité » et « surpeuplement » ou encore d'expressions telles que « intégration des immigrés », « assimilation des immigrés », « espérance de vie » ou « taux de fécondité » [Héran 2013].

Sans retracer le contenu de l'article dont le champ est assez éloigné du nôtre, soulignons la proximité en termes de questionnement puisque F. Héran s'y demande « Quand le vocabulaire des démographes s'est-il vraiment répandu ? Quels sont les indicateurs les plus cités ? Comment est-on passé de la hantise de la dépopulation à celle du surpeuplement ? Dans quel sens la perception de l'immigration évolue-t-elle ? ». Les ressources de *Ngram Viewer*, combinées à sa propre connaissance de l'histoire et de la littérature démographique lui permettent de poser quelques jalons historiques :

« Ainsi, ‘démographie’, créé en 1855, ne prend son essor qu’après la Grande Guerre, en réaction à la ‘dénatalité’. Le spectre du ‘surpeuplement’ a surtout hanté les années 1960. ‘Assimilation des immigrés’ n’a jamais désigné un modèle central en France, contrairement à ‘intégration des immigrés’, propulsé dans les années 1980. ‘Espérance de vie’ prend le large et distance ‘taux de fécondité’. » [Héran 2013]

Du point de vue méthodologique, pour le sociologue et démographe, *Ngram Viewer* constitue malgré ses limites un outil « révélateur de l’évolution des idées sur la population » :

« Si puissant soit-il, *Ngram Viewer* est à l’histoire ce que la photographie aérienne est à l’archéologie : un outil de détection qui ne dispense pas d’arpenter le terrain. On ne peut approfondir l’histoire des concepts sans fréquenter les textes [Théré et Rohrbasser 2011; Dufoix 2011]. La lexicométrie balise la lecture, elle ne la remplace pas. Mais, portée à cette échelle, elle a le mérite d’élargir nos horizons. Appliquée aux questions de population, elle corrige notre propension à projeter dans le passé des notions ou des réalités qui nous paraissent aller de soi, alors qu’en réalité, l’histoire de nos représentations est jalonnée de multiples ruptures. » [Héran 2013]

La tentation était grande d’employer la séduisante stratégie mobilisée par François Héran. Cependant, la polysémie du mot reconnaissance et la variété des contextes dans lesquels on le retrouve n’a pas permis de faire un usage pertinent de cette ressource. Au contraire, la technicité du vocabulaire retenu dans l’analyse garantit à la fois sa monosémie et, sauf exception, l’appartenance des ouvrages numérisés au champ de la littérature démographique. S’il ne s’agit pas de prétendre que le vocabulaire démographique ne connaît aucune nuance selon ses conditions d’emploi ou d’interprétation, admettons toutefois que le risque est faible de se tromper de cible lorsque l’on étudie la fréquence de l’expression « taux de mortalité infantile » par exemple.

Le mot reconnaissance est au contraire marqué par une énigmatique polysémie qui forme le point de départ des *Parcours* que propose Paul Ricœur. Selon lui, « tout se passe comme si le vocable ‘reconnaissance’ avait une stabilité lexicale qui justifie sa place à titre

d'entrée à part entière dans le lexique, en l'absence de tout parrainage philosophique à la mesure de l'ampleur du champ de ses occurrences » [Ricoeur 2005]. Le *Littré* énumère ainsi pas moins de vingt-trois significations dont nous nous garderons ici de résumer la manière dont l'auteur trouve « dans les plis d'une définition la clé de la dérivation de la suivante » et souligne le rôle de « l'enchâssement des exemples dans le processus de dérivation » [Ricoeur 2005].

Signe de sa modernité, *Le Robert* substitue « au système de dérivation linéaire derivation du *Littré* [...] une architecture hiérarchique des emplois en forme d'arbre » [Ricoeur 2005] qui réduit à trois le nombre d'idées mères :

- « I. Saisir (un objet) par l'esprit, par la pensée, en reliant entre elles des images, des perceptions qui le concernent ; distinguer, identifier, connaître par la mémoire, le jugement ou l'action.
- II. Accepter, tenir pour vrai (ou pour tel).
- III. Témoigner par de la gratitude que l'on est redevable envers quelqu'un de (quelque chose, une action). »

De fait, même en utilisant ses fonctionnalités avancées, les requêtes effectuées dans *Ngram Viewer* se sont avérées particulièrement frustrantes tant elles soulignent cette polysémie davantage qu'elles ne rendent compte des usages du mot en sciences humaines et sociales. Rechercher les résultats pour le mot « reconnaissance » dans le corpus français sur la plus grande période couverte par l'outil nous plonge en effet dans une histoire linguistique. Le graphique 1.1 ci-dessous montre ainsi que parmi les ouvrages numérisés par Google, on trouve le mot reconnaissance pour la première fois en 1558, soit un siècle après l'invention de l'imprimerie, ce qui nous apprend bien plus au sujet de la numérisation des livres anciens que des évolutions linguistiques.

À titre d'anecdote permettons-nous de citer l'ouvrage en question. Il s'agit de l'*Histoire de notre temps* rédigée par Guillaume Paradin, historien et religieux bourguignon ayant vécu entre 1510 et 1590. La reconnaissance y prend le troisième sens défini par *Le Robert*, c'est-à-dire de gratitude dont on est redevable envers quelqu'un : « Et combien qu'il y en ait eu, qui ayans receu tous ces bienfaits, ayent oublié la reconnoiffance, qu'ils deuoient à

leurs bienfacteurs [...] ».

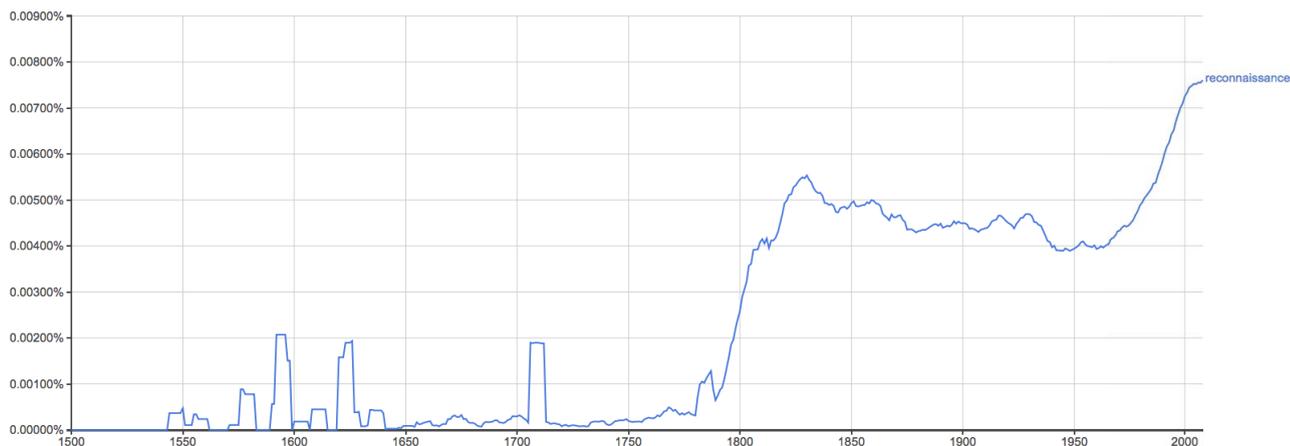


FIGURE 1.1 – Capture d'écran des résultats de la requête « reconnaissance » avec *Ngram Viewer*

Bien loin de nos préoccupations, le mot reconnaissance est souvent utilisé pour former des expressions bien spécifiques, qu'elles soient anciennes comme la « reconnaissance militaire » et la « reconnaissance de dettes », ou plus récentes de « reconnaissance visuelle » ou « reconnaissance d'images », enjeu pour les sciences de l'informatique, en lien avec les neurosciences, qui essaient de produire des algorithmes capables de reconnaître des images comme le fait le cerveau humain.

Même en utilisant la fonction de recherche *wildcard*, qui permet d'obtenir la liste des combinaisons de mots les plus fréquentes, il est difficile d'obtenir des résultats probants, la syntaxe française, il est vrai ne s'y prêtant guère. Ainsi, en tapant « reconnaissance * », c'est uniquement une liste des articles les plus souvent accolés au mot reconnaissance qui est obtenue (de, des, du, et d', par, à, pour, que, envers). Le graphique 1.2 ci-dessous rend compte des expressions les plus fréquemment trouvées débutant par « reconnaissance de », qui constitue la combinaison la plus courante.

Ce graphique rend compte de la variété des usages et des contextes dans lesquels est mobilisé le mot. Ainsi, la reconnaissance de la « liberté », de la « souveraineté », de la « nation » ou encore de la « République » renvoient au vaste champ de la philosophie du droit, du droit international et de l'histoire politique. La reconnaissance de la « dette » concerne davantage le droit et l'économie. L'expression reconnaissance de la « postérité »

1.1. LES DIFFICULTÉS D'UN « COUP DE SONDE »

est quant à elle aussi bien utilisée en droit de la famille que par les critiques artistiques.

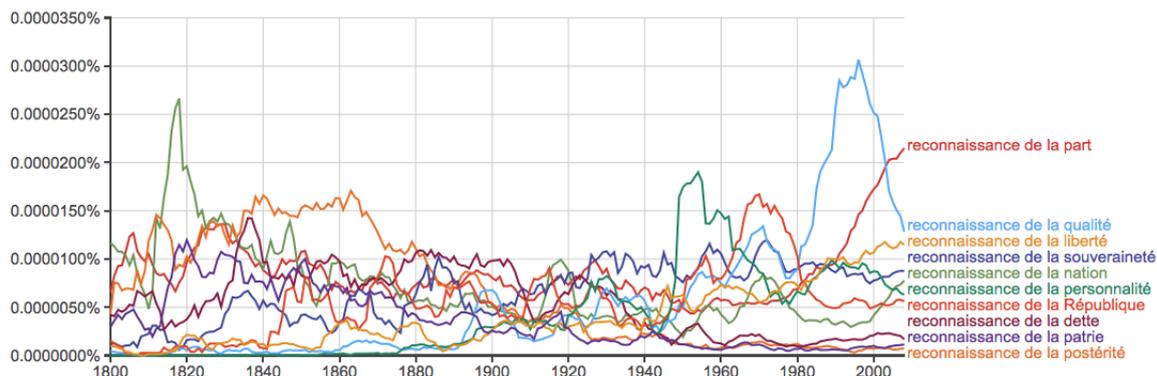


FIGURE 1.2 – Capture d'écran des résultats de la requête « reconnaissance de la * » avec *Ngram Viewer*

Dans ces conditions, il nous a semblé plus pertinent d'entreprendre un « coup de sonde » semblable à celui effectué par A. Bevort et M. Lallement à qui nous devons l'expression qui forme le titre de cette section. C'est ainsi que les auteurs qualifient leur exploration de la plate-forme de diffusion de publications en sciences humaines et sociales *Science Direct*. Souhaitant retracer la promotion de la notion de « capital social », les auteurs ont lancé une requête dans la rubrique « *social sciences* » leur permettant d'obtenir plusieurs centaines de résultats :

« Pour les articles comme pour les livres, le moteur de recherche a retenu le terme 'social capital' inséré dans les résumés, les titres et les mots clés pour l'ensemble des revues, livres et banques de données référencés dans *Science direct*. La base de données consultée comprend des revues ($n = 248$) et des ouvrages anglo-saxons mais pas uniquement. Il a donc été possible (par traduction automatique de 'social capital') d'intégrer d'autres publications non anglo-saxonnes dans l'échantillon exploité. » [Bevort et Lallement 2006].

L'analyse des résultats en termes de volume fait notamment apparaître que la publication en 2000 de l'ouvrage de Robert Putnam *Bowling Alone*, précédée cinq ans plus tôt de l'article *Bowling Alone : America's Declining Social Capital* dans la revue *Journal of Democracy* joue le véritable rôle de « détonateur » de la « carrière intellectuelle du capital social » [Bevort et Lallement 2006]. Ainsi, le pic des publications est atteint en 2001.

Se limitant aux seuls articles, les auteurs observant ensuite les revues les plus présentes et le contenu des métadonnées (titres, résumés, mots-clés) pour rendre compte des « tribulations du capital social » [Bevort et Lallement 2006]. Pour chacun des trois champs scientifiques ainsi distingués (la santé, le développement et la socio-économie), le rôle du capital social dans les débats scientifiques est décrit.

Au plan méthodologique, A. Bevort et M. Lallement soutiennent donc qu'à défaut d'être exhaustif, la taille et la représentativité de l'échantillon permettent de parvenir à des résultats significatifs :

« Peu importe ici que la base explorée ne recense ni l'ensemble des revues de sciences sociales ni ne couvre l'exhaustivité des ouvrages publiés sur la période. L'échantillon utilisé est suffisamment vaste et représentatif pour que le résultat obtenu soit significatif. »

Du fait de la polysémie du terme et de la variété des expressions contenant le mot reconnaissance, cette stratégie nous paraît plus appropriée que l'utilisation de *Ngram Viewer* pourtant très prometteuse [Héran 2013]. Ainsi, la section suivante décrira les conditions de collecte des métadonnées de plus de sept cents articles, puis s'attardera sur la méthode mise en œuvre pour analyser une telle masse d'information.

1.1.2 Une moisson limitée de métadonnées

Pour mettre en œuvre la stratégie décrite plus haut, il s'agissait d'abord de choisir la ou les plates-formes de diffusion de publications scientifiques les plus susceptibles de permettre d'obtenir des résultats suffisamment vastes et représentatifs pour garantir la significativité des résultats. Nous avons alors rencontré des difficultés spécifiques à la présence de revues en sciences humaines et sociales de langue française sur internet [Minon et Chartron 2005].

Dans une étude réalisée pour le Ministère de l'éducation nationale et de la recherche parue en 2005, Marc Minon et Ghislaine Chartron, chercheurs en sciences de l'information, comparent l'offre de revues en SHS en France, en Espagne et en Italie. Ces derniers établissent une liste de 540 revues qui, sans prétendre à l'exhaustivité, reflète selon eux « le cœur » des revues de sciences humaines et sociales de langue française : les plus impor-

tantes, les plus visibles, les plus habituellement validées et les mieux référencées » [Minon et Chartron 2005]. L'offre de titres est donc « particulièrement abondante », en quantité, comme en qualité :

Même en se limitant aux publications les plus importantes [...] on relève plus de 500 titres. Au total, il y a en Europe, certainement plus de 1 200 titres vivants de sciences humaines et sociales. La richesse de l'offre n'est d'ailleurs pas seulement quantitative ; le statut même des revues est très diversifié. On trouve ainsi, parmi les titres de la population observée, non seulement des revues des différentes disciplines SHS mais aussi des publications aux objectifs très variés : des revues de recherche, des revues de débats et des revues dites de 'divulgateur'. »

Or, l'abondance de titres se double de « l'extrême atomisation de l'offre en matière de diffusion des revues SHS » [Minon et Chartron 2005; Blondiaux et al. 2012], ce qui ne simplifie pas notre entreprise qui se serait mieux satisfaite d'une plus grande centralisation. M. Minon et G. Chartron estiment ainsi qu'en 2005, les 540 titres recensés étaient diffusés par plus de 300 acteurs différents :

« Cette forte atomisation de l'offre de revues SHS complexifie bien évidemment l'apparition d'une offre électronique cohérente et à haute valeur ajoutée. A l'exception éventuellement des PUF, aucun diffuseur n'a, en effet, la taille critique pour proposer seul une offre suffisamment attractive aux établissements de prêt, particulièrement aux établissements de prêt étrangers. Même la constitution de portails proposant une offre multi-diffuseurs et permettant de mutualiser les investissements nécessités par le numérique est rendue aléatoire par ce caractère très atomisé de l'offre, puisque, pour réussir, ces agrégateurs devraient nécessairement réussir à convaincre du bien-fondé de leur approche de multiples intervenants, aux statuts très divers. »

Comme le résume Thomas Parisot, « l'édition française en sciences humaines était fragilisée par ce qui aurait dû constituer un atout : sa diversité » [Blondiaux et al. 2012]. Lancé l'année de la publication de ce rapport, le portail de diffusion *Cairn* mutualise les

efforts de cinq maisons d'éditions fondatrices (Belin, De Boeck, La Découverte, Érès et les Presses Universitaires de France) et est associé à la Bibliothèque nationale de France. De surcroît, le portail permet d'accéder au catalogue de plus de cinquante éditeurs privés ainsi qu'aux références proposées par *Revues.org*.

Si une « recension exhaustive des études et débats suscités au cours de ces dernières années par la notion » [Bevort et Lallement 2006] de reconnaissance reste impossible, la plate-forme de diffusion *Cairn* semble cependant garantir d'atteindre un seuil à partir duquel il est pertinent de mesurer la diffusion du vocabulaire dans les publications en SHS. Outre *Cairn*, nous avons interrogé le portail *Science Direct*, qui comprend notamment la revue *Sociologie du travail*, incontournable dans notre discipline [Borzeix et Rot 2010].

Une dernière limite à prendre en compte est celle de l'année à partir de laquelle les numéros sont mis en ligne, soit 2001 pour la plupart des revues accessibles sur *Cairn* [Blondiaux et al. 2012]. Pour la plupart des revues, à moins de consulter les versions « papier » des revues, il était impossible de contourner ce biais. Face à cette solution trop coûteuse pour un simple « coup de sonde », nous avons préféré en rester à l'analyse des évolutions depuis 2001, confortée par des recherches ponctuelles sur quelques titres parmi les plus importants.

1.1.3 Analyser une grande masse d'information

Au final, 704 articles ont été « moissonnés » sur *Cairn* et *Science Direct*. Ils sont rédigés en français et comportent dans leur titre, leur résumé ou l'un de leur mot-clé, le mot « reconnaissance ». Si cette stratégie empirique a l'avantage d'objectiver des évolutions qui, sans une démarche systématique, seraient difficilement perceptibles, il faut en signaler les limites. Comme on l'a vu, la méthode de collecte ne permet pas de garantir l'exhaustivité des données, malgré la minutie avec laquelle les articles ont été rassemblés. Il paraît toutefois raisonnable de considérer que ce « coup de sonde » donne, dans l'ensemble, une idée juste des thématiques abordées et du rythme auquel la reconnaissance a pris place dans le champ des SHS.

Une deuxième limite concerne les filtres qui président à notre démarche. En premier lieu, le fait de ne s'intéresser qu'aux publications scientifiques laisse de côté celles des acteurs sociaux (presse, syndicats, groupes professionnels, etc.) qui peuvent elles aussi,

indiquer l'émergence d'un enjeu dans la société civile. De surcroît, au sein même du monde académique, notre méthode exclut les autres modalités de valorisation scientifique qui témoignent pourtant elles aussi de l'importance d'une notion dans une discipline ou un champ (ouvrages³, séminaires, colloques, etc.).

Enfin, l'analyse porte sur des résumés, lesquels ont tendance à accentuer la spécificité des articles, si bien que notre analyse thématique pourrait à son tour renforcer, en partie artificiellement, les distinctions thématiques entre des articles qui au regard d'autres aspects, seraient relativement proches (courants, approches, références, etc...).

Tenant compte des limites signalées et face à la grande quantité d'information à analyser, nous nous sommes tournés vers les méthodes d'analyse lexicométrique dont le caractère chronophage de la mise en forme du corpus⁴ est compensé par le soutien aux efforts d'objectivation que cette méthodologie apporte. En effet,

« Malgré les efforts d'objectivité du chercheur qui aborde un texte, l'interprétation est souvent influencée par des présupposés initiaux. Un grand corpus rend également difficile une analyse fine et subtile : il renforce la tendance à n'y chercher que ce que l'on veut y voir. Le risque est alors d'obtenir une compréhension intuitive et parfois biaisée du matériau étudié. » [Baillat et al. 2016]

Pour ce faire, nous avons utilisé *Iramuteq*, qui est un logiciel permettant des analyses « multidimensionnelles de textes et de questionnaires » ainsi que le présente son site internet⁵. *Iramuteq* est une sorte d'interface graphique du logiciel *R*, lui aussi libre et gratuit, destinée d'une part à faciliter l'utilisation des librairies sur lesquelles il repose par l'utilisateur et d'autre part à améliorer le rendu graphique des résultats. Il est développé au sein du LERASS (Université de Toulouse 3) avec le soutien du Labex Structuration des Mondes Sociaux. Ce logiciel permet notamment de mettre en œuvre la « méthode Alceste » [Marpsat 2010], développée par Max Reinert [Rouré et Reinert 1993; Reinert 2001].

3. Bien qu'une partie des livres publiés par les éditions La Découvertes et les Presses de Sciences Po soient accessible sur *Cairn*, seuls les articles ont été retenus dans la mesure où le biais le nombre d'éditeurs nous paraissait trop restreint pour être un tant soit peu représentatif.

4. Dans notre cas, il s'agissait de récupérer manuellement les informations bibliographiques des articles correspondant aux critères de recherche, puis de les rassembler dans une base de données comprenant le titre de l'article, le ou les auteurs, le nom de la revue ainsi que l'année de parution.

5. <http://www.iramuteq.org>

Dans un premier temps nous mobiliserons l'analyse des spécificités, qui permet de distinguer les mots les plus fortement associés à des périodes chronologiques. Pour cela, les résumés de chaque article, précédés d'une variable indiquant leur période de parution (2001-2006 ; 2007-2010 ; 2011-2013), ont été rassemblés en un corpus unique.

Les analyses portent sur les formes « actives » qui regroupent l'ensemble des conjugaisons ou déclinaisons d'un même mot (verbes, noms, adjectifs, adverbes). Les formes actives s'opposent aux formes supplémentaires qui sont ignorées dans l'analyse car il s'agit de mots « outils » que l'on trouve indifféremment dans tout texte (pronoms, conjonctions, certains adverbes ou verbes fréquents). Si besoin, le logiciel permet de classer manuellement les formes en actives ou supplémentaires. Par exemple, le mot « article », banal dans un résumé, a été classé dans les formes supplémentaires.

Pour déterminer les mots spécifiques selon les périodes, Iramuteq compare le tableau lexical agrégé, qui indique la fréquence de chaque mot du corpus pour chaque période au tableau d'indépendance, c'est-à-dire aux fréquences dont nous disposerions s'il n'y avait aucun lien entre les mots et les périodes. Le score obtenu par chaque mot à l'issue de cette comparaison permet de caractériser les périodes et de retracer l'évolution des thématiques abordées. Le tableau 1.4 présente le classement des vingt mots les plus fortement associés à chaque période.

Deuxièmement, en vue de produire une photographie des grands chantiers propres à la reconnaissance, le corpus a été analysé selon la méthode de classification hiérarchique descendante GNEPA (il s'agit de la même méthode que celle utilisée par le logiciel Alceste). Celle-ci divise petit à petit le corpus en séparant les mots les plus éloignés les uns des autres (selon la métrique du Chi²) pour établir des classes rassemblant les segments de texte les plus proches les uns des autres.

À partir du tableau croisant les mots et les classes, une analyse factorielle des correspondances (AFC) a été réalisée. Elle permet d'obtenir les facteurs représentant les dimensions qui expliquent l'appartenance à une classe. Dans la figure 1.5, les mots les plus fortement associés à chaque classe sont positionnés sur le plan formé par les facteurs expliquant la majeure partie de l'information (39% pour l'axe des abscisses et 31% pour celui des ordonnées). Il s'agit alors pour le chercheur d'attribuer une signification à ces dimensions.

1.2 Le *boom* des publications sur la reconnaissance dans les revues de SHS (1993-2013)

Nous rapportons ici dans un premier temps l'analyse de l'évolution dans le temps du nombre d'articles, couplée à l'étude des changements thématiques repérés au sein du corpus à l'aide du logiciel Iramuteq. Dans un second temps, nous étudierons le statut des revues et des disciplines dans lesquelles sont parus ces articles au fil du temps, en vue de rendre compte de la trajectoire académique de la notion. Enfin, nous repérons quatre grands chantiers thématiques grâce à la méthode de classification GNEPA présentée plus haut.

1.2.1 Croissance et évolutions thématiques

L'évolution de la courbe représentée sur le graphique 1.3 montre une augmentation continue du nombre total de publications, qui culmine en 2007. Des recherches bibliographiques complémentaires menées moins systématiquement suggèrent que la promotion de la reconnaissance débute véritablement à la fin des années 1990. Ainsi, en 1999 est paru un numéro spécial de la revue belge *Recherches sociologiques* devenue en 2005 *Recherches sociologiques et anthropologiques*. Le numéro, intitulé « Souffrance sociale et attentes de reconnaissance. Autour du travail d'Axel Honneth » rassemble onze articles qui constituent les actes d'un colloque qui s'est tenu les 4 et 5 juin 1998 à l'Université catholique de Louvain [Todorov 1999]. Il s'agit, semble-t-il, sinon de la première, au moins d'une des premières publications en sociologie de langue française explicitement consacrée à la théorie de la reconnaissance développée par A. Honneth.

L'analyse du corpus en termes de fréquence laisse donc penser qu'à partir de 2001, trois périodes se distinguent : une phase de croissance rapide jusqu'à 2006, suivie par un pic de 2007 à 2010 puis d'une stabilisation à partir de 2011. L'analyse des mots spécifiques présentés au tableau 1.4 suggère quelques grandes caractéristiques thématiques de ces trois périodes que nous détaillons ci-dessous.

Au début des années 2000, les deux grandes thématiques abordées au prisme de la

1.2. LE BOOM DES PUBLICATIONS SUR LA RECONNAISSANCE DANS LES REVUES DE SHS (1993-2013)

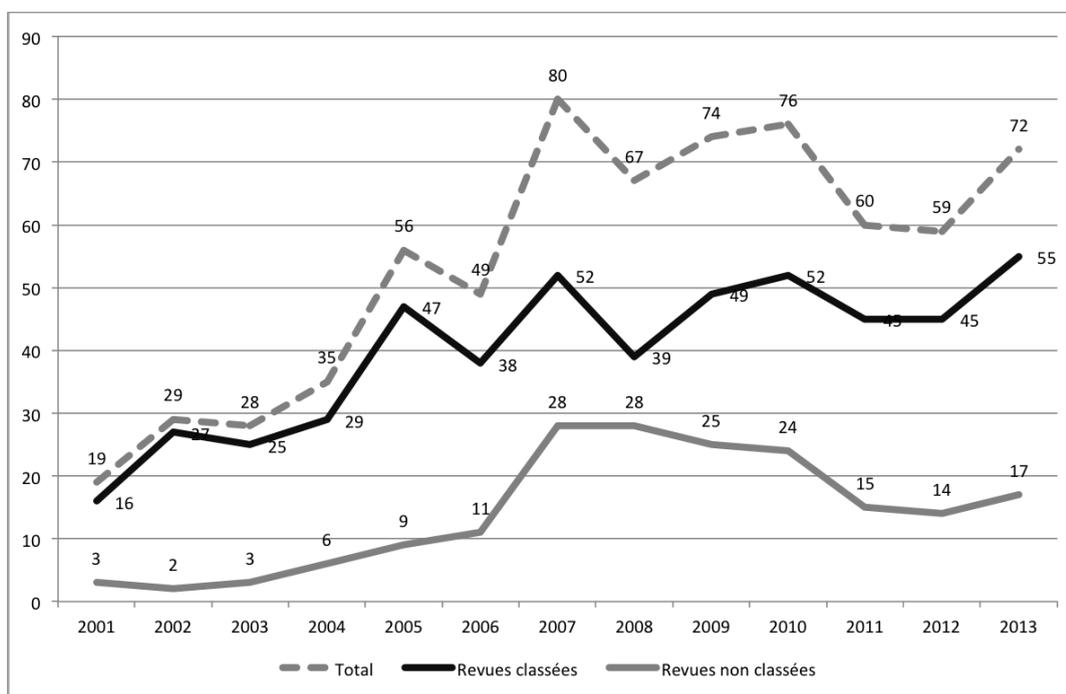


FIGURE 1.3 – Nombre de publications sur la reconnaissance, en langue française (2001-2013), en fonction du classement AÉRES. Sources : Cairn, Science Direct (avril 2014)

reconnaissance sont la santé et la vieillesse⁶ d'un côté et les groupes dominés de l'autre⁷, comme l'indique le tableau 1.4. Dans le champ de la santé, on trouve des travaux portant sur la reconnaissance professionnelle, qu'il s'agisse des spécialités médicales [Balzas et Rosenberg-Steiner 2005], des métiers de l'hôpital [Schweyer et Metzger 2005] comme l'anesthésie [Faure 2005] et la médecine générale [Bloy 2005], ou encore de la maison de retraite [Sipos 2003]. D'autres traitent de la reconnaissance de l'identité et des droits de certains publics comme les personnes handicapées [Ville et al. 2003; Ravaud et Ville 2003; Breitenbach 2004], âgées [Rosenmayr 2001; Stiker 2004; Johnson 2001; Brocas 2004; Palach 2005] ou malades [Bentz et al. 2006; Jorland 2005; Thébaud-Mony 2006].

Viennent ensuite les travaux qui portent sur les groupes dominés, à commencer par ceux qui s'intéressent à l'intégration des minorités de non nationaux et de migrants [Conte 2002; Lochak 2003; Roulleau-Berger et Shi 2004; Lesclingand 2004], à l'ethnicité [Jacobs

6. Cette thématique est représentée par les mots spécialité, hôpital, retraite, incapacité, mort, vieillesse et âge.

7. Visible en particulier à travers les mots recensement, réparation, racial, statistique, catégorie ou migration.

1.2. LE *BOOM* DES PUBLICATIONS SUR LA RECONNAISSANCE DANS LES REVUES DE SHS (1993-2013)

1993-2006	2007-2010	2011-2013
spécialité	axel_honneth	don
recensement	paradigme	représentativité
hôpital	maladie	stéréotype
durée	théorie	changement
retraite	sexuel	article
incapacité	parent	engagement
réparation	parental	conseil
racial	passion	gestionnaire
devoir	sociologique	mobilisation
peu	reprise	sexualité
statistique	notion	volontaire
catégorie	critique	depuis
mort	vae	secteur
avoir	sociologie	aide
vieillesse	retraité	juge
contrat	traverser	travailleur
migration	société	salarié
homme	psychique	public
enseignement	voie	livre
âge	thérapeutique	espace
exprimer	contribuer	discrimination

FIGURE 1.4 – Formes actives spécifiques classées par ordre décroissant d’association aux périodes considérées

et Rea 2005], à la multiracialité [Morning 2005], ou encore au racisme [Poli 2005] et aux inégalités de traitement dont ils sont victimes [Pinto 2001]. On trouve également des travaux qui portent sur l’usage des catégories statistiques ethniques ou raciales comme outils de discrimination ou de reconnaissance [Morning et Sabbagh 2005; Simon 2005], par exemple dans le cas des catégories du recensement russes, ukrainiennes, biélorusses, kazakhs et baltes [Arel, 2002]. Un peu moins nombreux, les travaux sur les femmes en tant que groupe dominé interrogent la mise en œuvre de l’égalité de genre [Lewis 2006], la reconnaissance de compétences professionnelles [Gadrey 2005] ou encore la reconnaissance sociale du travail des femmes via l’acquisition d’un statut professionnel [Zarca 1993].

À partir de 2007, les théories de la reconnaissance, et en particulier celle d’A. Honneth, semblent au cœur des interrogations⁸. La période est en effet marquée par une profusion

8. Parmi les 20 mots les plus fortement associés à la période 2007-2010, on trouve ainsi axel_honneth,

1.2. LE *BOOM* DES PUBLICATIONS SUR LA RECONNAISSANCE DANS LES REVUES DE SHS (1993-2013)

d'articles et de numéros spéciaux de revues consacrés à la reconnaissance. Dans le numéro de la *Revue du Mauss* intitulé « La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total », les auteurs se demandent si la reconnaissance est devenue ce par quoi les luttes sociales s'expriment et s'analysent [Caillé 2007c]. La revue *Idées*, quant à elle, publie un dossier qui aborde la reconnaissance à travers sa genèse philosophique [Guéguen 2007], le mépris social [Renault 2007b], la dignité au travail [Bec 2007], les mobilisations collectives [Malochet 2007] ou encore les formes de l'échange [Lallement et Malochet 2007]. Autre exemple, la revue *Travailler* publie un dossier dédié aux liens entre travail et reconnaissance ainsi qu'à la « théorie critique » [Dejours 2007b]. Enfin, la revue *Esprit* consacre le dossier central de son numéro de juillet 2008 au rôle de la reconnaissance dans la critique sociale, en particulier au sein de l'école de Francfort [Honneth 2008a].

Parallèlement, dans le champ de la santé, la présence des mots thérapeutique et maladie signale un ensemble conséquent de travaux consacrés aux processus de reconnaissance des maladies professionnelles comme la silicose [Rosental 2008], les affections périarticulaires [Hatzfeld 2008] ou le saturnisme [Pitti 2010]. D'autres articles portent à l'inverse sur la sous-reconnaissance des cancers professionnels [Platel 2009] et des difficultés à faire reconnaître une maladie professionnelle dans le contexte français [Boujasson 2009], ou encore sur la sous-reconnaissance des accidents et maladies professionnelles comme obstacle à la santé au travail [Barnay et al. 2010]. Par ailleurs, dans la continuité des recherches sur la reconnaissance des handicaps de la période précédente, plusieurs articles portent sur les handicaps psychiques [Lovell et al. 2009; Voléry 2009; Le Roy-Hatala 2009].

Enfin, il faut signaler l'apparition de travaux qui interrogent la reconnaissance sociale, juridique et institutionnelle des rôles issus des reconfigurations des normes familiales telles que les nouvelles formes de paternité liées à la normalisation du divorce [Martial 2009] et le statut de beau-parent [Rebourg 2010] ou de parent social [Callus 2010] dans le cadre des recompositions familiales ou des familles homoparentales [Borrillo 2007].

Passé 2010, l'engouement pour les théories de la reconnaissance cède la place à un intérêt grandissant pour les liens entre reconnaissance et travail⁹, bien que la présence des

paradigme, théorie, sociologique, notion, critique, sociologie, ou encore société.

9. On trouve ainsi dans la colonne de droite du tableau 1.4 les mots changement, engagement, gestionnaire, mobilisation, secteur, travailleur, salarié ou encore public.

mots stéréotype, sexualité, et discrimination montre que perdure l'intérêt pour l'analyse des groupes dominés au prisme de la reconnaissance.

Du côté de la gestion, la reconnaissance est principalement envisagée comme un moyen d'améliorer la qualité de vie au travail. Ainsi, de nombreux articles mobilisent la reconnaissance dans la perspective de la prévention de la souffrance au travail [Poulin et Morin 2010; Edey-Gamassou et Moisson-Duthoit 2012], de la gestion des cadres [Hébert 2012; Pierson 2011] ou encore de la mesure de la qualité de vie au travail [Brillet et al. 2013]. D'autres contributions en sciences de gestion envisagent la reconnaissance comme un levier de l'efficacité des organisations [Laval 2011]. Les travaux de Norbert Alter sur les rapports entre don, reconnaissance et relation contractuelle montrent l'importance pour le management de savoir recevoir et reconnaître les initiatives des salariés ne relevant pas des activités contractuellement définies.

Cependant, certaines recherches en gestion, en sociologie ou encore en économie s'intéressent, à l'inverse, aux conséquences des changements organisationnels sur la reconnaissance, notamment dans le secteur public depuis l'introduction du « *New Public Management* » [Fortier 2013; Bigi et al. 2013]. On trouve des articles spécifiquement consacrés aux effets du NPM sur l'éthos public des gestionnaires ou sur la façon dont l'introduction du financement par projet modifie les repères de la reconnaissance professionnelle des chercheurs [Jouvenet 2011].

Enfin, la sociologie du travail se consacre plus particulièrement à la reconnaissance des compétences dans le cadre des relations d'emploi, ou de la professionnalisation [Mohib 2011]. C'est notamment le cas du secteur de l'aide à domicile où la question des demandes de reconnaissance des compétences, *via* le diplôme par exemple [Doniol-Shaw 2011], permet d'étudier le processus de professionnalisation de métiers comme ceux d'aide soignant [Puissant 2011], d'auxiliaires de vie [Imbert et al. 2012] ou d'assistants de soins en gérontologie [Caudron 2012].

1.2.2 Trajectoire académique

Ainsi, les débuts de la reconnaissance en SHS sont fortement marqués par la thématique des groupes dominés et des identités méprisées. À la fin des années 2000, les théories de

1.2. LE *BOOM* DES PUBLICATIONS SUR LA RECONNAISSANCE DANS LES REVUES DE SHS (1993-2013)

la reconnaissance, promettant une nouvelle grille d'interprétation des luttes et des conflits sociaux, s'imposent. Depuis, la reconnaissance prend place au cœur des analyses du travail, et le nombre de publications se maintient à un niveau élevé. Cette trajectoire thématique est-elle en lien avec l'évolution de sa légitimité ? La notion de reconnaissance, à l'image de celle d'emploi, gagne-t-elle une « visibilité et une réelle légitimité académique » [Lallement 2001] ?

L'étude du statut des revues dans lesquelles les articles de notre corpus ont été publiés permet d'apporter quelques éléments de réponse. Pour cela, il a fallu supposer que la légitimité académique d'une notion était liée aux revues dans lesquelles elle figurait, ce qui pose le problème du classement des revues. Le critère retenu pour juger du caractère académique des revues, que l'on sait imparfait et critiquable, est celui de l'appartenance au classement AÉRES. Le graphique 1.3 ci-dessous représente l'évolution du nombre d'articles en fonction du classement des revues dans lesquelles ils sont parus.

Au lieu de confirmer l'hypothèse d'une augmentation de la légitimité académique de la notion de reconnaissance au fur et à mesure du temps, le graphique 1.3 montre que le pic de publications des années 2007-2010 s'explique largement par le triplement du nombre d'articles parus dans des revues non classées, passant de 34 avant 2007 à 105 entre 2007 et 2010. Avant cela, l'immense majorité des articles étaient parus dans des revues classées (182 sur 216). À partir de 2011, le total des articles parus dans des revues non classées baisse alors que celui des articles parus dans des revues classées se maintient. Ainsi, contrairement à la notion d'emploi, celle de reconnaissance est d'abord entrée dans les sciences sociales par la voie académique avant de s'ouvrir à des champs plus larges.

Cette conclusion sort renforcée d'une lecture en termes de disciplines¹⁰. Entre 2007 et 2010, ce sont surtout les revues de sociologie qui cèdent du terrain aux revues des catégories « général » et « pluridisciplinaire ». Ces dernières, globalement non classées, ont en commun de s'adresser à un public plus large que celui de la communauté des chercheurs. À l'exemple des revues *Esprit* et *Idées économiques et sociales*, on peut ajouter celui de la revue *Mouvements* qui publie en 2008 un numéro intitulé « Vérité, justice, réconciliation. Les

10. Pour les revues classées, ce sont les disciplines définies par l'AÉRES qui ont été retenues, pour les autres, l'attribution d'une ou de plusieurs disciplines est fondé sur l'auto-description des revues.

dilemmes de la justice transitionnelle » où la reconnaissance du passé est présentée comme un enjeu pour la justice d’aujourd’hui, puis en 2009 un numéro consacré à « la santé à l’épreuve du travail » où l’on retrouve, entre autres, la question de la reconnaissance des cancers professionnels. Toujours dans cet ensemble de revues généralistes ou pluridisciplinaires, on trouve des revues comme *Santé publique* et *Informations sociales*, destinées aux chercheurs mais aussi aux professionnels de la santé et du social.

À partir de 2011, les revues pluridisciplinaires¹¹, suivies des revues classées en sociologie et démographie puis des revues classées en économie et gestion distancent les autres disciplines. Le poids des articles parus dans des revues pluridisciplinaires suggère que la notion de reconnaissance, plutôt que d’être l’exclusivité d’une seule, fait le pont entre les différentes disciplines des SHS.

1.2.3 Les chantiers de la reconnaissance

Les débuts de la notion de reconnaissance en SHS sont largement académiques. Entre 2007 et 2010, la reconnaissance est à la mode : les revues académiques lui consacrent des numéros spéciaux tandis que les revues destinées à un public plus large, et notamment aux professionnels, commencent à s’y intéresser. À partir de 2011, la part des articles parus dans des revues académiques augmente et la thématique des identités méprisées passe au second plan, derrière celle du travail, des compétences et du management, sous l’impulsion conjointe de la sociologie et des sciences de gestion.

Cette analyse des dynamiques de l’usage de la notion nous invite à prolonger l’investigation, et à nous demander quels sont les grands chantiers et directions de recherche dans lesquels la reconnaissance est mobilisée. Pour cela, notre corpus de résumés a été soumis à une analyse statistique de classification qui a permis de cerner quatre groupes de travaux distincts. Le graphique 1.5 représente leur position par rapport aux deux principales dimensions d’explication produites par l’analyse factorielle des correspondances décrite plus haut.

L’axe des abscisses sépare à l’est les articles portant sur le travail et à l’ouest ceux

11. Les revues appartiennent à la catégorie « pluridisciplinaire » si elles s’inscrivent dans plus d’une discipline des SHS.

1.2. LE BOOM DES PUBLICATIONS SUR LA RECONNAISSANCE DANS LES REVUES DE SHS (1993-2013)

portant sur les identités. L'axe des ordonnées, quant à lui, se prête moins facilement à l'interprétation mais tend à distinguer les articles selon l'angle d'attaque adopté : soit les concepts, au nord, soit les populations, au sud. Dans les lignes qui suivent nous construirons la signification de ces dimensions en rendant compte des quatre classes qui y sont projetées.

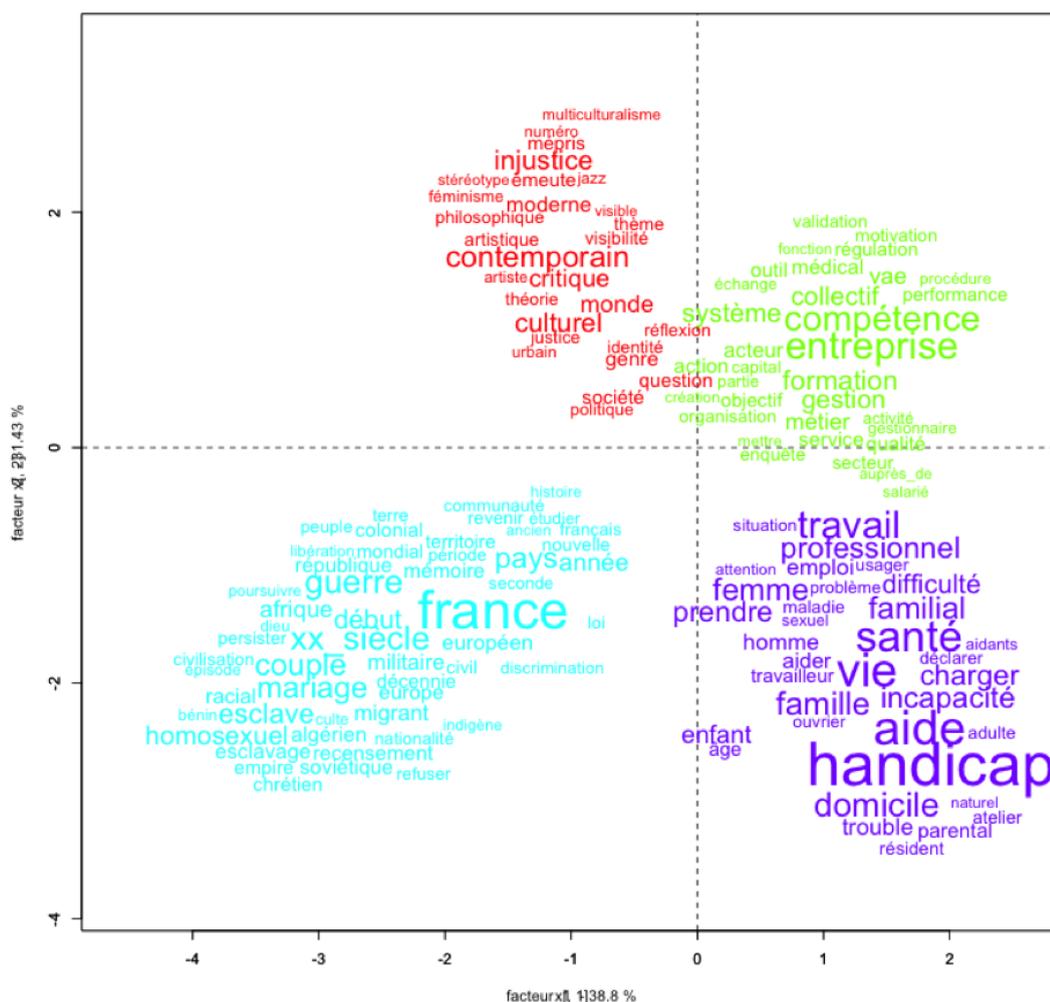


FIGURE 1.5 – Projection des mots sur le plan formé par les deux premiers facteurs (1993-2013)

Dans le cadran nord-ouest, se retrouvent les principaux théoriciens de la reconnaissance (axel_honneth, nancy_fraser, charles_taylor) et leur vocabulaire de prédilection (théorie, critique, Francfort, réification pour A. Honneth ; féminisme pour Nancy Fraser ; multicul-

turalisme pour Charles Taylor). Cette première classe est donc celle des « théories de la reconnaissance » [Guéguen 2007], c'est-à-dire du courant de la philosophie sociale qui s'interroge sur la place de l'identité et de la culture dans le diagnostic des pathologies du monde contemporain. Ces travaux, essentiellement théoriques, discutent les auteurs soutenant que l'on est entré dans un monde « post-socialiste » ou « post-fordiste » où il ne suffit plus de critiquer la structure économique de la société pour rendre compte des injustices sociales. Il faut désormais tenir compte des injustices culturelles, qui font que certaines identités sont plus reconnues que d'autres. En effet, si la conscience de soi se constitue dans l'intersubjectivité, la reconnaissance est un « besoin vital » [Taylor 1999] et la condition de notre « intégrité » [Honneth 2000]. Dès lors, les comportements de mépris « portent atteinte à la capacité de ces personnes de développer une compréhension positive d'elles-mêmes, compréhension qui s'acquiert par le biais de l'intersubjectivité. » [Honneth 2000]. Les politiques de la reconnaissance [Taylor 1992] deviennent alors un moyen de réparer ces injustices, tout comme les politiques de redistribution visent à lutter contre les injustices économiques.

Plus au sud, en regard de cette classe des théories de la reconnaissance, se trouvent les mots qui renvoient aux minorités ou cultures dominées : africain, homosexuel, immigré, par exemple. Pour la plupart des articles de cette classe, il s'agit de mettre en valeur les discriminations et processus de reconnaissance politique de minorités. Il peut s'agir, avec les mots « art » et « noir », d'articles portant sur les identités noire ou africaine et sur le rôle de l'art – en particulier de la littérature – dans la constitution de ces identités. Les auteurs publient dans *Sociétés contemporaines*, *Autrepart*, *Gradhiva*, ou encore les *Cahiers d'études africaines* des articles traitant de la reconnaissance de ces « sous-cultures », et du rôle de l'art dans la reconnaissance de l'identité noire. La présence des mots guerre, histoire et mémoire témoigne de la présence de travaux qui inscrivent les processus de reconnaissance dans le temps long, d'où l'évocation des siècles, des années, de l'ancien. Dans cette classe, que l'on pourrait nommer celle de la « reconnaissance des minorités », sont également présents les mots mariage, couple, homosexuel, filiation, et parental, qui renvoient aux travaux portant sur la reconnaissance légale des couples homosexuels et des familles homoparentales, publiés notamment dans les revues *Recherches familiales* et *Droit*

et société.

Si l'on regarde maintenant au sud-est du graphique, marqué par les mots travail, handicap et santé, une majorité d'articles traitent de la reconnaissance des handicaps, en particulier dans le monde du travail (*Revue française des affaires sociales*), mais aussi à l'école (*Éducation et sociétés*). Il s'agit également de la reconnaissance des maladies professionnelles, notamment des cancers, d'où la présence du mot ouvrier, renvoyant à une population davantage concernée par les maladies professionnelles. Plus au nord de cette classe, les mots professionnel, formation et emploi suggèrent des travaux portant sur la reconnaissance des professions médicales, d'où la forte association des revues *Recherche en soins infirmiers* et *Pratique et organisation des soins*. Cette classe est relativement hétérogène malgré l'unité qu'apporte la thématique de la santé, si bien que l'on choisira de la nommer « santé et reconnaissance ».

Enfin, la classe nord-est, associée à l'après 2010, se distingue nettement de la précédente par la présence de la thématique de l'organisation. C'est ici que l'on retrouve la plupart des articles parus dans des revues de sciences de gestion (*Politique et gestion de l'enseignement supérieur*, *Humanisme et entreprise*, *GRH*, etc.). Il s'agit le plus souvent d'analyser les effets des changements organisationnels sur les rapports entre l'individu et le collectif, sur la motivation ou encore sur l'efficacité des entreprises. Des revues de sociologies sont également représentées, à l'instar de *Sociologie du travail* et *Travail et emploi*. La plupart des articles abordent la reconnaissance des compétences, *via* la validation des acquis d'expérience ou dans le contexte du passage des carrières aux parcours. Elle aussi hétérogène, cette classe peut être nommée « reconnaissance et nouvelles organisations du travail » car les articles qui s'y trouvent mobilisent la reconnaissance pour traiter des conséquences des changements organisationnels.

1.3 Les deux sources du succès de la reconnaissance

1.3.1 Philosophie

Notre enquête a permis de montrer l'existence un « boom » de l'usage de la notion de reconnaissance en SHS au début des années 2000, suivi d'un pic entre 2007 et 2010 et d'une

stabilisation à un niveau élevé à partir de 2011.

L'analyse lexicométrique des résumés des articles montre que plus on avance dans le temps, plus les sociologues et les gestionnaires interrogent le travail au prisme de la reconnaissance, rattrapant la thématique des minorités, prégnante au début des années 2000, qui semble elle perdre un peu de terrain. L'analyse du statut et des disciplines des revues atteste que la notion est entrée en SHS dans des revues académiques en référence à des travaux théoriques – ce qui est surprenant si l'on pense au conflit des infirmières de 1988 – avant d'être mobilisées par les revues généralistes ou destinées aux professionnels.

Nous chercherons ici à savoir si la distinction précédemment mise en évidence, entre d'un coté, les chantiers des théories de la reconnaissance et des minorités méprisées, et de l'autre ceux de la santé et des nouvelles organisation du travail, reflète l'existence d'une double origine de l'intérêt des SHS pour la reconnaissance en France. Ce retour au début des années 1990 qui nous mènera dans un premier temps vers la philosophie politique et sociale puis sur le terrain moins connu de la littérature managériale américaine soulignera les origines duales de la reconnaissance.

La philosophie américaine : multiculturalisme et théorie critique

C'est aux États-Unis, vers le milieu des années 1990, que le champ de la philosophie politique et sociale s'empare de la question du multiculturalisme, multipliant les ouvrages et articles sur le sujet et alimentant par là même le débat public. Ainsi, en 1992, Charles Taylor dans son ouvrage *Multiculturalism and The Politics of Recognition* [Taylor 1992] traite la question des minorités à la lumière du concept hégélien de reconnaissance et « établit l'expression, consacrée depuis, de « politique de la reconnaissance » [Doytcheva 2011]. L'ouvrage de Will Kymlicka, *Multicultural Citizenship : a Liberal Theory of Minority Rights* sort en 1995, de même que N. Fraser publie un article intitulé « From Redistribution to Recognition? Dilemmas of Justice in a Post-Socialist Age » dans la *New Left Review* [Fraser 1995]. On peut ajouter à ces travaux ceux de Judith Butler, qui, dans *Gender Trouble : Feminism and the Subversion of Identity*, paru en 1990, travaille elle aussi sur la question de l'identité.

De l'autre côté de l'Atlantique, A. Honneth publie en allemand en 1992 *La lutte pour*

la reconnaissance [Honneth 2000]. Il y développe son concept de reconnaissance dans une volonté de dépasser le dualisme qui oppose chez Habermas le système, dominé par la rationalité instrumentale, au monde vécu, celui de la communication et propose ainsi une nouvelle théorie critique. Cette ambition le situe à première vue un peu à l'écart des débats sur le multiculturalisme et la reconnaissance des identités méprisées ou dominées mais rapidement, N. Fraser et A. Honneth se rejoignent dans un débat portant sur ce qui doit primer dans la critique de la société : la reconnaissance ou la redistribution, le culturel ou l'économique [Fraser et Honneth 2003]. En définitive, la reconnaissance est conçue comme un moyen de dévoiler les injustices (N. Fraser), les pathologies (A. Honneth) ou encore la domination (J. Butler).

La dizaine d'années qui sépare la publication de ces travaux dans leur langue d'origine de leur promotion en France peut, au moins partiellement, s'expliquer par leur calendrier de traduction. Si la traduction française de l'ouvrage de C. Taylor date de 1993 [Taylor 1999], celle de W. Kymlicka date de 2001 [Kymlicka 2001], tandis que le volume réunissant les principaux articles de N. Fraser traduits en français est paru en 2005 [Fraser 2005], tout comme ceux de J. Butler [Butler 2005]. En ce qui concerne A. Honneth, la version française de *La lutte pour la reconnaissance* est parue en 2000 alors que le texte allemand est sorti en 1992 et sa traduction anglaise en 1996, bien qu'avant 2000, quelques textes d'A. Honneth comme « La dynamique sociale du mépris. D'où part une théorie critique de la société ? » [Honneth 1996a] et l'article « reconnaissance » du *Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale* [Honneth 1996b] étaient déjà publiés en français.

Au rôle des traducteurs, il faut ajouter celui des « passeurs », à l'image de Paul Ricœur qui, dans ses *Parcours de la reconnaissance*, parus en 2004 [Ricœur 2005], discute largement C. Taylor et A. Honneth, contribuant ainsi à promouvoir ces deux auteurs et plus largement, la notion de reconnaissance dans le champ académique. N. Fraser semble elle aussi jouer ce rôle en construisant un lien critique entre les théories multiculturalistes américaines et les travaux d'A. Honneth. Il faut également souligner le rôle de sa traductrice, Estelle Ferrarese dont le travail contribue de manière significative à cette importation.

A. Honneth et le renouveau de la théorie critique

Parmi les « fondateurs » des théories de la reconnaissance, le parcours intellectuel d'A. Honneth est intéressant pour notre projet parce qu'on y retrouve le passage d'un intérêt pour les identités à une réflexion de plus en plus centrée sur le travail. Dans son dernier ouvrage, il déplore en effet la relégation du travail hors du cœur des « théories de la société », notant que la théorie critique lui a préféré « l'intégration politique » et les « droits civiques » alors que « le travail n'a rien perdu de sa valeur au sein du monde social vécu » [Honneth 2013].

Dans « Travail et agir instrumental » [Gernet et Honneth 2007]¹², A. Honneth montre que l'histoire post-marxiste du concept de travail est marquée par une invalidation de la dimension émancipatrice de l'idée marxienne de travail. Selon lui, Habermas, en distinguant système et monde vécu, a opéré un « nettoyage » qui a vidé la catégorie de travail de toute dimension morale, produisant un concept en contradiction avec l'expérience vécue des travailleurs. Il se donne alors pour projet de réintroduire le travail dans la sphère des interactions morales, et s'appuyant sur les analyses de P. Bernoux¹³ sur la réappropriation [Bernoux 1979], démontre la dimension morale du travail par l'existence de revendications qui viseraient à s'approprier celui-ci sur fond d'idéal artisanal.

Trente ans plus tard, dans « Travail et reconnaissance », A. Honneth déclare avoir commis une erreur en faisant du modèle artisanal l'idéal du travail et le motif ultime des revendications des salariés. Les conséquences sont lourdes puisque les fondements d'une critique interne du travail sont entièrement à reconstruire. Le philosophe entreprend alors de dégager la « base normative de l'organisation moderne du travail » [Honneth 2013, p.266]. S'appuyant sur les travaux de Hegel, Durkheim et plus largement de la sociologie économique, il conclut qu'une critique interne de l'organisation du travail ne peut qu'être

12. Cet article a d'abord été publié en 1980 dans un ouvrage collectif dirigé par Urs Jaeggi intitulé « Travail, Action, Normativité. Théories du matérialisme historique » [Jaeggi 1980]

13. Au moins deux éléments peuvent permettre de comprendre pourquoi A. Honneth se réfère uniquement à P. Bernoux pour ce qui est de la sociologie du travail française. D'une part, comme nous le verrons au chapitre 3, la théorie de l'appropriation qu'il formule peut être perçue comme une théorie de la reconnaissance et en cela, les travaux de P. Bernoux résonnent directement avec les préoccupations d'A. Honneth [Bernoux 1979, 1981]. D'autre part, P. Bernoux, germaniste, et les sociologues allemands du travail se connaissent et entretiennent des échanges intellectuels dont témoigne la préface faite par ce dernier à la traduction française de *La fin de la division du travail* de Kern et Schumann [1989].

fondée sur la norme de l'intégration sociale par le travail. Ainsi, plutôt que de rejeter le travail dans le système, sous prétexte que le marché du travail sert aujourd'hui davantage « l'intégration systémique » que l'intégration sociale, A. Honneth suggère de considérer les souffrances et les luttes de ceux qui font l'expérience du chômage, de la précarité de l'emploi et de la pauvreté ou encore de la dureté du travail comme des preuves suffisantes de son appartenance au monde vécu. Le travail doit garantir la subsistance et être digne de reconnaissance [Honneth 2013, p.271].

La comparaison de ces deux articles, parus à plus de trente ans d'intervalle, montre qu'au terme d'un cheminement théorique à rebours de ses prédécesseurs de l'école de Francfort, la reconnaissance lui permet de réconcilier la théorie critique avec le travail et lui donne les clés pour sortir de son « mutisme curieux et oppressant » [Honneth 2013]. En définissant le travail par sa fonction socialement intégratrice, c'est l'idée du travail comme œuvre, dans laquelle l'individu peut en contempler les fruits, qui est rejetée. C'est donc au prix du renoncement à l'idéal du travail artisanal ou de la reconnaissance dans l'œuvre que l'on trouve chez Marx, et par le retour à Durkheim, mais surtout à Hegel, pour qui le travail est avant tout ce qui permet d'obtenir la reconnaissance des autres, qu'A. Honneth réactualise le projet marxien de critique du travail.

1.3.2 Management

Si, d'un côté, la reconnaissance fonde la critique sociale, de l'autre elle est conceptualisée comme un outil permettant d'augmenter la performance des entreprises.

Au cours des années 1990, aux États-Unis, des ouvrages de management, destinés aux managers et chefs d'entreprise, paraissent avec pour ambition de faire de la reconnaissance un moyen d'accroître la performance des organisations par le biais de l'amélioration de la motivation des salariés dans un contexte de montée des services et de dépassement du taylorisme.

Cette littérature s'inscrit dans la continuité des travaux d'Elton Mayo et de « l'expérience Hawthorne » ainsi de l'article de Morse et Weiss sur la signification du travail [Morse et Weiss 1955] pour ne citer que ceux-là, qui montrent l'importance de la dimension expressive et de l'intérêt intrinsèque du travail face à la dimension instrumentale. La littérature

que nous étudions propose d'utiliser la reconnaissance pour stimuler la motivation intrinsèque des salariés. En faisant de la motivation le pivot essentiel de leurs démonstrations, ces auteurs s'inscrivent dans le cadre classique des théories de la motivation basées sur les théories des besoins humains [Maslow 1954; Herzberg 1966], selon lesquelles « c'est parce que nous avons des besoins et parce que nous voulons assouvir ces besoins que nous avons des comportements motivés. » [Michel 2005].

Par exemple, dans son ouvrage *The 1001 Rewards and Recognition Fieldbook*, Bob Nelson, docteur en management, président de « Nelson Motivation Inc. » met l'accent sur cette motivation intrinsèque en expliquant que « la motivation est l'énergie qui est à l'intérieur de chaque être humain et nous pousse à satisfaire leurs besoins. » [Nelson et Spitzer 2003]. Il s'agit de tirer parti du développement d'attentes « post-matérialistes » [Inglehart 1977], qui se traduisent au niveau de la valeur travail par le passage d'une éthique du devoir à une éthique de l'épanouissement [Lalivie d'Épinay 1988; Méda et Vendramin 2013]. Pour B. Nelson, la montée des attentes expressives à l'égard du travail va de pair avec le fait que les organisations productives ont un besoin croissant de l'implication de leurs salariés. Cette raison culturelle se double d'une nécessité économique car les entreprises n'ont, d'après lui, plus les moyens de récompenser leurs employés par les leviers traditionnels que constituent l'avancement et les augmentations. Les récompenses financières lui semblent en outre inefficaces, voire contreproductives et en tout cas incapables de procurer une satisfaction durable [Nelson et Spitzer 2003].

Les besoins de reconnaissance seraient donc les plus à même de stimuler la motivation intrinsèque. Ainsi, « l'usage efficace de la reconnaissance et des récompenses est le premier moyen de créer un environnement de travail positif où les salariés sont extrêmement motivés, et participent au succès de votre entreprise »¹⁴ [Nelson et Spitzer 2003]. À l'inverse des stimulations extrinsèques, la motivation engendrée par les besoins de reconnaissance produirait des bénéfices durables : amélioration de l'ambiance de travail, augmentation de la productivité, renforcement de la compétitivité, augmentation des profits, baisse du stress, de l'absentéisme, du turnover et des coûts afférents.

Ainsi, dans cette littérature managériale, qui s'inscrit dans la continuité d'ouvrages sur

14. Notre traduction

la motivation, la reconnaissance y est présentée comme un moyen peu coûteux d'accroître la performance des organisations en stimulant la motivation des salariés. La reconnaissance est le plus souvent le fait du manager. Il s'agit d'une action, d'une relation qui vise à montrer au quotidien au salarié que l'on apprécie ce qu'il fait au sein de l'organisation. Elle se distingue de la récompense qui est généralement un cadeau donné en échange d'un comportement ou d'une performance exceptionnelle.

Dans les années qui suivent, la littérature gestionnaire commence elle aussi à travailler sur la reconnaissance. Il faut souligner le rôle de passeur de Jean-Pierre Brun, qui opère un double travail de traduction des États-Unis vers la France, via le Québec et de l'entreprise vers le monde académique, en passant par la gestion. En effet, après la publication en octobre 2002 au Québec d'un document de sensibilisation intitulé « La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens », il publie en 2005, avec Ninon Dugas, un article intitulé « La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens » dans la revue *Gestion*. Les deux textes sont proches en termes de contenu mais dans le second, la démarche est clairement de rendre scientifique ce qui n'était jusqu'alors qu'une pratique, partant du constat que « la reconnaissance au travail n'a pas à ce jour fait l'objet d'une conceptualisation systématique et d'une interrogation satisfaisante » [Brun et Dugas 2005].

Pour les deux auteurs « l'intensification du besoin d'être reconnu au travail » s'explique par un contexte social marqué par l'hégémonie de l'économique sur le social et par la montée de l'individualisme et l'affaiblissement des solidarités traditionnelles qui font que le travail est plus que jamais un fondement du socle existentiel.

Le contexte organisationnel est quant à lui fait de changements incessants en réponse à l'accroissement de l'exigence de compétitivité, qui se traduisent pour les salariés par une augmentation du sentiment d'incertitude, l'affaiblissement du sentiment d'appartenance à l'organisation, des exigences contradictoires et la nécessité d'efforts supplémentaires, notamment d'adaptation. La reconnaissance fait alors partie des nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines visant à « faciliter les changements en milieu de travail [et] à conserver le personnel tout en le mobilisant » [Brun et Dugas 2005]. Comme les auteurs de managements, les deux gestionnaires voient un lien clair entre reconnaissance et performance : « plus vaste est l'éventail des types d'interactions traduits au sein de l'organisation

1.3. LES DEUX SOURCES DU SUCCÈS DE LA RECONNAISSANCE

dans des pratiques de reconnaissance significatives, plus importantes seront la satisfaction des travailleurs et, indirectement, la performance de l'entreprise ».

L'article vise donc à pallier ce manque par la construction d'un modèle de la reconnaissance au travail, qui sera repris dans des travaux empiriques de gestion [El Akremi et al. 2009]. Ce modèle repose sur le croisement entre les grandes approches de la reconnaissance (perspective éthique, conception humaniste et existentielle, école de la psychodynamique du travail, approche comportementaliste) et les niveaux d'interaction au travail (organisationnel, vertical, horizontal, externe et social). Pour la perspective éthique, chaque salarié doit être également reconnu en dignité. Selon la conception humaniste et existentielle, chacun doit être reconnu comme « porteur d'intelligence, de sentiments, d'expertise ». D'après l'école de la psychodynamique du travail, c'est la pratique et l'investissement du salarié qui doivent être reconnus sous la forme du constat ou de la gratitude à travers le jugement d'utilité ou de beauté, selon que la reconnaissance vient des supérieurs ou des pairs. Enfin, l'approche comportementaliste se concentre sur l'incitation à la réalisation d'actions attendues. La grille, obtenue au prix du rassemblement de travaux largement disparates se compose de vingt cases au prisme desquelles la capacité d'une organisation à reconnaître ses salariés est évaluée.

La reconnaissance est donc en passe de devenir « un aspect central [des] politiques de gestion des ressources humaines » [Guéguen et Malochet 2012] où elle est tenue pour un outil de performance. Ces tentatives de maîtrise de la reconnaissance se traduisent notamment par la constitution d'un réseau d'experts qui en font la promotion. Ainsi, en 1998, est née l'association des professionnels de la reconnaissance, Recognition Professionals International¹⁵, qui délivre des certificats de « professionnels de la reconnaissance ». Son objectif est « d'être connue dans le monde entier comme une ressource pour les cours et la formation en reconnaissance et d'accroître l'usage de la reconnaissance grâce à la formation ainsi qu'à un ensemble de ressources et d'outils »¹⁶. Au Québec, l'entreprise Rideau Reconnaissance¹⁷ propose des « solutions de reconnaissance complètes » dès 1990

15. B. Nelson, dont on a parlé plus haut du livre, est un membre fondateur de cette association. Pour plus d'informations : <http://www.recognition.org/>

16. Notre traduction

17. <http://www.http://rideau.com/>

et particulièrement développée depuis 2006, date à laquelle elle a racheté l'Institut de gestion de la reconnaissance¹⁸.

Parmi les présidents de *Rideau Recognition*, Christophe Laval a particulièrement retenu notre attention parce qu'il a réussi à importer en France le management par la reconnaissance développé aux États-Unis, en transitant, comme J-P. Brun, par le Québec. C. Laval se présente comme « le premier européen à [avoir reçu] la certification de professionnel en reconnaissance de l'organisme *Recognition Professionals International* »¹⁹. Il a également obtenu l'accréditation « formateurs de formateurs en reconnaissance », délivrée par la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université de Laval au Québec²⁰. Le fondateur et titulaire de cette chaire créée en 2000 n'est autre que J-P. Brun. Les activités de cette chaire s'organisent autour de quatre grands axes : la santé psychologique au travail, la reconnaissance au travail, l'harmonisation travail-vie personnelle et la violence au travail.

En 2008, C. Laval a fondé sa propre société de conseil, la société VPHR (Vision Performance Humain Reconnaissance). Domiciliée en région parisienne et à Montréal, cette société se donne pour mission d'améliorer « la performance par la reconnaissance »²¹. Parmi ses partenaires, on retrouve notamment J-P. Brun et la société Rideau Reconnaissance. C. Laval est également auteur d'un ouvrage intitulé *Plaidoyer pour la reconnaissance au travail* publié en 2008 aux éditions VPRH, dont les objectifs majeurs sont de « trouver des alternatives à la rémunération » et de « latiniser les pratiques américaines » [Laval 2008]. On observe donc, à travers le parcours de C. Laval, un processus de traduction et d'importation d'une expertise de la reconnaissance des États-Unis vers la France.

Conclusion

Nous l'avons vu, le *boom* observé en France à partir des années 2000 peut en partie être compris à l'aune du temps d'importation et de traduction en France d'un débat débuté dix

18. Cet institut a été fondé à la fin des années 1990 par Roy Saunderson, qui est, entre autres, membre de la Recognition Professionals International.

19. <http://rideau.com/fr/people/christophe-laval-crp/>

20. <http://www.cgsst.com/fra/formation-reconnaissance-travail/formation-pour-les-formateurs.asp/>

21. <http://www.reconnaissanceautravail.com>

ans plus tôt aux États-Unis et en Allemagne autour de la reconnaissance des identités et du multiculturalisme. Quelques années plus tard, des « passeurs » comme J-P. Brun, introduisent auprès des sciences de gestion françaises l'idée de la reconnaissance comme outil de performance, originellement développée au sein de la littérature managériale américaine non académique. Parallèlement, la critique culturelle portant sur les identités perd un peu de terrain, cédant le pas, avec les crises récentes, aux critiques économiques.

Au final, dans le contexte de la mise au travail de la subjectivité et de la montée en puissance de la norme de réalisation de soi, la reconnaissance se trouve aussi bien convoquée par la littérature managériale que gestionnaire, sociologique ou philosophique pour parler du travail. La multiplicité de ces usages est marquée par une ambivalence, qui, au fond, n'est que le reflet de la dualité des origines de la reconnaissance. Cette ambivalence a la double caractéristique d'impliquer la présence de deux forces contraires et de ne pas pouvoir être dépassée par un effort de synthèse [Merton 1976; Tabboni 2003]. En effet, la reconnaissance sert aussi bien les tentatives d'instrumentalisation de la subjectivité au travail que les travaux qui voient en elle la possibilité de redonner au travail sa puissance critique.

En effet, d'un côté, la reconnaissance a fait son apparition en tant qu'outil privilégié du dévoilement des pathologies du monde contemporain, de l'autre elle est devenue un levier de motivation dans les organisations du travail post-tayloriennes. Pour les managers et les gestionnaires, les attentes de reconnaissance des salariés constituent un réservoir d'engagement inespéré et inépuisable. La maîtrise de la reconnaissance laisse en effet entrevoir la possibilité de contrôler leur implication subjective sans passer par l'intermédiaire de « stimulations extrinsèques » telles que les primes ou les augmentations de salaire. Sous cet aspect, l'instrumentalisation des attentes de reconnaissance soutient la performance des « nouvelles organisations du travail » sans remettre en cause le partage des richesses qu'elles produisent, ni la répartition du pouvoir.

Si les usages de la reconnaissance que nous venons de décrire sont bel et bien irréductibles, ils ont toutefois en commun de rompre radicalement avec les conceptions du travail comme activité instrumentale : le travail doit être ce qui permet la reproduction matérielle de la société mais aussi l'intégration sociale. Ainsi, avec la reconnaissance, le travail

1.3. LES DEUX SOURCES DU SUCCÈS DE LA RECONNAISSANCE

retrouve une centralité qu'il avait perdue dans les utopies critiques où le travail doit occuper la plus petite place possible au profit des « activités libérées », comme dans l'utopie gorzienne.

Chapitre 2

Conflits du travail « classiques » ou luttes pour la reconnaissance ? L'apparition d'un nouveau vocabulaire d'expression des revendications

Introduction

La promotion de la reconnaissance, à partir des années 1990 aux États-Unis et des années 2000 en France, s'origine en deux projets radicalement opposés : d'un côté, la reconnaissance est un outil privilégié du dévoilement des pathologies du monde contemporain, de l'autre elle est un levier de motivation dans les organisations du travail dites post-tayloriennes. Ceux-ci ont toutefois en commun de relever de l'analyse et la description distanciée du monde et des mouvement sociaux plutôt que de l'action.

Qu'en est-il du discours des acteurs ? Est-il apparu, dans le champ du travail et des professions, des revendications de reconnaissance ou des conflits qui viseraient la reconnaissance ? La reconnaissance est-elle un motif, une raison de se mobiliser collectivement ? En d'autres termes, la montée en puissance de la reconnaissance comme notion, concept ou encore outil d'analyse correspond-elle à une tendance observable et perceptible en France ? Dans quelle mesure cette promotion théorique répond-elle à une tendance de la société ?

Il s'agit là de notre premier objectif : déterminer si la reconnaissance est un enjeu de mobilisation collective. Au risque de ruiner le suspense, disons d'emblée qu'à partir des

2.1. SUR LES TRACES DE LA RECONNAISSANCE DANS LES CONFLITS DU TRAVAIL

années 1990, on trouve en France des traces de ce que nous appellerons des *luttés pour la reconnaissance*. Deuxièmement, nous tenterons de dépasser le cadre de la simple étude du vocabulaire pour déterminer les caractéristiques des *luttés pour la reconnaissance* : quel(s) objet(s) ont-elles ? quels sont les acteurs en jeu ? de quelles ressources disposent-ils ? quelles relations entretiennent-ils ?

Pour préciser l'enjeu de ce chapitre, il nous faut cette fois dévoiler une conclusion majeure de la seconde partie de cette thèse : les salariés que nous avons interrogés dans différentes entreprises se mobilisent rarement collectivement pour obtenir la reconnaissance qu'ils estiment mériter. Comment se fait-il qu'à l'instar des salariés de France Télécom et de La Poste, de nombreux enquêtés sont animés par un « esprit de révolte qui ne se transforme pas en conflits ouverts » [Zarifian 2005] ? Ainsi, au-delà de se demander ce qui fait la spécificité des luttes pour la reconnaissance, nous serons particulièrement attentifs aux conditions de possibilité de ces luttes pour la reconnaissance.

Ce chapitre repose sur l'analyse de près de trois-cents coupures de presse issues de quotidiens régionaux ou nationaux français. La première partie discute la stratégie de recherche adoptée et la constitution du corpus. La deuxième partie détaille la méthodologie employée pour analyser le corpus et mettre à l'épreuve cette hypothèse. Celle-ci s'appuie sur les apports croisés de la sociologie du travail, des organisations, des professions et des groupes professionnels, de la sociologie du journalisme et des médias, ainsi que de la sociologie des conflits. Notre dernière partie est consacrée à l'exposition des spécificités des luttes pour la reconnaissance, soulignant à la fois la centralité de l'identité professionnelle et la nécessité d'un minimum de métier [Osty 2003, 2010] comme communauté pertinente de l'action collective [Segrestin 1985].

2.1 Sur les traces de la reconnaissance dans les conflits du travail

2.1.1 La reconnaissance en tant que revendication historique

Comment savoir si la reconnaissance est ou non devenue un enjeu des conflits du travail ? Une première façon de répondre consiste à observer le vocabulaire utilisé par les acteurs

2.1. SUR LES TRACES DE LA RECONNAISSANCE DANS LES CONFLITS DU TRAVAIL

de ces conflits. Mais l'utilisation du mot « reconnaissance » est-elle une garantie que les conflits du travail traitent bel et bien de reconnaissance ? Cela nous permet-t-il réellement de rendre visible une tendance à la lutte pour la reconnaissance dans le monde du travail, ou au contraire de l'infirmier ? À une telle stratégie répondent au moins deux objections. D'un côté, il pourrait exister des conflits pour la reconnaissance dans lesquels le mot ne serait pas prononcé, si bien qu'en s'attachant au vocabulaire, on pourrait manquer un mouvement de fond. À l'inverse, si les termes dans lesquels s'expriment les revendications étaient indépendants de la nature du mouvement, l'apparition d'un nouveau vocabulaire pourrait faire croire à une discontinuité, là où il n'y aurait que permanence.

Est-il donc besoin qu'un mouvement revendique nommément de la reconnaissance pour affirmer qu'il lutte pour elle ? Pour Doug McAdam, Sidney Tarrow et Charles Tilly il est clair que non. D'après eux « à partir du XIX^e siècle, cet âge d'or de la théorie de la valeur-travail, les ouvriers organisés ont [...] non seulement exigé que leur contribution collective à la production nationale leur donne droit à des salaires décents et à une juste rétribution de leurs tâches, mais aussi que soient reconnues leur dignité et leur identité collective » [McAdam et al. 1998].

Remontant le temps, c'est aussi ce qu'on peut se demander en lisant le travail de Simona Cerutti à partir de suppliques adressées au roi par des travailleurs salariés dans les villes italiennes de la Renaissance [Cerutti 2010]¹. Dans ces textes, les suppliants formulent des requêtes argumentées qu'ils adressent à qui de droit en vue d'obtenir un avantage ou un privilège. Ici, ce sont des travailleurs qui, entre 1720 et 1790 adressent leurs suppliques au roi de Sardaigne en vue « d'obtenir la maîtrise, sans pour autant présenter les réquisits nécessaires ». En effet, l'interdiction de travailler pour qui n'aurait pas réalisé son chef-d'œuvre imposait à ces artisans de se soumettre à la direction de maîtres qu'ils devaient rémunérer, lesquels - la plupart du temps moins riches, plus jeunes et moins compétents - n'étaient que des prête-noms.

Une analyse fine des suppliques, de la trajectoire de leurs auteurs et de leurs maîtres ainsi que de leurs relations professionnelles et du contexte corporatiste de l'époque a permis à Simona Cerruti de démontrer que ni les catégories de clientélisme ni de paternalisme,

1. Je remercie Isabelle Berrebi-Hoffmann de m'avoir suggéré la lecture de cet article.

2.1. SUR LES TRACES DE LA RECONNAISSANCE DANS LES CONFLITS DU TRAVAIL

traditionnellement mobilisées par les historiens pour expliquer ce phénomène, ne sont pertinentes. Ainsi, « la requête adressée au roi ne se résume pas à une demande de protection que l'on attend ordinairement d'un père, ni à la demande de grâce qui peut permettre aux gens sans droits de contourner la loi à travers l'exception. » [Cerutti 2010, p.607] Tout au contraire, « la supplique exprime plutôt une demande de reconnaissance de 'titres de citoyenneté' obtenus malgré la mobilité et un enracinement précaire ; donc de droits fructifiés à travers des voies que le roi peut reconnaître comme légitimes, et qui permettent ainsi d'accéder à la ressource-travail » [Cerutti 2010, p.607].

À travers ces suppliques, les travailleurs cherchaient donc à prouver leur citoyenneté, synonyme de reconnaissance de leur appartenance à la communauté. Ainsi, à côté des preuves de leurs compétences, les récits insistent sur la participation aux campagnes militaires, les services rendus à la « patrie », le courage et le sens du sacrifice ou encore le mariage « avec une sujette de Sa Majesté » ou « la fréquentation d'institutions caritatives urbaines » qui sont autant de « preuves de la citoyenneté » dont on souhaite obtenir les droits. Ces artisans cordonniers, menuisiers, passementiers, étameurs, vendeurs d'eau de vie, chapeliers, boutonnières et autres perruquiers auraient donc exprimé des demandes de reconnaissance dès la Renaissance, mais sans en dire le mot. Rien n'interdit de penser que l'on trouverait trace de telles requêtes avant et après cette période.

L'exemple des travailleurs salariés des villes italiennes de la Renaissance montre qu'il a certainement toujours existé des conflits du travail mêlant intérêts matériels et revendications identitaires ou expressives comme le soutenaient D. McAdam, S. Tarrow et C. Tilly. Pour éviter ce risque de faux négatif, s'agit-il alors de se demander si les conflits du travail, peu importe l'époque, sont traduisibles dans les termes de la reconnaissance² ? Cela reviendrait, soit en suivant Lazzeri, à produire une relecture expressive de la conflictualité, soit à définir *a priori* les luttes pour la reconnaissance (demandeurs, pourvoyeurs, nature des revendications, etc.), ce qui permettrait de classer les conflits.

Il nous semble qu'une si ambitieuse entreprise rétrospective n'aurait de sens que si elle s'inscrivait dans le cadre d'une théorie générale de la société où la reconnaissance serait,

2. On peut ici penser à la tentative de traduction de la tradition sociologique (Tocqueville, Marx, Durkheim, la sociologie américaine, Bourdieu) menée par Alain Caillé [2007b]

sinon la clé de voûte, du moins un principe essentiel. En comparaison, notre projet est beaucoup plus limité. Il s'agit de se demander si la reconnaissance fait partie du vocabulaire indigène des conflits du travail, depuis quand et pourquoi ? Si oui, les conflits dans lesquels elle est mobilisée ont-ils une spécificité ?

2.1.2 Un mot pour les maux d'aujourd'hui ?

À l'inverse, focaliser notre attention sur le mot « reconnaissance » pourrait produire un faux positif en relevant des conflits où sa présence ne serait pas liée à une quelconque spécificité de leur nature. Le risque serait d'accorder trop d'importance à un effet de mode qui ne dirait rien de l'évolution des revendications.

C'est ce que suggère Dubet, pour qui « la reconnaissance est partout » : « le mot 'reconnaissance' est aujourd'hui si banal qu'il désigne tout un ensemble d'expériences *a priori* de nature bien différente » [Dubet 2007]. Et d'énumérer les pompiers dont les risques du métier ne sont pas reconnus, les intermittents qui ne sont pas reconnus comme artistes, les femmes, les jeunes, les personnes d'origine étrangère, les handicapés, les minorités sexuelles, religieuses, régionales qui sont méprisés, aussi bien que les fonctionnaires et les ouvriers mais aussi la non-reconnaissance des diplômés, de l'expérience, du droit du travail, etc...

Pour le sociologue de la justice sociale, il faut distinguer les termes de l'expression de la souffrance sociale de sa nature et prendre acte du fait que signifiants et signifiés ont des causes distinctes. Ainsi, le succès lexical de la reconnaissance dans le registre de la dénonciation, au contraire d'un effet de mode, traduit selon lui le « passage vers une représentation symbolique et 'psychologique' des pathologies sociales et des injustices » où les identités individuelles et collectives sont constamment menacées par des injustices de toutes sortes. Prenant acte de cette prolifération de la reconnaissance dans le vocabulaire des acteurs, Dubet invite toutefois à se méfier d'un « effet de nouveauté » tant il est vrai que l'injustice, l'exploitation, le mépris, le racisme, le sexisme ne sont pas nouveaux. Autrement dit, le vocabulaire de la reconnaissance participe d'une mise en mots nouvelle de problèmes anciens dont seules les théories de la justice permettraient l'analyse³.

3. Dubet affirme que « la reconnaissance n'a pas d'unité du point de vue normatif et moral et qu'elle se diffracte face à la polyarchie des principes de justice. »

En définitive, la reconnaissance ne dirait donc rien de la structure des tensions sociales, de la domination ou de l'exploitation, et, en tout cas, ne serait pas en mesure de traduire ni de refléter le moindre changement dans les oppositions de forces. Elle serait « une expérience opposée au monde, [...] pas un principe de conflit et [...] peut-être même pas un moteur de critique politique » [Dubet 2007]. Par-delà ce « bloc existentiel » il s'agirait donc de décrypter les principes de justice qui président à la constitution de tel ou tel sentiment de mépris ou de déni, auxquels l'unité de l'émotion ne résisterait pas. Dubet en dénombre trois - l'égalité, le mérite, l'autonomie - dont la violation provoque des sentiments de déni et suscite des attentes de reconnaissance chez les acteurs.

2.1.3 L'hypothèse d'une spécificité des luttes pour la reconnaissance

La possibilité d'un faux négatif nous a poussé à préciser les contours de notre projet, c'est-à-dire la signification de l'usage indigène du terme de reconnaissance dans les conflits du travail. Cette seconde objection souligne quant à elle le risque de se laisser abuser par une spécificité de surface. Dans l'ouvrage collectif consacré à la lutte pour la reconnaissance qu'elle a dirigé, Estelle [Ferrarese 2013a] opère une double distinction de nature à nous en prémunir : d'une part, la reconnaissance n'est pas le résultat d'une lutte à visée instrumentale, d'autre part les attentes de reconnaissance ne doivent pas être confondues avec les luttes pour la reconnaissance.

Premièrement, à la différence des conflits du travail décrits par Reynaud, il serait impossible de dire à propos des luttes pour la reconnaissance que « puisque le conflit se termine sur un compromis, si l'on avait tout su, tout compris, tout prévu, on aurait pu aboutir au même résultat en faisant l'économie du conflit, ce qui aurait été avantageux pour les deux parties » [Reynaud 1982, p.8]. Si la lutte ne peut être considérée comme un moyen au service d'une fin que serait la reconnaissance, alors il faut en conclure que les acteurs n'agissent pas selon une rationalité (limitée) calculatrice et que l'issue du conflit n'est pas l'obtention d'un compromis issu de la négociation.

Au contraire, un examen précis des rapports entre les thèmes du conflit et de la reconnaissance, indissociables depuis Hegel, permet à l'auteure de conclure que la reconnaissance ne vient jamais sans la lutte : « la lutte n'est pas l'instrument d'une finalité qui lui serait

2.1. SUR LES TRACES DE LA RECONNAISSANCE DANS LES CONFLITS DU TRAVAIL

étrangère (la reconnaissance), mais elle est ce par quoi cette finalité est définie, dotée d'une substance » [Ferrarese 2013b]. Les conflits du travail relevant de la lutte pour la reconnaissance, s'ils existent, n'auraient donc pas grand'chose à voir avec les « stratégies » et les « coups à jouer » [Reynaud 1982, p.65] puisque l'essentiel se joue dans la lutte et non seulement dans l'obtention d'éventuels gains.

Non seulement la lutte pour la reconnaissance ne revêt pas de dimension instrumentale mais « figure parmi les conditions de félicité du geste de reconnaissance le fait qu'il ait été obtenu de manière non-instrumentale, *en conséquence de la validité* conférée à une revendication » [Ferrarese 2013b, pp.18-19]. C'est ce que montre très bien Fanon, décrivant la liberté accordée sans lutte aux esclaves antillais par leurs maîtres dans *Peau noire, Masques blancs* : « Un jour un Maître blanc a reconnu sans lutte le nègre esclave [...]. Le nègre est un esclave à qui on a permis d'adopter une attitude de maître » [Fanon 2011, p.216]⁴. Bien qu'ayant obtenu la liberté, le Noir n'est toujours pas libre : « le bouleversement a atteint le Noir de l'extérieur. Le Noir a été agi. Des valeurs qui n'ont pas pris naissance de son action, des valeurs qui ne résultent pas de la montée systolique de son sang, sont venues danser leur ronde colorée autour de lui. Le bouleversement n'a pas différencié le nègre. Il est passé d'un mode de vie à un autre, mais pas d'une vie à une autre. [...] le nègre ignore le prix de la liberté, car il ne s'est pas battu pour elle. » [Fanon 2011, p.218]

La lutte pour la reconnaissance ne pourrait donc pas être décrite comme l'affrontement de deux acteurs cherchant à maximiser leurs utilités respectives et c'est ce qui en ferait la spécificité par rapport aux conflits du travail, entendus d'une manière générale comme « les conflits entre employeurs et salariés [Reynaud 1982, p.1].

Voici pour la première spécificité des luttes pour la reconnaissance. Mais que faire de l'objection de généralité du désir de reconnaissance, exprimée par exemple par Alain Caillé, selon qui, étant tous méprisés, discriminés ou invisibilisés à un titre ou à un autre, « nous sommes tous en quête de reconnaissance. Plus ou moins éperdument » [Caillé 2007a, p.8] ?

Ici, la distinction opérée par Estelle Ferrarese entre attentes et demandes s'avère d'un grand secours. Selon elle, ce qui distingue les deux discours est l'absence d'adresse qui caractérise le premier. Les attentes sont elles aussi mues par un désir de reconnaissance

4. Cet exemple est développé par Estelle Ferrarese [2013b]

2.1. SUR LES TRACES DE LA RECONNAISSANCE DANS LES CONFLITS DU TRAVAIL

mais ne sont pas exprimées auprès du sujet avec qui l'on entretient la relation que l'on souhaite changer. Les attentes relèvent alors d'un discours critique confiné dans l'entre-soi. Bien qu'elle préfère la notion de plainte à celle de demande, on retrouve cette distinction fondée sur l'absence d'adresse chez Florence Osty. Ainsi, la plainte « se distingu[e] de la lutte par une retenue au niveau de l'individu et une difficulté à rendre visible l'enjeu identitaire de la reconnaissance » et se manifeste à travers la frustration, les besoins de légitimation des pratiques professionnelles et le doute éthique [Osty 2010].

C'est pourquoi la lutte pour la reconnaissance suppose la constitution de deux sujets antagonistes qui entretiennent une relation non instrumentale : l'un adresse des demandes motivées moralement à l'autre et tente de le convaincre de leur bien-fondé par l'argumentation ou la force. L'autre dont on suppose des capacités éthiques et une bonne volonté suffisantes pour comprendre la nature des demandes, les comprend et y résiste. Ainsi, la lutte échoue à produire de la reconnaissance si le destinataire des adresses n'admet pas l'existence du conflit ou nie la nature de l'antagonisme pour en rester, par exemple, à un rapport instrumental. La lutte peut aussi échouer si la reconnaissance tombe « à côté » c'est-à-dire si « la reconnaissance accordée par certains acteurs (management, clients) n'est pas celle revendiquée par les travailleurs eux-mêmes » [Dubar et al. 2011, p.320].

Quant à l'échec de la constitution d'une relation antagonique, il peut être le fait de structures sociales, institutionnelles ou juridiques qui ne permettent pas ou interdisent aux individus de s'exprimer. C'est le cas des migrants qui, faute de place légitime dans les arènes de discussion politiques, sont maintenus par les législations nationales dans un indépassable « en-deça d'affrontement moral » [Chavel 2013].

En définitive, la lutte pour la reconnaissance, contrairement à la quête ou à la plainte, comporte toujours une dimension politique au sens de volonté :

« d'arracher *la capacité* à modifier l'état du monde - acquérir un pouvoir de construction - [...] même si ce n'est que médiatement, en accompagnant une revendication plus circonscrite ou plus précise. Toute lutte pour la reconnaissance porte, d'une part, sur l'objet nommé (l'identité, le mode de vie, la contribution au projet commun, le statut, etc.) et, d'autre part, sur le statut de 'changeur de monde'. » [Ferrarese 2013b, p.25]

Ainsi, contrairement à la quête, dans laquelle chacun aspire individuellement à être mieux reconnu, la lutte vise et produit une triple transformation : de soi-même (production, dans l'affrontement, d'un sujet individuel ou collectif) ; d'autrui, qui abandonne un peu de son pouvoir de construction ; du monde sous l'effet de ces reconfigurations. C'est en ce sens que la lutte pour la reconnaissance est par nature politique, bien que dans un sens plus large que celui adopté par Érik Neveu pour qui « prend une charge politique un mouvement qui fait appel aux autorités politiques (gouvernement, collectivités locales, administrations...) pour apporter, par une intervention publique, la réponse à une revendication, qui impute aux autorités politiques la responsabilité des problèmes qui sont à l'origine de la mobilisation » [Neveu 2011].

2.2 Méthodologie

2.2.1 Composition du corpus

Les critères de recherche

Ce travail théorique nous permet de parvenir à une définition provisoire de la lutte pour la reconnaissance : *un affrontement entre deux sujets antagonistes, l'un essayant de convaincre l'autre de lui céder un peu de son pouvoir de construction du monde*. Existe-t-il de tels conflits dans le monde du travail ? S'agit-il de cela lorsque des travailleurs demandent plus de reconnaissance dans les conflits du travail ? Pour s'en faire une idée, nous avons exploré les archives de la presse française *via* deux des trois principales bases de données francophones, Factiva et Europresse⁵. Cela nous assurait d'accéder à la grande majorité des titres de la presse écrite française nationale et régionale depuis les années 1950. Mais comment chercher ?

Deux stratégies étaient envisageables. La première consistait à sélectionner tous les articles relatant des conflits professionnels puis à y analyser l'évolution des revendications, leur nature, la manière dont elles ont été exprimées ainsi que leurs causes affichées. Face à l'ampleur de la tâche, l'analyse aurait dû être restreinte à quelques professions comme celles des cheminots, dont la récurrence des conflits aurait permis une observation sur plusieurs

5. Le troisième étant l'Argus de la Presse

décennies. La force de cette démarche aurait été de pouvoir observer l'apparition (ou non) de revendications de reconnaissance le long d'une large période d'observation, de saisir les évolutions du vocabulaire, du contexte économique et social, etc.

En revanche, une limite majeure de cette stratégie est de ne tenir compte que de professions ayant une forte tradition du conflit social et, de fait, structurées par la présence syndicale qui reste aujourd'hui le vecteur le plus important des mobilisations collectives. Ainsi les professions nouvelles, ou n'ayant pas l'habitude de se mobiliser seraient, par définition, exclues du champ d'observation. On manquerait ainsi des professions dont l'aspiration à la reconnaissance aurait précisément pu mener à la mobilisation.

C'est donc une seconde stratégie qui a été retenue : rechercher, parmi les articles relatant des conflits du travail, ceux dans lesquels s'expriment *stricto sensu* des attentes, des revendications de reconnaissance. Empiriquement, ce choix s'est traduit par l'utilisation de trois critères de recherche, utilisés identiquement dans les deux bases Factiva et Europresse. Les articles retenus contenaient à la fois les mots « métier » ou « profession », « conflit » ou « grève » et pour finir, le mot « reconnaissance ». Cette méthode de recherche a l'avantage de contourner les limites de la classification par mots-clés opérée par le producteur ou le détenteur de la base de données qu'a soulignées Éric Lagneau [2005].

Les mots « métier » et « profession » ont été ajoutés de manière à cibler des articles portant sur des conflits prenant place dans le monde du travail. Évidemment, l'utilisation du mot travail, plus englobant, était tentante mais générerait trop de résultats ne concernant pas le monde du travail. Le mot « grève » quant à lui a été ajouté de manière à ne pas exclure des articles où n'apparaîtrait pas le mot « conflit » précisément en raison de la présence du mot grève, avec lequel il aurait été redondant.

Au plan théorique, le critère du « conflit » correspond à l'hypothèse que la lutte pour la reconnaissance prend, par définition, une forme conflictuelle. En focalisant sur les conflits ou la grève, on assume donc de laisser de côté les conflits « latents » pour ne s'intéresser qu'aux conflits « ouverts » [Reynaud 1982, p.7], au détriment de processus de construction de la reconnaissance qui n'auraient pas de dimension conflictuelle. Il faut également reconnaître que l'on n'observe pas les autres « pratiques », « ressources » et « savoir-faire militants » qui appartiennent au « continuum des stratégies à la disposition des salariés

2.2. MÉTHODOLOGIE

pour faire valoir leurs intérêts » [Giraud 2009]. Ce parti pris théorique recouvre heureusement un principe de réalité : si les sociologues du travail s'intéressent depuis longtemps aux pratiques de résistance comme le freinage, il n'en va pas de même des journalistes - du moins dans la presse généraliste que nous mobilisons. Les chances qu'un conflit reçoive une couverture médiatique sont bien plus grandes s'il comporte une grève, une manifestation ou une quelconque dimension spectaculaire [Lagneau 2005].

Les critères du « métier » et de la « profession » ont pour fonction première de délimiter le champ des conflits : en s'assurant de leur présence, on cible le monde du travail. Cette délimitation évoque nécessairement l'idée de métier comme communauté pertinente de l'action collective [Segrestin 1985] ou la théorie des répertoires d'action collective [Tilly 1976]. On suppose en effet que la constitution d'une « forme d'action collective concertée en faveur d'une cause » [Neveu 2011] nécessite *a minima* des catégories regroupant des individus aux caractéristiques objectives communes qui ont conscience de leurs intérêts communs, sans tenir compte pour le moment des différences importantes entre métier, profession et emploi [Osty 2003].

La recherche ne contenait pas d'autres critères de limitation des résultats, notamment aucune limite de temps. Au total, 317 articles ont été trouvés, s'échelonnant de 1987 jusqu'à l'année de la requête (2014), publiés dans des journaux de tous bords politiques (tableau 2.1). Ils concernent des activités, métiers, groupes professionnels ou professions très variés⁶, impliqués dans des conflits à dimension locale mais le plus souvent nationale.

6. Voici la liste brute de ces professions : agents mortuaires hospitaliers, agents de sûreté aéroportuaire, aides à domicile, ambulanciers, infirmiers anesthésistes, agents de l'ANPE, assistantes maternelles, agents de surveillance de la voie publique, avitailleurs, marins, salariés des casinos, salariés de centre social, convoyeurs de fonds, agents de décontamination, dockers, douaniers, pompiers, éboueurs, enseignants du secondaire, facteurs, fonctionnaires, gardiens de prison, médecins généralistes, greffiers, salariés de l'hôtellerie de luxe, infirmières, inspecteurs de l'Éducation Nationale, jardiniers de la ville de Paris, masseurs-kinésithérapeutes, médecins hospitaliers, salariés de la métallurgie, pédiatres, permanenciers du SAMU, policiers municipaux, pompiers professionnels, psychologues du secteur public, routiers, sages-femmes, conseillères conjugales, praticiens hospitaliers, médecins urgentistes, secrétaires, contrôleurs SNCF, conducteurs de trains, remiseurs-dégareurs, cheminots, stewarts, salariés de centres superviseurs urbains, conducteurs de matières dangereuses, chauffeurs pour personnes handicapées, conducteurs de métro à Lyon, chauffeurs de bus à Rennes et au Mans, conducteurs du tram-train de Nantes, vétérinaires.

2.2. MÉTHODOLOGIE

Titres de la presse nationale	l'Humanité, l'Expansion, l'Indépendant, Valeurs actuelles, le Figaro, le Journal du Dimanche, le Point, les Echos, l'Express, Libération, Le Monde.
Titres de la presse régionale	L'éclair des Pyrénées, l'Est républicain, la Tribune, la Charente Libre, la Dépêche du Midi, la Montagne, la Nouvelle République du Centre Ouest, la Provence, la République des Pyrénées, la Voix du Nord, Le Bien public, le Courrier de l'Ouest, Le Journal de Saône et Loire, le Maine Libre, le Monde, le Parisien, le petit bleu de Lot et Garonne, le Progrès, le Télégramme, l'Yonne républicaine, Midi Libre, Nord Littoral, Ouest France, Paris Normandie, Presse Océan, Sud Ouest

FIGURE 2.1 – Titres de presse quotidienne mobilisés

Tenir compte de « l'objectivité » journalistique

Avant d'en venir à l'analyse de notre corpus à proprement parler, examinons une dernière objection fort légitime qui pourrait nous être faite puisque les conflits du travail sont saisis au prisme de leur narration journalistique. Se peut-il que l'apparition du vocabulaire de la reconnaissance soit le fait d'une évolution du vocabulaire des journalistes plutôt que de celui des acteurs dont ils rendent compte des mobilisations ? De ce point de vue, travailler à partir d'articles de presse relève du pis-aller puisque le prisme du journaliste s'ajoute à celui du chercheur. C'est pourquoi, plusieurs précautions ont été prises pour tenir compte de cette subjectivité supplémentaire et notamment pour éviter l'erreur qui nous semble être la plus grave, qui consisterait à prendre le discours des journalistes pour celui des acteurs.

Avant même l'analyse, c'est la sélection du type d'articles qui nous a servi de garde-fou. Nous avons ainsi laissé de côté les formes qui valorisent le plus la subjectivité du journaliste comme l'éditorial, le billet ou le reportage mais aussi les articles dans lesquels le travail de recherche et d'analyse du journaliste est plus développé (analyse, enquête, dossier) ainsi que les textes faisant la part belle aux opinions extérieures tels que l'interview ou la tribune libre. Parallèlement, nous avons évincé les brèves, filets et dépêches, contenant des informations trop succinctes pour permettre l'analyse. La synthèse, parce qu'elle appartient au « genre informatif » [Martin-Lagardette 2012] tout en étant suffisamment développée

2.2. MÉTHODOLOGIE

pour contenir une description détaillée du conflit, s'est alors imposée. A cette précaution s'en est ajoutée une seconde, qui a consisté à ne retenir que les articles dans lesquels le recours à la reconnaissance était le fait des acteurs et pas seulement des journalistes. Le recours au discours direct ou au discours indirect libre nous a pour cela servi de marqueur.

Ce faisant, notre corpus est passé de 317 à 289 articles d'une longueur moyenne de 500 mots. Relativement homogènes du point de vue de leur composition, les articles disposent d'un titre, d'un corps et parfois d'une illustration ou d'un encadré et comportent une accroche ainsi qu'une chute relatant les issues possibles du conflit. Le corps des textes répond aux traditionnels « cinq W » du journalisme, à savoir « qui, quoi, quand, où et comment ou pourquoi » et se limite le plus souvent aux « hard news » par opposition aux « soft news » soit les impressions et déductions des journalistes [Earl et al. 2004]. Les articles retenus revêtent ainsi tous les atours de l'objectivité « au sens de revendication d'un récit vérifié et neutre des faits, séparation du fait et du commentaire » [Neveu 2013], limitant le risque de biais de description [Earl et al. 2004] ou de qualification [Lagneau 2005].

Si « l'écriture vient en quelque sorte suggérer que ce sont les faits qui parlent et non la subjectivité du rédacteur » [Neveu 2013], nous n'oublierons pas lors de l'analyse que de nombreux processus venant contredire cette « objectivité » sont malgré tout à l'œuvre, aussi bien en ce qui concerne le choix des conflits couverts par les médias (la sélection) que la manière dont ceux-ci sont rapportés (le cadrage) [Lagneau 2005]. Gérard Pirotton rappelle ainsi l'importance du cadrage, c'est-à-dire de « l'interprétation des significations sociales et politiques du conflit » à travers un exemple typique :

« Il n'est pas équivalent [...] de rendre compte d'une grève dans les transports publics en soulignant les désagréments pour les usagers, en jouant des déclinaisons du thème : 'les voyageurs sont pris en otages...' ou en rendant compte des raisons de la dégradation des conditions de travail, comme enjeu du conflit social » [Pirotton 2012, p.171].

2.2.2 Grille d'analyse

La taille et la nature du corpus nous ont incité à opter pour l'analyse qualitative de contenu assistée par ordinateur pour déterminer si la mobilisation du mot « reconnaissance » lors de conflits du travail révèle en eux quelque chose de spécifique qui tiendrait de la lutte pour la reconnaissance. Pour cela, nous nous sommes doté d'une grille d'analyse au carrefour de quatre ensembles de disciplines : la sociologie du travail et des organisations, la sociologie des professions et des groupes professionnels, la sociologie des médias et du journalisme et la sociologie des conflits, tout en tenant compte du modèle théorique de la lutte pour la reconnaissance proposé par Estelle Ferrarese.

Une partie de la grille a donc été établie *a priori*. Il s'agissait entre autres de faire apparaître la nature des revendications. À ce sujet, la sociologie des conflits du travail nous apprend que si les conflits sociaux contemporains comportent une dimension « défensive et d'urgence sociale » les motifs des revendications se caractérisent en revanche par une certaine permanence : salaires, emploi, conditions de travail, conflits de droits [Denis 2005; Béroud et Mouriaux 2005]. Nous avons regroupé ces revendications sous le code « revendications matérielles ». En outre, comme Estelle Ferrarese suggère que la spécificité des luttes pour la reconnaissance est que la « revendication plus circonscrite ou plus précise » est toujours accompagnée d'une volonté d'acquérir un « pouvoir de construction », nous avons recherché l'expression d'une telle volonté et avons rassemblé les extraits qui semblaient pertinents sous l'étiquette « revendications non matérielles ». De fait, la distinction entre les revendications matérielles et les autres n'est que rarement évidente et de nombreux extraits procèdent d'un double codage.

Inscrivant notre recherche sous l'hypothèse générale de la spécificité des luttes pour la reconnaissance, il nous fallait également porter une attention particulière aux groupes qui se mobilisent pour adresser des demandes de reconnaissance et ceux à qui elles sont adressées. Tout ce qui concerne la mobilisation des groupes a été codé sous l'item « formes d'action collective ». Nous y avons été particulièrement sensibles dans la mesure où, selon le motif hégélien, le sujet est censé accéder à la conscience de soi par la lutte. Comme déjà souligné avec l'exemple de *Peaux noires, masques blancs*, les acteurs ne peuvent déléguer à d'autres

2.2. MÉTHODOLOGIE

le soin d'obtenir la satisfaction de leurs revendications. On peut alors supposer une certaine propension des acteurs de ces luttes à s'engager dans des formes de mobilisation se passant de l'intermédiaire syndical, à l'image des coordinations, rejoignant ainsi la « dimension démocratique » de la conflictualité contemporaine identifiée par Sophie Bérout et René Mouriaux [Bérout et Mouriaux 2005].

Nvivo, l'analyse qualitative assistée par ordinateur

Ce travail d'analyse de contenu a été assisté par ordinateur au moyen du logiciel Nvivo. Il ne s'agissait pas de quantifier notre matériau mais plutôt de nous faciliter la tâche dans un travail de codage fastidieux d'une part et de rendre le retour aux extraits plus aisé d'autre part. En effet, l'usage que nous avons fait du logiciel Nvivo s'est limité à classer de manière systématique des extraits d'articles dans les catégories de notre grille d'analyse ainsi qu'à spécifier leur source. La puissance du logiciel se révèle au moment de faire des requêtes qui permettent d'obtenir les extraits de texte correspondant à divers critères de codage et/ou de classification. Bien que travaillant avec Nvivo10, nous ne pouvons donc que souscrire aux conclusions de Philippe Wanlin pour qui, « fondamentalement, les opérations de codage et de catégorisation sont les mêmes que celles que l'on fait quand on travaille manuellement, mais la vitesse de travail de traitement et d'analyse des données est augmentée. Les possibilités offertes par ce logiciel sont multiples puisqu'il est possible de changer les unités de comptage et de se voir indiqué la portion de discours que représente l'extrait analysé. Certes, toutes ces opérations sont faisables à la main, mais NVivo7 permet de produire les éléments de synthèse de manière bien plus rapide même pour un matériel volumineux et n'implique pas à chaque fois une nouvelle opération de comptage ou de fouille » [Wanlin 2007].

La réception des demandes de reconnaissance, bien que moins présente dans nos articles, a elle aussi fait l'objet d'un codage spécifique. Elle se situe en effet au croisement d'un triple intérêt. D'abord la lutte pour la reconnaissance doit être acceptée comme telle par celui à qui les demandes sont adressées, le « sujet antagoniste » [Ferrarese 2013b]. De nouveau dans *Peaux noires, masques blancs*, Fanon montre bien que le Blanc refuse de voir dans la lutte autre chose qu'une lutte pour le travail et non pour la liberté : « le maître se moque de la conscience de l'esclave. Il ne réclame pas la reconnaissance de ce dernier, mais son travail » [Fanon 2011]. Ensuite, une reconnaissance purement « communicationnelle » de la nature de la lutte, sans aucune conséquence concrète, prendrait les atours de la manipulation ou de l'idéologie [Honneth 2013]. Enfin, dans la perspective ultérieure de l'étude de la participation des médias à la construction des conflits sociaux, il convient d'être particulièrement attentif au discours politique, tant il compte en termes de cadrage et de qualification journalistique [Lagneau 2005].

2.2. MÉTHODOLOGIE

L'avant-dernière catégorie définie avant d'entamer le travail de codage du corpus est celle des causes profondes de ces mobilisations, comme l'évolution des métiers, des conditions de travail, de rémunération, etc. Par exemple, lors de la grève des employés de casinos de décembre 2004, les syndicats estimaient que le problème de fond était la perte de revenus induite par l'introduction de machines à sous qui rapportent pourtant gros aux propriétaires des établissements de jeux, autrement dit l'iniquité du partage des profits. Dans d'autres cas, il s'agit de l'évolution des métiers qui auraient gagné en complexité, dangerosité ou responsabilités avec le temps.

La catégorie des éléments déclencheurs recense au contraire ce qui a suscité, en dernière instance, la mobilisation collective. Il s'agira de se demander si le type d'éléments déclencheurs est lié à la nature des luttes.

Code	Exemple
Revendications matérielles : revendications qui revêtent une dimension matérielle. Sources : 199. Extraits : 308	« Les salariés [agents de sûreté aéroportuaire] ont des revendications légitimes : revalorisation des salaires ; amélioration de leurs conditions de travail par une augmentation des moyens financiers et humains ; reconnaissance de la pénibilité de ce travail ; instauration et respect d'un véritable dialogue social. » <i>L'indépendant</i> , 23 décembre 2011
Revendications non matérielles : revendications sans objectif concret spécifique. Sources : 149. Extraits : 195	« nous [les sages-femmes] voulons juste être reconnues à notre juste valeur » <i>Le Progrès</i> , 6 novembre 2013
Formes de l'action collective : manière dont elle est organisée (syndicats, collectifs) et dont elle s'est déroulée. Sources : 110. Extraits : 139	« Répondant à l'appel de la CFDT-Transports premier syndicat de la branche -, et soutenus par la CGT, les grévistes doivent disposer leurs camions devant les dépôts d'hydrocarbures de Feyzin et du port Edouard-Herriot pour en fermer l'accès aux camions-citernes approvisionnant les stations-service de la région. » <i>Le Monde</i> , 10 novembre 1997
Reconnaissance des antagonistes : interprétation du conflit par ceux à qui sont adressées les demandes de reconnaissance. Sources : 36. Extraits : 45	« Patrick Thouverez, président du syndicat des entreprises de sûreté aérienne et aéroportuaire, a reconnu hier que cette profession était « en mal de reconnaissance ». » <i>Sud Ouest</i> , 22 décembre 2011

2.2. MÉTHODOLOGIE

<p>Causes profondes : les causes des mobilisations telles que présentées par leurs acteurs. Sources : 126. Extraits : 205</p>	<p>« Les syndicats expliquent que le développement des machines à sous a provoqué une désaffection des jeux traditionnels (black jack, roulette) et une chute des pourboires. ‘Les employeurs n’ont pas redistribué la nouvelle manne financière que représente les machines à sous’, déplorent les syndicats. » <i>Ouest France</i>, 23 décembre 2004</p>
<p>Éléments déclencheurs : ce qui a précipité la mobilisation. Sources : 53. Extraits : 61</p>	<p>« Cette journée nationale d’action a été décidée en réponse au ‘traumatisme’ causé à l’ensemble des personnels pénitentiaires par la tentative d’évasion héliportée de deux détenus, qui avaient pris en otages deux surveillants, à la maison d’arrêt de Fresnes, les 27 et 28 mai. » <i>Le Monde</i>, 8 juin 2001</p>
<p>Définition du métier : revendications autour du métier et de sa définition. Sources : 53. Extraits : 73</p>	<p>« Elles [les aides à domicile] estiment que leur profession est en danger : ‘salaires d’un autre siècle, aucune reconnaissance de la part des pouvoirs publics pour un travail qui est devenu un véritable métier’. » <i>Le Télégramme</i>, 14 novembre 2002</p>
<p>Comparaisons : comparaisons entre métiers ou entre traitements. Sources : 57. Extraits : 67</p>	<p>« ‘Ça fait trois ans que je suis greffière, je suis à 1 724 euros par mois. On fait autant d’heures que les magistrats. Quand ils sont en audience jusqu’à 22 heures, on est en audience jusqu’à 22 heures. Quand ils sont là le week-end, on est là le week-end’ a souligné Mariama Kandé, greffière au tribunal pour enfants de Toulouse. » <i>Le Courrier de l’Ouest</i>, 30 avril 2014</p>
<p>Soutiens : soutiens extérieurs à la mobilisation. Sources : 30. Extraits : 32</p>	<p>« beaucoup de compréhension de la part du public : ‘vous avez raison. nous sommes d’accord avec vous. vous méritez la reconnaissance de la population et du gouvernement. bravo, nous sommes avec vous!’ » <i>Ouest France</i>, 6 novembre 2006</p>

TABLE 2.1 – Grille d’analyse

Trois catégories de codage se sont imposées au fur et à mesure. Il nous a paru essentiel de relever les extraits se rapportant à la thématique du métier et de son sens tant elle est récurrente dans notre corpus Loriol [2011], confirmant l’importance du « désir de métier » décelé par Florence Osty dans son ouvrage éponyme [Osty 2003]. Ce code est en quelque sorte transversal au modèle esquissé par ceux présentés plus haut car il peut concerner les causes profondes de la mobilisation tout comme des revendications non matérielles.

2.2. MÉTHODOLOGIE

L'intitulé du code ne doit pas laisser penser que seraient exclus *a priori* l'activité, la tâche, le poste et la profession [Tourmen 2007] mais plutôt que tout ce qui relève de l'une ou l'autre de ces notions y est rangé.

Deuxièmement, d'une manière favorable à la thèse développée par François Dubet dans son article déjà cité portant sur les injustices et la reconnaissance, selon laquelle « il suffit que la comparaison se fasse à son désavantage pour que l'individu ne se sente pas reconnu dans son rang, son honneur social, son travail » et « que les inégalités économiques perçues comme injustes adoptent le langage de la reconnaissance et du mépris quand la contribution du travail personnel ou collectif dans la formation de l'utilité globale est ignorée. » [Dubet 2007], les comparaisons entre métiers ou groupes professionnels ont été fréquentes, au point qu'un codage supplémentaire s'est imposé. À l'image du métier, le thème de la comparaison est orthogonal au modèle d'une lutte entre deux sujets antagonistes, dans laquelle l'un d'eux se mobilise pour arracher un peu de sa capacité d'agir sur le monde à l'autre. La comparaison se retrouve à la fois du côté des causes profondes, des revendications matérielles et non matérielles, mais aussi des formes de la mobilisation lorsque la situation d'un métier mieux loti suscite l'action collective.

La dernière catégorie ajoutée *a posteriori* concerne les soutiens reçus par les acteurs au cours de leurs mobilisations. On y trouve tout ce qui concerne les formes prises par les luttes pour la reconnaissance et les ressources mobilisées. Les travaux portant sur les rapports entre médias et acteurs sociaux au cours de la construction des conflits sociaux soulignent, entre autres, l'importance du soutien de l'opinion publique dans des conflits qui ont de plus en plus besoin de publicité pour avoir une chance de réussir [Neveu 1999; Lagneau 2005; Neveu 2013]. Ce soutien est d'autant plus important qu'un article de presse soulignant au contraire les désagréments causés aux usagers, clients, patients, citoyens ainsi que leur hostilité au mouvement, facilitera la fermeté d'un gouvernement ou d'un employeur ne craignant pas de voir son capital sympathie entamé.

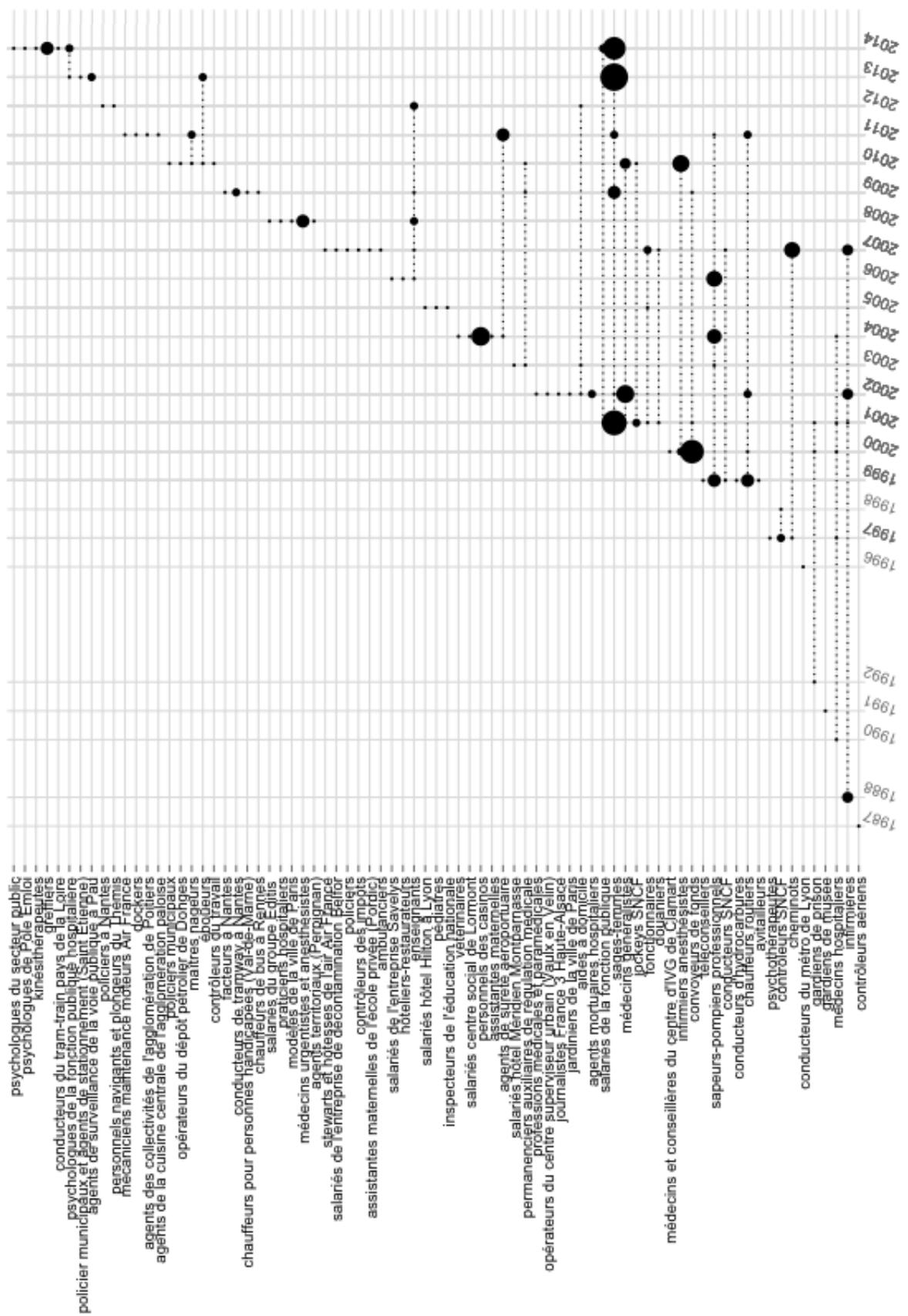
2.2.3 Panorama du corpus

Le graphique 2.2 offre une vision synthétique du corpus avec les années en abscisses et les professions, ensemble de métiers, ou groupes de salariés en ordonnées. La taille des

2.2. MÉTHODOLOGIE

cercles est proportionnelle au nombre d'articles du corpus traitant du conflit : les plus petits correspondent à un seul article alors que le plus gros représente les 32 articles consacrés au conflit des sages-femmes en 2013. Enfin, une ligne pointillée connecte les différents points d'une même ligne de manière à souligner la récurrence de certains conflits.

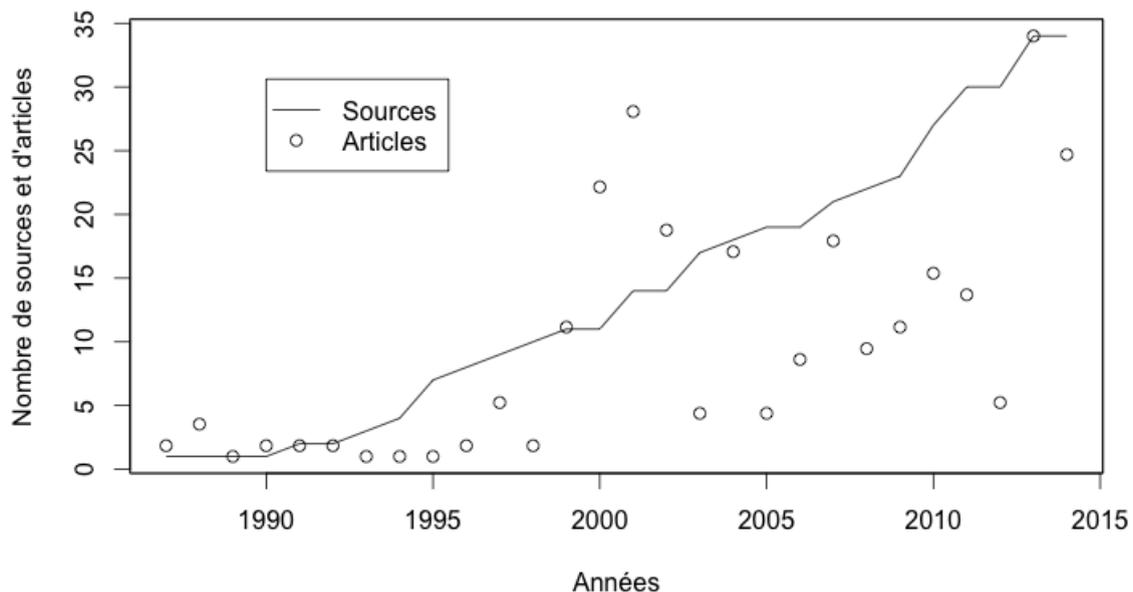
FIGURE 2.2 – Nombre d'articles par année et par profession



2.2. MÉTHODOLOGIE

Nous insistons sur le fait que ce graphique a exclusivement vocation à représenter le corpus et que celui-ci ne prétend ni être exhaustif ni même représentatif de l'importance des conflits mettant en jeu la reconnaissance. En effet, les archives des sources sont disponibles à partir d'années différentes. Ainsi, le journal *Le Monde* met à disposition ses archives depuis 1944 alors que celles de *La Dépêche du Midi* par exemple, ne sont accessibles que depuis 2013. L'augmentation du nombre d'articles en fin de période a donc une explication en partie mécanique puisqu'on dispose en 2014 des archives de 19 journaux alors que seules celles du journal *Le Monde* sont disponibles jusqu'en 1990.

FIGURE 2.3 – Évolution du nombre de sources et d'articles par année



Toutefois, le graphique 2.3 montre aussi que l'évolution du nombre d'articles n'est pas proportionnel au nombre de sources. Ainsi les articles sont plus nombreux au début des années 2000 qu'au début de la décennie suivante alors que le nombre de sources est multiplié par deux. Tandis que les grandes grèves de l'automne 1995 ne semblent pas avoir mobilisé le vocabulaire de la reconnaissance, on constate une multiplication des conflits mettant

en jeu la reconnaissance à partir des années 2000. De 1999 à 2002, une vague de conflits mobilise des professions variées aux revendications diverses : chauffeurs routiers, pompiers, convoyeurs de fonds, médecins généralistes, agents mortuaires hospitaliers et de nouveau les infirmières, pour ne citer que les professions citées dans plus d'un article. À partir de 2006, on trouve tous les ans un nombre conséquent de conflits impliquant le vocabulaire de la reconnaissance.

Chronologiquement, le premier conflit du corpus est celui des contrôleurs aériens de 1987, avant celui des infirmières, l'année suivante. Malgré les limitations des données, il nous semble possible de soutenir que le conflit des infirmières est le premier conflit de dimension nationale durant lequel les acteurs placent la reconnaissance au cœur de leurs revendications [Kergoat et al. 1992; Hassenteufel 1991]. En effet, même si *Le Monde* est la seule source disponible jusqu'en 1990, le fait que ce journal couvre la grande majorité des conflits nationaux ultérieurs de notre corpus (infirmières, sages-femmes, convoyeurs de fonds, gardiens de prison, etc.) laisse penser qu'il est peu probable qu'un conflit majeur ait été couvert par des concurrents tels que *Libération* ou *Le Figaro* à l'exception du *Monde*. On ne peut en revanche pas en dire autant des conflits locaux, nombreux dans le corpus (agents de surveillance de la voie publique à Pau, journalistes de France 3 Haute-Alsace, etc.). Il sont en effet le plus souvent couverts par la presse régionale, dont les archives sont disponibles plus tardivement.

La reconnaissance dans son contexte lexical

Une lecture flottante du corpus nous a laissé l'impression d'un usage stéréotypé du mot reconnaissance au sein d'expressions plus longues et dépendantes des métiers. La fonction *word tree* du logiciel Nvivo nous a permis de confirmer et d'approfondir cette piste en construisant un arbre lexicographique autour du mot reconnaissance. On visualise ainsi les mots qui le précèdent et le suivent⁷ ainsi que les articles concernés sur un arbre lexicographique que nous ne pouvons reproduire ici faute de place.

Ainsi, plusieurs professions se sont mobilisées pour obtenir la « reconnaissance de la pénibilité » de leur métier, la « reconnaissance de la dangerosité du métier ». Tout comme

7. Ce nombre est au choix de l'utilisateur. Nous avons retenu 6 mots.

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

certaines professions revendiquant une « spécificité de métier », il s'agit pour elles de faire reconnaître une caractéristique du métier, ouvrant certains droits, notamment en termes de salaire et d'âge de départ à la retraite. Ainsi, en 1999, les sapeurs-pompiers professionnels réclamaient le classement de leur profession dans la catégorie « dangereuse et insalubre » leur permettant d'obtenir la retraite à taux plein dès 50 ans. En 2000, les convoyeurs de fonds réclamaient une reconnaissance comme « métier à risque » qui se traduirait concrètement par une préretraite spécifique, l'amélioration des conditions de sécurité et une prime de risques mensuelle. De même, en 2007, les conducteurs de trains et les contrôleurs SNCF faisaient valoir la « spécificité de leur métier » pour conserver la possibilité du départ en retraite anticipé, mise en cause par la réforme des régimes spéciaux de retraite.

À l'opposé, les expressions d'attentes de reconnaissance du métier ou de la profession, et plus encore celles où les acteurs réclament « plus de reconnaissance », « de la reconnaissance » ou à « être reconnus » sont plus abstraites, moins orientées vers des revendications concrètes. La reconnaissance semble voulue en elle-même comme une fin en soi, c'est-à-dire sans qu'il s'agisse d'un moyen pour obtenir autre chose. Sous cette forme, la reconnaissance est une revendication, au même titre que peuvent l'être l'amélioration des conditions de travail ou les augmentations de salaire. Comme le montre le tableau 2.2, c'est le plus souvent la reconnaissance de l'identité de métier qui est visée et cette attente concerne un grand nombre de professions. Lorsque l'objet des attentes de reconnaissance n'est pas précisé, on peut supposer que le « nous » de « nous souhaitons être reconnues » ou « nous voulons de la reconnaissance » renvoie au métier ou à quelque chose d'encore plus large.

Entre ces deux pôles se situent les attentes de reconnaissance des qualifications et des compétences, qui renvoient aussi bien au métier et à sa nature qu'au statut et au niveau de rémunération que cette reconnaissance permettrait d'obtenir.

2.3 Les caractéristiques des luttes pour la reconnaissance

L'analyse du corpus nous a permis de dégager trois caractéristiques propres aux luttes pour la reconnaissance : elles ont pour enjeu l'identité professionnelle ; les mobilisations témoignent d'une préférence pour la représentation directe ; et le jeu avec l'adversaire leur

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

Contexte lexical	Professions
« de la pénibilité »	éboueurs, médecins urgentistes, chirurgiens libéraux, chauffeurs routiers, restauration collective, dockers, cheminots, salariés des casinos, infirmiers anesthésistes, agents de sûreté aéroportuaire, douaniers, anesthésistes réanimateurs, stewards, pompiers
« comme métier à risques », « de la dangerosité du métier »	convoyeurs de fonds, pompiers professionnels, douaniers
« de la spécificité du métier », « de la spécificité de la profession »	infirmiers anesthésistes, transporteurs de matières dangereuses, convoyeurs de fonds, chauffeurs routiers, contrôleurs SNCF, contrôleurs des impôts, avitailleurs, infirmières, conducteurs de trains, ambulanciers, conducteurs de métro, sages-femmes, agents mortuaires hospitaliers
« des qualifications », « des compétences »	sages-femmes, infirmières, masseurs-kinésithérapeutes, infirmiers-anesthésistes, pompiers, chauffeurs routiers, salariés de Savély, psychologues dans la fonction publique
« de notre métier », « de notre profession »	agents de sûreté aéroportuaire, médecins généralistes, contrôleurs SNCF, sages-femmes, convoyeurs de fonds, infirmières, aides à domicile, enseignants, conducteurs de tram à Nantes, transports pour personnes handicapées, policiers, permanenciers auxiliaires de régulation médicale, assistantes maternelles, jockeys SNCF, téléconseillers, salariés Savély, infirmiers-anesthésistes, greffiers, asvp, modèles de la ville de Paris, praticiens hospitaliers, mécaniciens Air France, chauffeurs routiers, salariés d'un centre social, médecins hospitaliers
« être reconnu(e)s », « de (la) reconnaissance »	sages-femmes, infirmières, fonctionnaires, policiers, aides à domicile, psychothérapeutes, médecins généralistes, gardiens de prison, médecins urgentistes, douaniers, facteurs, agents mortuaires hospitaliers, permanenciers auxiliaires de régulation médicale, enseignants, chauffeurs routiers, greffiers, inspecteurs de l'Éducation Nationale

TABLE 2.2 – Tableau synthétique du contexte lexical de la reconnaissance

fait courir le risque de la manipulation.

2.3.1 L'identité professionnelle au cœur des luttes pour la reconnaissance

Luttes catégorielles ou pour l'identité professionnelle ? Conducteurs de trains et jockeys à la SNCF

À première vue, il semble difficile de dire que tous les conflits recensés (voir le graphique 2.2) relèvent de luttes pour la reconnaissance. Qu'est-ce que les luttes pour la reconnaissance auraient de spécifique notamment par rapport aux luttes catégorielles ? Disons d'emblée que ce n'est pas la nature des revendications ou plus précisément l'absence de revendications concrètes qui les distingue puisqu'au contraire, les demandes de reconnaissance s'accompagnent de revendications concrètes [Honneth 2013; Ferrarese 2013b]. La comparaison entre les conflits répétés des remiseurs-dégareurs ou jockeys et des conducteurs de train à la SNCF au cours de la décennie 2010, nous fournit quelques indices à ce sujet.

D'un côté, les conducteurs de trains souhaitent obtenir la reconnaissance de la pénibilité de leur métier qui, leur étant spécifique, justifierait le maintien ou la transformation d'avantages sociaux particuliers. Par exemple, en 2007, les conducteurs de train - comme les autres cheminots - se sont opposés à la réforme des régimes spéciaux de retraite au nom la pénibilité de leur métier. Représentés par la Fédération Autonome des Agents de Conduite (FGAAC)⁸, ils obtiennent cette « reconnaissance de la pénibilité » sous la forme du maintien de l'écart de l'âge de départ à la retraite entre conducteurs de trains et le reste de cheminots et mettent immédiatement un terme à la grève en se désolidarisant du reste des cheminots. Plus tôt, en 1999, lors de la réforme des 35 heures, la même FGAAC dénonçait une remise en cause de la « reconnaissance de la spécificité du métier ».

De l'autre, les « jockeys » du site de maintenance du Landy à Saint-Ouen, qui font grève en juillet 2001, exigent des créations de poste et la « reconnaissance de leur métier » comme ceux du technicentre de Bobigny en décembre 2010 qui réclament la rémunération des heures travaillées. Dans les deux cas, la reconnaissance du métier est au cœur du conflit.

8. La FGAAC est devenue en 2008 une filiale de la CFDT (FGAAC-CFDT) suite à la loi sur la représentativité.

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

Ces agents qui ne sont ni conducteurs de lignes, ni conducteurs de manœuvre et de lignes locales, ni mécaniciens, ni logisticiens mais partagent un peu de leurs compétences avec tous ces métiers, et, dont les missions varient selon les lieux et les habitudes des autres, ont arrêté le travail, réclamant « une augmentation significative des effectifs, une requalification immédiate des agents et une reconnaissance de leur métier ». Presque dix ans plus tard, la reconnaissance du métier est toujours au cœur du conflit comme en témoignent ces propos recueillis auprès de « parias de la SNCF » : « Nos missions sont chaque année de plus en plus larges [...] et varient en fonction de chaque directeur de dépôt. [...] Pour rester polis, disons que nous sommes les hommes à tout faire de la SNCF » (*L'Humanité*, 22 décembre 2010).

Le combat des conducteurs de trains se caractérise par des revendications catégorielles portées par un collectif de métier connu et reconnu au sein de l'entreprise et même de la société. À la SNCF, les « barons du rail » jouissent en effet d'une double notoriété. D'une part, comme le rappelle Isabelle Fortino, « au sein des emplois 'masculins' considérés comme pénibles, les hiérarchies professionnelles indigènes [...] font des conducteurs une sorte d'élite ouvrière ». Cette position leur garantit « la reconnaissance (et surtout la compensation) des atteintes à la santé générées par l'activité » [Fortino 2014]. Ainsi, depuis la réforme des retraites de 2007, les conducteurs prennent généralement leur retraite à 52 ans plutôt que 50 mais continuent de travailler un peu moins longtemps que les autres catégories de personnels [Fortino 2014]. D'autre part, grâce à leur « efficace pouvoir de blocage des trafics » [Andolfatto et Dressen 2012], ils disposent d'un solide moyen de pression lors des négociations.

En revanche, les remiseurs-dégareurs ou « jockeys » ne disposent ni du prestige des conducteurs de train, ni de la reconnaissance de la pénibilité accordée à « la conduite, la rénovation des voies ferrées et la réhabilitation du matériel roulant défectueux » [Fortino 2014], ni *a fortiori*, du même pouvoir de pression même s'ils sont eux aussi capables de bloquer le trafic ferroviaire. Pourtant, les « opérateurs logistiques de mouvement » ou encore « agents de manœuvre des trains » sont chargés de vérifier la sécurité et la conformité du matériel, d'entretenir les installations de sécurité, de remplir les cuves de gasoil, de sable et

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

d'huile ainsi que de conduire les trains des gares aux centres de maintenance⁹. Ce métier combine donc la plupart des dimensions de la pénibilité du travail associée au monde industriel (travail de nuit, horaires décalés, exposition au froid, manipulation de charges lourdes, etc.), exception faite de la mobilité.

Cette comparaison montre d'un côté un métier prestigieux réclamer des avantages et de l'autre un métier méconnu demander une baisse des rythmes de travail *via* la hausse des effectifs et une revalorisation salariale. Certes, les jockeys comme les conducteurs de train ont des revendications matérielles et concrètes, mais le conflit des conducteurs de trains est typiquement un conflit dont, en droit, on aurait pu se passer pour parvenir aux mêmes fins [Reynaud 1982]. Le conflit des jockeys, en revanche, comporte une dimension de nécessité dans la mesure où les augmentations d'effectifs et de salaire ne peuvent pas en elles-mêmes leur procurer la visibilité, la « reconnaissance de leur métier » qu'ils souhaitent obtenir. On peut noter à titre d'illustration que ces derniers ont rapporté avec fierté aux journalistes que les cadres de maintenance qui ont essayé de les remplacer ont « tiré la langue » et se sont « épuisés » sans pour autant parvenir à les remplacer puisque le 27 juin 2001, seuls deux TGV sur trois circulaient sur la ligne Paris-Lille (*Le Parisien*, 3 juillet 2001).

Cet exemple sciemment choisi ne doit pas faire oublier qu'il est souvent difficile de juger la « nécessité » du conflit (comme forme d'action et non comme légitimité des revendications). Que penser du cas des sapeurs pompiers professionnels qui ont manifesté en 1999, 2003, 2004, 2006 et 2011 ? Certes la revendication de reconnaissance du métier comme profession à risques ou dangereuse visaient l'âge de départ à la retraite et les salaires mais cela n'empêche pas les pompiers de se sentir « méprisés » (*Le Progrès*, 27 octobre 2006), de se vivre comme une « catégorie bâtarde de la République » (*Sud Ouest*, 4 septembre 2006) traitée injustement en comparaison avec les autres agents de la fonction publique territoriale d'une part et les autres professions à risques du service public comme les CRS ou les gardiens de prison d'autre part. Les manifestations sont-elles alors plutôt l'occasion de faire pression sur l'État pour obtenir la satisfaction de ces revendications ou plutôt l'occasion d'exprimer au grand jour ce qui est vécu comme une injustice ?

9. <http://www.sncf.com/fr/emploi/fiche-metier/7469>

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

Il n'en reste pas moins qu'on peut se demander d'où vient alors ce surplus de nécessité que l'on croit déceler dans certains conflits. Un premier indice nous vient de la place occupée par la thématique du métier ou de la profession au sens large de « fonction, [...] compétence reconnue au sein d'une organisation » [Dubar et al. 2011, p.12]. Selon les auteurs de la *Sociologie des professions*, « le terme 'reconnaissance' est au cœur de ce dernier univers de signification » dans la mesure où s'y joue l'identité « pour autrui » de la profession Dubar [2010]. Ce qui est alors en jeu dans les luttes pour la reconnaissance c'est ce qu'on pourrait appeler avec Didier Demazière « l'autonomie professionnelle » c'est-à-dire les « marges de manœuvre dans le travail mais également [l]es marges de manœuvre sur le travail, au sens d'une capacité à dire et faire reconnaître les significations accordées au travail » [Demazière 2009].

Le conflit participe donc d'un processus de professionnalisation, dont l'aboutissement n'est pas la constitution d'une profession au sens fonctionnaliste mais plutôt « la diffusion de normes de professionnalité sous la double impulsion de demandes de reconnaissance de travailleurs et de formulations d'exigences de la part de leurs partenaires. » [Demazière 2009]. L'autonomie professionnelle serait en quelque sorte l'enjeu de la lutte entre identité pour soi et pour autrui [Dubar 2010]. De fait, dans le corpus, de nombreux conflits concernent la constitution de l'autonomie professionnelle et de l'identité pour autrui. À travers les exemples des agents en chambre mortuaire et des sages-femmes, nous souhaitons montrer d'un côté un métier dont l'invisibilisation perturbe fortement la constitution d'une identité pour soi et rend d'autant plus difficile la revendication d'une identité pour autrui et de l'autre un métier dont la puissance des attentes de reconnaissance s'explique par la disjonction entre une identité pour soi aussi forte que son identité pour autrui est faible.

Sortir de l'invisibilité : les agents en chambres mortuaires

En 2002, le conflit des oubliés du 2^e sous-sol »¹⁰ est exemplaire des effets de l'invisibilisation sur la constitution de l'identité pour soi. Selon Charles Simon, alors président de l'Union nationale des agents mortuaires, le protocole d'accord du 14 mars 2001 concernant

10. C'est ainsi que titrait un article du *Télégramme* en date du 20 novembre 2002 consacré aux agents en chambres mortuaires

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

la revalorisation des filières professionnelles de l'hôpital « a aveuglément oublié de valider [leurs] acquis, en ne [leur] proposant pas un statut digne du médico-technique, qui rentre dans une continuité de soins » (*Le Télégramme*, 20 novembre 2002). Outre les revendications en termes de statut et de salaires, le conflit des « agents d'amphithéâtre » en charge de la préparation des corps et de leur présentation aux familles, met clairement en jeu la définition et la reconnaissance de leur métier. En effet, revendiquer un statut médico-technique, c'est avant tout vouloir faire partie de la chaîne des soins : « à partir du moment où le décès est rétabli comme objet à part entière de la mission hospitalière, les identités professionnelles tendent à se recomposer, migrant d'une représentation proche de celle du « traitement des déchets » à celle d'une réelle fonction soignante » [Trompette 2008].

Les agents mortuaires hospitaliers « ont longtemps constitué un segment excessivement marginalisé et dévalorisé au sein des établissements de santé, situation encore très répandue aujourd'hui » [Trompette 2008]. Les agents sont invisibles parce qu'ils travaillent dans un lieu extrêmement marginalisé : la chambre mortuaire. Ce « sas » où sont conservés temporairement les corps des défunts est l'endroit de l'hôpital où personne ne veut se rendre, qu'il s'agisse du public ou des professionnels, dont la mission est avant tout le soin. Cette marginalité s'inscrit concrètement dans la localisation de la chambre au sein du bâtiment de l'hôpital : « c'est un monde à part, souvent situé au fin fond de l'hôpital (parfois près des poubelles), n'apparaissant pas toujours sur les plans et dont le numéro de téléphone n'est pas donné avec la liste des autres services. » [Wolf 2006]. La chambre mortuaire et ses gardiens multitâches sont ainsi les oubliés de l'hôpital, y compris des pouvoirs publics qui se préoccupent d'organiser la fin de vie (cf. loi Léonetti, qui sera votée en 2005) et la gestion des corps (loi sur la fin du monopole des pompes funèbres de 1993), mais pas la morgue, l'amphithéâtre des morts ou la chambre mortuaire, à l'interface de ces deux mondes¹¹.

De fait, mis à part la préparation des corps et leur présentation aux familles, le rôle des agents dans la division du travail hospitalier se caractérise avant tout par une absence de définition. Leur activité est principalement constituée des « restes » laissés par la

11. Judith Wolf rapporte ainsi « qu'un grand hôpital parisien récemment construit avait tout simplement omis, dans son architecture, l'emplacement de la chambre mortuaire (celle-ci fut finalement intégrée au parking) » [Wolf 2006, 2012].

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

« microsociété » de professionnels intervenant en chambre mortuaire (agents hospitaliers, thanatopracteurs, employés des pompes funèbres, représentants religieux, etc.). Sans personne pour définir, encadrer et évaluer leur activité¹², les agents sont des « subalternes autonomes » qui travaillent dans un « désancrage institutionnel » [Wolf 2012]. Les agents, livrés à eux-mêmes, en viennent à ne pas percevoir toute une partie de leur travail qui pourtant, du point de vue de l'observateur, fait leur spécificité et pourrait fonder leur identité professionnelle. Il s'agit du rôle de maître d'œuvre, qui consiste à superviser la gestion collective de tout ce qui se déroule dans la chambre mortuaire et qui n'est ni prescrit, ni formalisé, ni reconnu¹³.

C'est dans ce contexte que s'inscrit le conflit de 2002 et la volonté des agents en chambre mortuaire d'affirmer leur professionnalité, ce qui ne va pas sans contradictions internes. En effet, le métier a considérablement évolué puisque depuis les années 1970, l'hôpital étant devenu le « premier lieu d'accueil de la mort » [Wolf 2012] avec plus de la moitié des décès s'y déroulant. Avant cela, la profession était exclusivement masculine et se caractérisait par une technicité qui s'amenuise avec la raréfaction des autopsies, bouleversement qui correspond à une « lourde perte en termes de reconnaissance professionnelle » [Wolf 2012]. Cette perte est en réalité double : « celle de la valorisation que pouvait apporter le fait d'être doté d'une compétence spécifique (savoir faire les restaurations tégumentaires, voire, dans certains cas, malgré une interdiction législative, procéder à des prélèvements d'organes à des fins scientifiques) et celle du sentiment d'intégration à l'univers médical que procurait

12. « Les agents en chambre mortuaire se situent, dans l'échelle hiérarchique, au niveau des agents exécutants (infirmiers, aides-soignants ou agents hospitaliers), mais ne s'adosent à aucune autorité supérieure qui aurait la charge de définir, de circonscrire leur rôle et d'encadrer leur intervention ; ils ne sont pas inscrits dans une action plus vaste qui aurait sa propre cohérence. D'une certaine façon, ils sont seuls responsables de ce qui est mis en œuvre en chambre mortuaire, de ce qu'ils effectuent sur et pour les défunts, seuls aux commandes de leurs pratiques ; celles-ci ne sont « téléguidées » par aucun projet, n'entrent dans aucune ligne de travail collectivement définie qui ferait l'objet de négociations entre des professionnels occupant des positions différentes dans la mise en œuvre de ce travail, comme cela peut être le cas entre infirmières et médecins par exemple. » [Wolf 2012]

13. « Il faut savoir agir, en permanence, en fonction d'une myriade de contraintes, d'ordre divers, qui scandent et même dictent l'effectuation des différents actes. L'aptitude à intégrer ces contraintes, la faculté à entremêler avec souplesse différentes dimensions de l'activité (manuelle, relationnelle) font partie intégrante du travail. Celui-ci est fait d'une série de micro-relations. Il faut savoir passer instantanément d'un interlocuteur à un autre, d'une boutade entre collègues à l'accueil d'une famille en passant par les relations, plus ou moins suivies, établies avec les équipes des pompes funèbres. L'exercice contraint à une sorte de 'polyvalence interactionnelle'. À chaque fois, il faut s'adapter rapidement, quitter, plusieurs fois par jour, un habit pour un autre, rester pleinement disponible, que ce soit pour régler les problèmes pratiques posés par des levées de corps concomitantes ou pour accueillir un rituel religieux. » [Wolf 2012]

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

le fait d'assister régulièrement des médecins et des professeurs d'anatomo-pathologie et d'être ainsi moins isolé au sein de l'hôpital. » [Wolf 2006]. En voulant inscrire leur activité dans la continuité des soins aux patients (en partie en réponse à la généralisation des soins palliatifs) et en soulignant l'importance de leur rôle auprès des familles, l'identité de soignant voulue par les nouveaux agents percute celle dont les plus anciens ont encore la nostalgie [Wolf 2006].

Vaincre la domination : les sages-femmes

À l'autre extrémité du cycle de la vie, nous ne pouvons pas omettre de parler d'un métier qui existe depuis la fin du Moyen-Âge [Gélis 1988], celui de sage-femme. Avec des conflits répétés depuis 2001, les sages-femmes occupent plus d'un quart de notre corpus (78 articles leur sont consacrés). En mars 2001, les sages-femmes débutent une grève qui apparaît alors comme « la plus importante [...] de [leur] histoire » [Charrier 2013], visant à obtenir une double revalorisation, statutaire et salariale. Le 5 mai 2009, à l'occasion de la journée internationale de la sage-femme, elles ont participé à une manifestation répondant à deux mots d'ordre : « l'intégration universitaire de leur filière et une meilleure reconnaissance de leur profession »¹⁴. Enfin, à partir d'octobre 2013, les sages-femmes se sont engagées dans une très longue grève qui prendra fin en octobre 2014 et durant laquelle elles demandent une meilleure place dans le système de soins et l'obtention du statut de praticien hospitalier.

À chaque fois, la reconnaissance était au cœur des revendications, comme en témoignent ces quelques verbatims issus du corpus : « nous avons besoin d'être reconnues, c'est pourquoi une revalorisation professionnelle nous tient vraiment à cœur » (*Le Progrès*, 4 avril 2001) ; « la profession de sage-femme se sent méprisée par les pouvoirs publics, nos compétences sont sans cesse élargies, sans reconnaissance ni valorisation » (*Le Télégramme*, 6 mai 2009) ; « nous devons nous battre pour la reconnaissance de notre profession, trop invisible » (*Sud Ouest*, 31 octobre 2013). Lors de la grande grève de 2013-2014, la reconnaissance s'invite même dans les manifestations et s'affiche sous forme de slogans sur les pancartes. Détournant les paroles de la chanson *Formidable* de Stromae, les sages-femmes dénoncent

14. Contact sages-femmes - La lettre du Conseil de l'Ordre, 20 juillet 2009, consultée le 9 octobre 2015

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

« un métier formidable » pour une « reconnaissance fort minable » mais on trouve aussi des slogans tels que « on vous a vu tout nus, ça mérite d'être reconnu » ou « on vous a fait naître, il faut nous reconnaître ». Enfin, les sages-femmes mettent en scène leur invisibilité en portant « des masques pour montrer que nous sommes invisibles et difficilement entendues » (*Paris-Normandie*, 8 novembre 2013).

Quels sens donner à la prégnance de la reconnaissance dans le vocabulaire indigène, tout comme d'ailleurs dans celui du diagnostic puisque selon François-Xavier Schweyer, « la reconnaissance sociale (visibilité et valorisation des actes, légitimation des valeurs de la profession et de sa technicité) est faible » [Schweyer 1996] et que pour Philippe Charrier, « cette soif de reconnaissance [est] l'enjeu cardinal actuellement dans la profession » [Charrier 2011] ? Nous faisons l'hypothèse que le poids de la revendication de reconnaissance exprimée par les sages-femmes s'explique par le paradoxe d'une forte « identité pour soi » conjuguée avec une « identité pour autrui » qui peine à exister, notamment du fait d'une rivalité complexe avec les obstétriciens qui se double d'un rapport de domination de genre dont les racines étaient déjà visibles lors du renversement qui a permis aux accoucheurs de prendre la place des accoucheuses¹⁵. Aujourd'hui le métier de sage-femme, notamment du fait de sa dimension réflexive, peut être classé dans les « professions à pratique prudentielle » [Champy 2009], « c'est-à-dire [...] qui traitent des situations à la fois singulières et complexes, accompagnées de fortes incertitudes » [Charrier 2011].

Le cadre d'analyse fourni par Abbott permet de distinguer les raisons de cette disjonction entre identité pour autrui et pour soi. Les concepts de concurrence pour le monopole des territoires d'activités et d'analyse écologique sont particulièrement féconds pour comprendre les revendications des sages-femmes [Abbott 1998, 2003]. En effet, leur juridiction ne les protège pas de la concurrence d'autres professions médicales. Ainsi, depuis 2009, elles peuvent assurer le suivi gynécologique et la contraception des femmes en bonne santé mais sont concurrencées sur ce terrain par les médecins généralistes, les gynécologues médicaux et les gynécologues obstétriciens, sans disposer d'aucun territoire réservé. Il en va de même pour ce qui concerne leur mission la plus connue : la prise en charge des grossesses

15. Pour Jacques Gélis, « si on peut parler d'un quasi-monopole des accoucheuses vers 1650 [...] il est incontestable que trois siècles plus tard la sage-femme est devenue l'auxiliaire de l'accoucheur » [Gélis 1977].

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

normales. En effet, si le principe de délégation oblige les sages-femmes à laisser aux gynécologues les grossesses ou suites de couches pathologiques, il ne leur garantit pas l'exclusivité des grossesses normales. Autrement dit, du point de vue du Code de la santé publique, « les sages-femmes n'ont aucune attribution qui leur soit spécifique » si bien que « l'autonomie des sages-femmes, au sens qu'Eliot Freidson donne à ce concept, est limitée par ce principe de délégation qui témoigne de la position subalterne occupée par les sages-femmes, malgré leur statut médical » [Carricaburu 2005].

Tout comme elle a permis à Charles Gadéa et André Grelon de mettre au jour les stratégies de prédation des médecins qui ont « tué » les officiers de santé ou des médecins et pharmaciens qui ont « arraché les herboristes à leurs officines » [Gadéa et Grelon 2009], l'écologie relationnelle permet de comprendre la sévère perte d'autonomie et de prestige que les sages-femmes ont subie à partir des années 1950, avec « le triomphe absolu des médecins qui règnent désormais sur toute la fonction reproductrice » [Knibiehler 2007]. Les sages-femmes se voient en effet dépossédées de leurs missions par la « technicisation croissante, quotidienne et quasi systématique de chaque accouchement » [Carricaburu 2005]. Non seulement les accouchements se déroulent quasiment tous en structure hospitalière (plus de 99% en 2005) mais le recours massif aux techniques d'aide à la naissance telles que le déclenchement, le travail dirigé, l'analgésie péridurale et la césarienne prophylactique, dont les obstétriciens ont l'exclusivité, dépossède les sages-femmes d'une bonne partie de leur activité, y compris de l'expulsion, et les place de fait en situation de subordination à l'égard du médecin.

Le travail de terrain de Danièle Carricaburu montre que cette technicisation des accouchements correspond certes à une rationalisation formelle (mieux gérer les risques) mais peut-être surtout à une rationalisation matérielle qui permet aux différents professionnels mobilisés d'influencer l'organisation temporelle de leur activité [Lallement 2003]. Ainsi, l'accouchement déclenché et le travail dirigé évitent à l'anesthésiste d'intervenir en urgence, permettent au conjoint d'organiser sa venue ou la garde des enfants, et de pallier l'éventuel manque de pédiatre durant la nuit. La péridurale, utilisée dans près de 80% des accouchements en 2010 en France [Blondel et Kermarrec 2011] en limitant la souffrance des parturientes et améliorant leur lucidité, facilite le travail des praticiens qui peuvent plus aisément

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

recourir aux instruments ou à la césarienne, dans un environnement rendu plus « serein » par la diminution des cris de douleur. Beaucoup moins fréquente en France, la césarienne permet, enfin, de raccourcir la durée d'un travail qui épuiserait la patience de l'obstétricien [Carricaburu 2005]. L'intérêt des médecins rencontre donc celui des parturientes pour favoriser les accouchements non naturels qui échappent alors aux sages-femmes.

La revendication de devenir « praticien de premier recours » pour le suivi gynécologique de base, plutôt soutenue par les pouvoirs publics [Richard-Guerroudj 2014] à qui les sages-femmes coûteraient moins cher que les spécialistes, s'est également heurtée à l'opposition très vive des gynécologues. Ainsi, le 19 décembre 2013, le Syndicat national des gynécologues obstétriciens de France a publié un communiqué de presse intitulé « Céder aux sages-femmes sur le 'premier recours' c'est brader la santé des femmes et revenir loin en arrière »¹⁶, dans lequel ils dénie aux sages-femmes les compétences que la loi et leur code de déontologie leur reconnaît pourtant. Les sages-femmes réagissent en dénonçant des propos « diffamatoires » et sont soutenues par le CIANE¹⁷ dans un communiqué en date du 30 janvier 2014.

On comprend alors que défendre une vision plus naturelle de la naissance et une meilleure information des femmes au sujet de leur métier est une manière pour les sages-femmes de demander la reconnaissance de ce dernier et de revendiquer une autre place dans le champ professionnel de la naissance. C'est bien cette revendication qui était au cœur de la grève de 2013-2014 : « derrière la revendication d'un statut de praticien hospitalier spécifique, il s'agissait de reconquérir une autonomie et de repenser profondément la philosophie des soins en périnatalité » [Richard-Guerroudj 2014]. Mais on a vu que le moindre changement dans ce domaine suscite l'opposition - parfois frontale - des obstétriciens qui, à l'hôpital, ne veulent pas voir le principe de délégation remis en cause et, en libéral, ne souhaitent pas céder leur patientèle à bas risques [Richard-Guerroudj 2014].

16. Consulté 13/10/2015

17. Le CIANE - Collectif interassociatif autour de la naissance - est une association d'usagers dont elle défend les intérêts, à savoir « faire évoluer les attitudes et les pratiques entourant la maternité, de manière à les rendre plus respectueuses des personnes et de la physiologie de l'accouchement » (<http://ciane.net>, consulté le 13/10/2015)

2.3.2 La constitution du sujet dans la lutte

Ces luttes pour l'identité et l'autonomie professionnelles prennent-elles des formes spécifiques ? En prenant garde aux formes de l'action collective et aux éléments déclencheurs des mobilisations, on s'aperçoit de trois aspects régulièrement présents dans les conflits du corpus. D'abord, de nombreux mouvements ont un caractère spontané parce qu'ils répondent à un sentiment d'indignation ou de mépris suscité par un événement bien précis [Honneth 2000]. Ensuite, on y trouve une prédilection pour la représentation directe et limitée à un groupe professionnel, par opposition aux conflits intercatégoriels organisés par les syndicats¹⁸. Enfin, les manifestations y ont une grande importance car elles sont l'occasion unique de se rendre visible auprès des employeurs mais aussi du grand public et des médias.

Le mépris et indignation comme déclencheurs

Le conflit des infirmières de 1988 est un parfait exemple de la spécificité de la lutte pour la reconnaissance comme mobilisation, aussi bien en ce qui concerne les éléments déclencheurs, les pratiques représentatives que l'importance des manifestations. Depuis le début du XX^e siècle, les infirmières sont en effet engagées dans un processus de professionnalisation marqué par plusieurs étapes clés comme en 1922 la première reconnaissance officielle de la profession avec la création d'un brevet de capacité ou la première définition de la profession et l'obligation pour les hôpitaux publics de recruter des diplômés d'État avec le régime de Vichy en 1943. À partir des années 1960, dans un contexte de pénurie propice à la déqualification, la tension entre des logiques de technicisation et de polyvalence, mettant en jeu la connaissance globale du patient qui faisait leur spécificité est de plus en plus palpable : « l'infirmière a acquis une connaissance et du malade et de la maladie qui en fait une véritable technicienne paramédicale, alors que ce statut ne lui est pas reconnu. On veut la cantonner dans son rôle d'auxiliaire du médecin » [Sénotier 1992].

18. Le corpus fait toutefois apparaître quelques conflits intercatégoriels. Ainsi des fonctionnaires qui en 2001, 2005 et 2007 dénoncent baisse du pouvoir d'achat, remise en cause des retraites et de leur mission de service public. En 2001, Bernard Lhubert, secrétaire général de l'Union générale des fédérations de fonctionnaires CGT (UGFF-CGT) déclarait par exemple que « les fonctionnaires expriment un mal-vivre porté par la volonté de reconnaissance » (*La Tribune*, 31 janvier 2001).

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

En 1978, un décret de compétences définit leur « rôle propre » [Sénotier 1992] en dressant plusieurs listes, celle « des actes que les infirmières avaient le droit de réaliser seules, celle des actes qu'elles pouvaient faire seules mais sur prescription médicale, et celle des actes qu'elles ne pouvaient faire qu'en présence effective d'un médecin » [Maillard 2015]. Paru en 1981, ce décret a été annulé en 1984 sur décision du Conseil d'État en réponse à un appel des médecins biologistes qui défendaient l'exclusivité de certaines analyses (les « bandelettes ») [Sénotier 1992; Maillard 2015]. Les infirmières répondent alors par ce qui semble être leur première manifestation d'envergure, réunissant entre 15 et 20000 personnes selon les sources car l'annulation de ce décret entraînait tout simplement l'annulation de leur statut. Elles obtiennent rapidement gain de cause sur la forme puisque le décret est rétabli le 17 juillet 1984, avec en prime « l'obligation d'avoir le baccalauréat pour entrer dans les écoles d'infirmières » [Sénotier 1992] même si, sur le terrain, le périmètre de leurs activités a du mal à correspondre à celui prévu par le décret.

On comprend alors l'indignation provoquée par le décret Barzach du 23 décembre 1987 qui dispensait les mères de famille, les sportifs de haut niveau et les salariés d'au moins cinq ans, du concours d'entrée dans les écoles d'infirmières. C'est « la goutte d'eau qui fait déborder le vase » [Sénotier 1992] et déclenche une mobilisation spontanée des infirmières qui descendent dans la rue pour exiger davantage de reconnaissance. Comme le souligne Patrick Hassenteufel, « la reconnaissance de la profession infirmière est au centre du discours de la coordination comme on le voit dès l'appel à la première manifestation : 'Infirmières nous écrivons en ce moment un nouveau chapitre de notre histoire pour la reconnaissance de nos compétences de nos responsabilités et de nos droits' »¹⁹. C'est également l'avis de Danièle Kergoat et de ses trois collègues qui ont suivi « en immersion » le conflit des infirmières. Pour elles, « le mouvement aurait porté prioritairement non sur les conditions d'exercice de la profession ou sur sa définition mais, bien en amont, sur la reconnaissance de cette profession » [Kergoat et al. 1992].

Comme pour les infirmières, l'indignation peut être provoquée par une forme de violence institutionnelle et pousse les collectifs à la mobilisation. C'est le cas des sages-femmes dont l'appel à la grève est prononcé le 16 octobre 2013, jour même où elles apprennent ne pas

19. Appel de la coordination la grève et la manifestation du 29 septembre 1988

être mentionnées dans le projet de loi de santé 2014, ou des greffiers qui sont ulcérés par le projet de réforme de la justice annoncé la même année par la garde des Sceaux Christiane Taubira, laissant présager des tâches élargies sans contreparties salariales pour un métier se vivant déjà comme le parent pauvre de la justice. L'indignation peut également être le résultat d'une violence physique, notamment pour les professions exposées au danger comme les pompiers ou les policiers. Ainsi, en 2000, révoltés par les attaques répétées dont ils sont la cible (un convoyeur blessé par balles dans l'attaque d'un fourgon blindé le 6 avril, un mort et deux blessés le 27 avril à Grenoble, deux convoyeurs grièvement blessés le 5 mai de la même année), les convoyeurs de fonds s'engagent dans une longue grève à partir du 9 mai.

Préférence pour la représentation directe

Outre le fait de répondre spontanément à un sentiment d'indignation ou de mépris, ces mobilisations ont en commun la préférence pour la représentation directe. On pense évidemment aux coordinations, comme celle des infirmières ou des sages-femmes. La représentation directe n'exclut pas nécessairement la participation des syndicats dont les pratiques ne sont pas toujours distanciées de la base, comme pour les sapeurs-pompiers ou les convoyeurs de fonds. Il existe enfin des conflits dont le caractère local limite le besoin de représentation et ne reposent pas, ou très partiellement, sur les syndicats et les coordinations (grève des salariés de l'entreprise Belfor en 2007, grèves des conseillères et des médecins du centre d'IVG de Clamart).

Selon P. Hassenteufel, la spécificité de ces mobilisations en termes de pratiques représentatives est liée à leur nature de « mouvements identitaires limités ». Il s'agit de mouvements identitaires limités par la profession parce que leur moteur est « l'affirmation d'une identité professionnelle non reconnue [...] ou menacée » d'une part et par leur « caractère finalisé et ponctuel d'autre part » [Hassenteufel 1991]. Par exemple, la coordination infirmière qui « s'est constituée sur une base professionnelle regroupant toutes les infirmières et rien que les infirmières » n'a pas survécu au débat divisant « d'un côté ceux pour qui le mouvement n'existe et n'a de raison d'être que dans l'action, de l'autre ceux pour qui il peut être le cadre d'une réflexion sur la profession. » [Imbert 1992]. Au reste, on a déjà montré

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

la centralité de la problématique de l'identité professionnelle pour les jockeys à la SNCF, les agents en chambres mortuaires, les sages-femmes et les infirmières, mais c'est aussi le cas de la plupart des groupes mentionnés dans le tableau 2.2, à l'image des dabistes²⁰, des avitailleurs, des douaniers ou encore des modèles de la ville de Paris, qui revendiquent la reconnaissance d'une « spécificité de métier » bafouée par la méconnaissance des employeurs, de l'Etat ou de la société civile.

La coordination est l'archétype des mobilisations fondées sur une représentation non médiatisée. Elles se caractérisent par une volonté de « rapport direct entre représentés et représentants » qui se traduit par l'importance donnée, entre autres, aux assemblées générales facilitant « l'auto-contrôle de la lutte », par la possibilité de destitution des élus, le refus de la délégation du pouvoir et la circulation de l'information. Ainsi, « les coordinations ne sont pas [...] seulement des mouvements professionnels, mais aussi des mobilisations permettant l'affirmation de nouvelles identités collectives » [Hassenteufel 1991].

Ces pratiques représentatives évoquent à la fois les conflits « basistes » de la démocratie ouvrière des années 1960 et le refus de la délégation du pouvoir propre au rousseauisme, comme le syndicalisme d'action directe avec ses « pratiques fédéralistes et anti bureaucratiques » [Julliard 1988; Hassenteufel 1991]. Dans le cas du conflit des infirmières de 1988, les représentations directes et médiatisées se sont même révélées antagoniques, les syndicats négociant au nom des infirmières des accords aussitôt dénoncés par une coordination prenant soin de parler d'eux à la troisième personne [Hassenteufel 1991].

La construction du sujet

La représentation directe est une réponse adaptée à la problématique des identités professionnelles non reconnues parce que c'est précisément un excellent moyen de construire et d'affirmer ces identités. L'existence d'une représentation permet en effet « une double reconnaissance du groupe : d'une part, une reconnaissance par les membres potentiels de ce groupe ; d'autre part la reconnaissance de l'existence de ce groupe par les gens extérieurs à celui-ci (en particulier par des acteurs institutionnels) » [Hassenteufel 1991].

De fait, avant même de pouvoir s'asseoir à la table des négociations, le rôle de la

20. Les dabistes sont les personnes chargées d'alimenter les distributeurs automatiques de billets (dab).

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

coordination a été, dans un premier temps, de faire sortir les infirmières de « l'en-deçà d'affrontement moral » [Chavel 2013] en disputant aux syndicats leur rôle de représentation auprès de leur adversaire de lutte, l'État. Pour Hélène Le Doaré, le 29 septembre 1988 est une journée fondatrice durant laquelle les infirmières parviennent à imposer la configuration d'une lutte pour la reconnaissance, à savoir deux sujets qui s'affrontent, marquant la naissance de la coordination comme acteur social et sujet de la lutte :

« C'est la première manifestation nationale qui rassemble 30000 infirmières [...] C'est aussi et surtout le jour qui marque leur entrée sur la scène publique et où s'exprime leur volonté de rencontrer pour négocier celui que le mouvement s'est donné pour adversaire principal, l'État et plus précisément le ministère de la Santé, lequel d'ailleurs se cachant derrière un membre de son cabinet chargé de recevoir la délégation de la Coordination, refuse d'entrer en scène. Il faudra deux autres manifestations pour que la Coordination arrive à imposer au gouvernement de jouer le rôle de protagoniste qu'il refusait jusqu'alors et à l'amener à organiser une rencontre tripartite à Matignon le vendredi 14 octobre à quatre heures trente du matin ; une rencontre nocturne, hâtive certes mais rencontre tout de même et sur les lieux du pouvoir. Et c'est une victoire que d'avoir réussi à créer l'affrontement, à obliger l'autre à se découvrir et donc à vous reconnaître » [Le Doaré 1992, p.87]

La manifestation, « acte typiquement magique (ce qui ne veut pas dire dépourvu d'efficacité) par lequel le groupe pratique, virtuel, ignoré, nié, se rend visible, manifeste pour les autres groupes en tant que groupe connu et reconnu prétendant à l'institutionnalisation » [Bourdieu 1980], revêt à cet égard une importance particulière, tant au plan de la reconnaissance institutionnelle que de la construction identitaire. La manifestation correspond à un moment d'incarnation du groupe, auquel les individus peuvent alors s'identifier.

Ce pouvoir de construction du groupe par le représentant - la coordination dans le cas des infirmières - comporte à la fois une dimension symbolique et pratique. Pour P. Hassenteufel, la dimension symbolique de la construction identitaire repose sur un « double mythe », « l'équivalence entre représentant et représenté » d'une part et « l'existence d'un groupe unifié » d'autre part. D'un point de vue pratique, la représentation directe, en

impliquant des contacts répétés de la part des participants (lors des assemblées générales et manifestations par exemple), favorise la circulation de l'information, les rencontres et, *in fine*, la « prise de conscience de l'identité professionnelle » [Hassenteufel 1991].

2.3.3 Les risques de la promotion de la reconnaissance

Le dernier trait distinctif des luttes pour la reconnaissance est, nous semble-t-il, l'ambivalence des rapports avec les adversaires, entretenue par le rôle joué par les médias.

Enjeux de la reconnaissance du manque de reconnaissance

En décidant de coder les extraits d'articles témoignant de la réception du conflit par les « antagonistes » ou les adversaires, nous nous attendions à ce que, comme Fanon le décrit au sujet de la lutte pour la reconnaissance mettant aux prises Noirs et Blancs, ceux à qui s'adressent les demandes de reconnaissance nient la nature profondément expressive de ces demandes pour les rabaisser au maximum à des demandes purement matérielles. Or, c'est tout le contraire : les adversaires - le plus souvent l'État dans notre corpus reconnaissent volontiers le manque de reconnaissance.

C'est particulièrement frappant pour celles qui ouvrent le bal de nos luttes pour la reconnaissance, les infirmières. En effet, dès le début du conflit, le gouvernement, en la personne du Premier ministre de l'époque, Michel Rocard, interrogé au sujet du conflit des infirmières au journal de 20 heures de TF1 du 13 octobre 1988, diagnostiquait un problème de « non-reconnaissance » des métiers de la fonction publique : « nombreux sont les fonctionnaires [...] qui considèrent que leur métier n'est pas reconnu par la société » (*Le Monde*, 15 octobre 1988). Sur cette lancée, le 19 octobre 1988, à l'issue d'une rencontre avec la coordination infirmière, le ministre de la Santé, Claude Évin, déclarait qu'à côté « des revendications à caractère financier, le mouvement [des infirmières] a manifesté un désir de reconnaissance, une demande d'identité » (*Le Monde*, 19 octobre 1988).

Reconnaître la demande de reconnaissance des sages-femmes a également été pour Marisol Touraine, ministre de la Santé et son cabinet un aspect essentiel de la gestion de la grève des sages-femmes de 2013-2014. Cette dernière, dès le début du mois de novembre 2013, assimilait le mouvement des sages-femmes à une demande de reconnaissance : « je

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

sais que vous êtes engagées dans un mouvement de grève, de demande de reconnaissance [...] j’entends parfaitement cette demande de meilleure identification, de votre rôle, de vos missions, à la fois dans la maternité, mais au fond dans le système de soins plus global » (*Paris Normandie*, 9 novembre 2013). De surcroît, quelques jours plus tard, Marisol Touraine et sa collègue du ministère de l’Enseignement Supérieur et de la Recherche, Geneviève Fioraso, annonçaient dans un communiqué le « lancement des travaux relatifs à la reconnaissance du rôle et de la place des sages-femmes dans le système de santé » (19 novembre 2013).

Or, reconnaître la demande de reconnaissance, c’est-à-dire que tel ou tel groupe professionnel n’a pas dans la société la place qu’il devrait avoir ou le traitement qu’il mérite peut aussi constituer un moyen habile de détourner l’attention des revendications matérielles qui accompagnent ces demandes de reconnaissance. Les acteurs ne sont d’ailleurs généralement pas dupes. Ainsi, en 2004, les sapeurs-pompiers professionnels, considérant que le projet de réforme des retraites nie la dangerosité de leur métier, en demandent la reconnaissance officielle. Le geste du ministre de l’Intérieur de l’époque, Nicolas Sarkozy, ne convainc pas puisque selon un délégué syndical : « le ministre, devant les tombes de nos collègues morts au feu, a reconnu que notre métier était pénible et difficile, nous attendons des actes. [...] Nous ne voulons pas d’une reconnaissance symbolique. Notre métier est difficile, comment peut-on imaginer qu’un pompier puisse au-delà de 50 ans monter quinze étages ou grimper sur une échelle ? » (*Le Progrès*, 26 février 2004). Le 21 décembre 2011, lors de la grève des agents de sûreté aéroportuaire, le président du Syndicat des entreprises de sûreté aéroportuaire Patrick Thouverez reconnaissait que « cette profession est un peu en mal de reconnaissance », ouvrant la porte à une discussion sur les conditions de travail mais pas sur les salaires.

Une reconnaissance qui ne serait que rhétorique ou symbolique relèverait de l’idéologie, c’est-à-dire qu’elle contribuerait à produire des attitudes conformes à la domination plutôt qu’à accroître l’autonomie personnelle ou collective [Honneth 2008b]. Ainsi, que l’État reconnaisse le rôle central des sages-femmes dans le système de santé sans passer à l’acte en proposant les réformes nécessaires comporte un « déficit de rationalité de second niveau » bien que Honneth mette en garde contre une « herméneutique du soupçon trop sûre de

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

son affaire » car, quand il s'agit d'institutions, il est toujours possible que l'écart entre la promesse évaluative et la réalisation matérielle ne soit que temporel [Honneth 2008b].

Le rôle des médias dans la promotion de la reconnaissance

Cette ambivalence est d'autant plus forte que le goût des politiques pour le vocabulaire de la reconnaissance rencontre celui des journalistes. Les agents de sûreté, les infirmières, les médecins hospitaliers, les urgentistes, les enseignants, les médecins généralistes et les sages-femmes sont décrits comme des « professions en mal de reconnaissance » tandis que les douaniers, les permanenciers du SAMU, ou encore les psychothérapeutes sont « en quête de reconnaissance ».

Outre que la quête de reconnaissance n'est peut-être pas sans leur rappeler leur propre cas [Lévêque 2001], nous faisons l'hypothèse que la thématique de la reconnaissance est séduisante pour les journalistes sociaux car elle leur permet de concilier leur « fibre sociale » avec la rhétorique de l'objectivité qui convient désormais à leur « style journalistique ». En effet, Sandrine Lévêque a montré dans sa socio-histoire des journalistes sociaux qu'au début des années 1980, la figure du journaliste « expert » s'était imposée au détriment de celle du journaliste militant [Lévêque 2001]. Cependant, l'étude des journalistes de l'AFP qu'a réalisée Éric Lagneau démontre que « les journalistes d'information sociale s'efforc[e]nt de concilier une certaine 'fibre sociale' et le respect des formats et des règles d'agence (notamment la rhétorique de l'objectivité) » [Lagneau 2005].

Ce travail de conciliation se traduit par le fait de « traiter avec zèle une grande quantité d'information provenant des sources 'sociales' reconnues, notamment des syndicats » [Lagneau 2005] mais aussi par le travail de qualification des conflits. Or, le traitement des luttes pour la reconnaissance, qui ont par principe une dimension expressive et une dimension matérielle, fait se rejouer l'antagonisme structurel au sein des rédactions et de la profession en général, entre les interprétations « sociale » et « économique ». L'auteur montre par exemple que les journalistes les plus éloignés du terrain auront tendance à privilégier une analyse économique des conflits couverts.

Il n'est évidemment pas neutre de résumer tel ou tel conflit à la prime qui est demandée ou au contraire d'insister sur la volonté d'affirmer une identité professionnelle.

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

Or, écrire qu'une profession est en quête de reconnaissance c'est faire le choix d'une interprétation structurellement favorable aux groupes professionnels en refusant implicitement une interprétation purement économique. La qualification par la reconnaissance permet, en dénonçant une injustice sans désigner de coupable, d'affirmer une « fibre sociale » tout en restant dans le registre factuel puisqu'on l'a vu, c'est aussi un mot du terrain.

Groupes professionnels, journalistes, syndicats : des « associés-rivaux » ?

La notion d'associés-rivaux renvoie à l'idée d'un dédoublement des répertoires protestataires. Au premier degré, l'action collective, les manifestations, permettent par différents moyens, la constitution d'un sujet collectif. Au second degré se superpose la « mise en scène médiatique de la protestation » qui vise à « obtenir des articles, du temps d'antenne, un compte rendu favorable », l'enjeu étant que la forme ne fasse pas perdre de vue les raisons de la mobilisation [Neveu 1999]. Or, les luttes pour la reconnaissance, en associant émotion et dimension spectaculaire mais maîtrisée des manifestations, semblent parvenir à braquer sur les acteurs de bienveillants projecteurs sans trop dénaturer leur message. On peut par exemple penser aux manifestations des convoyeurs qui, suite aux décès de plusieurs de leurs collègues, ont défilé avec des cibles peintes dans le dos.

Il faut également souligner que le traitement des conflits, résultat de cette association rivale, provoque généralement l'adhésion du public aux motifs de la lutte, ce que les journalistes ne manquent pas de signaler en retour. C'est particulièrement flagrant dans le cas de la grève des sapeurs-pompiers professionnels, doté d'un capital sympathie de départ relativement important. En 1999, ces derniers ont multiplié les actions visant à interpeller le grand public (notamment des feux) qui leur a témoigné son soutien : « les gens savent que nos revendications sont justes » (*Sud Ouest*, 29 novembre 1999). Idem en 2006 comme le montre cet extrait :

« La manifestation de dimanche a été approuvée par la population. Les réactions sur le marché de Pornic étaient positives. Corne tonitruante semant le rappel, dévidoirs de tuyau en tête du cortège, fusée d'alarme allumée, les pompiers ne sont pas passés inaperçus. Beaucoup de compréhension de la part du public : 'Vous avez raison. Nous sommes d'accord avec vous. Vous méritez la reconnaissance de la population et du

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

gouvernement. Bravo, nous sommes avec vous !' »

Il serait toutefois abusif de dire que le thème de la reconnaissance est utilisé de manière purement instrumentale par les groupes professionnels étudiés ici. Nous n'avons pas constaté de mouvement de « spirale » tel que celui décrit par Éric Lagneau et Pierre Lefébure à propos du conflit Vilvordre de 1997. La grève se déroulant à la fois en France et en Belgique, les commentateurs avaient insisté sur la dimension européenne du conflit et en parlant d'*eurogrève*, terme et thématique que les acteurs syndicaux se sont ensuite appropriés jusqu'à modifier leur agenda pour exploiter à plein cette « ressource politico-médiatique ». Il faut souligner à cet égard que, dans la mesure où nous avons pu le constater, la thématique de la reconnaissance apparaît en premier lieu dans la bouche des acteurs avant d'être reprise par les médias et les politiques.

On aurait pu s'attendre en revanche à ce que les syndicats, en tant que « professionnels de la représentation » [Neveu 2011] mais aussi de la communication, mobilisent cette thématique qui présente le triple intérêt de les rapprocher de leur base, des journalistes, et de l'État, qui, on l'a vu, ne rechigne pas à parler de reconnaissance. Pourtant le corpus ne nous a pas permis de l'établir. Le discours syndical, outre sa préférence pour l'intercatégoriel, ne semble pas avoir repris à son compte la charge émotionnelle de la reconnaissance et en reste à l'expression de revendications concrètes dont la satisfaction est vérifiable.

Conclusion : le collectif comme condition et ressource

Dans ce chapitre, nous avons étudié les luttes pour la reconnaissance qui apparaissent en France à compter du conflit des infirmières de 1988. Elles ont pour caractéristiques d'avoir l'identité professionnelle pour enjeu, d'être des moments de construction du sujet collectif et d'induire des relations ambivalentes avec les adversaires. Bien que notre corpus ne s'en soit pas fait l'écho, signalons le conflit des « sans qualification » qui, dès la fin des années 1970, revêt les atours des luttes pour la reconnaissance puisque les OS des industries automobiles et manufacturières y revendiquent « la reconnaissance de leur dignité et de la qualité de leur contribution » [Piotet 2003]²¹.

21. Je remercie Michèle Tallard qui m'a suggéré cette piste.

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

Ce chapitre souligne les difficultés de la constitution d'un sujet collectif et, en creux, montre que le passage du mépris ou de l'invisibilité à la lutte pour la reconnaissance repose sur l'existence préalable d'un collectif de métier ou d'un minimum de professionnalité. Parvenir à « socialiser la plainte » pour qu'elle se dépasse en « lutte collective pour la reconnaissance » suppose de faire face à la toujours plus grande centralité de l'individu, renforcée par des organisations du travail qui « favorisent une instabilité des relations de travail et des modes de coopération » [Osty 2010]. En cela les travaux de F. Osty rejoignent ceux de Danièle Linhart pour qui « l'individualisation systématique des salariés » est « un ressort fondamental de la domination » [Linhart 2011, 2015].

En ce sens, les premiers résultats de l'enquête Conditions de travail 2013 suggèrent un espoir puisque malgré la reprise de l'intensification du travail, les possibilités de coopération entre collègues et supérieurs hiérarchiques augmentent entre 2005 et 2013 [DARES 2014].

2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES LUTTES POUR LA RECONNAISSANCE

Chapitre 3

La (petite) place de la reconnaissance en sociologie du travail

Introduction

À l'issue de ces deux premiers chapitres, nous voici confrontés à un paradoxe : l'intérêt de la sociologie du travail naît véritablement à partir des années 2010 alors qu'une demande de reconnaissance apparaît dans les conflits du travail dès la fin des années 1980. Comment expliquer ce décalage d'une trentaine d'années entre l'émergence et la saisie de cet objet, pour ne pas dire ce « retard de la sociologie vis-à-vis de la reconnaissance » [Dejours 2007b] ? C'est à cette question que le chapitre présent souhaite apporter des éléments de réponse.

Il serait pourtant inexact de considérer qu'avant le *boom* des années 2010, la reconnaissance était totalement absente de la sociologie du travail. D'une part, sans être thématifiée, elle a toujours été présente en filigrane dans les analyses, à l'instar des travaux de Danièle Kergoat et de Patrick Hassenteufel sur les infirmières abordés dans le chapitre précédent. D'autre part, la reconnaissance est théorisée dès 1977 dans l'ouvrage fondateur de R. Sainsaulieu, *L'identité au travail* et le livre de P. Bernoux, *Un travail à soi* paru en 1981. Dans notre première partie, nous nous demanderons pourquoi les théories de la reconnaissance développées par ces deux auteurs sont restées peu visibles en sociologie du travail.

Il sera alors temps de décrire le moment intellectuel durant lequel la reconnaissance s'est peu à peu installée comme un objet sociologique sans pour autant faire l'unanimité.

Nous soutiendrons notamment que l'histoire de la promotion de la reconnaissance témoigne de la place accordée à la subjectivité au travail et à ses pathologies.

3.1 R. Sainsaulieu et P. Bernoux, les précurseurs

Tant pour R. Sainsaulieu que pour P. Bernoux, la reconnaissance permet de souligner les dimensions individuelles et non instrumentales de l'activité de travail, en particulier chez les ouvriers : lutter pour être reconnu au travail, c'est « lutter pour défendre sa propre identité » [Bernoux 1981, p. 13].

3.1.1 R. Sainsaulieu : le retour à la matrice hégélienne

La problématique de l'identité permet à R. Sainsaulieu de faire un pas de côté vis-à-vis de la sociologie des organisations, notamment celle de Crozier où le pouvoir est tenu « comme seul prisme d'interprétation des systèmes d'action » [Lallement 2007]. Elle lui permet de surcroît de dépasser « l'idée d'une conscience de classe unique parmi les ouvriers » [Lallement 2007].

Ce pas de côté lui est permis par un retour à Hegel et plus particulièrement à la matrice [Lallement 2007] de la dialectique du maître et de l'esclave décrite dans la *Phénoménologie de l'esprit*, dont il emprunte la lecture proposée par Kojève à l'occasion de leçons données à l'École Pratique des Hautes Études entre 1933 et 1939 [Guéguen et Malochet 2012]. Cette matrice lui permet, en reprenant la critique marxiste, de se défaire de l'idée hégélienne « d'un esprit idéalisé en chaque être individuel » [Sainsaulieu 1977, p. 326]. C'est bien au contraire la classe sociale qui constitue la force individuelle :

[...] le moteur de la dialectique du maître et de l'esclave, c'est bien la force sociale des esclaves qui travaillent et luttent pour se libérer de la domination.
[...] la position du maître n'est qu'une sorte d'impasse, car, pour être reconnu, le maître a profondément besoin de l'existence de l'esclave ainsi que de son travail. À l'extrême, il n'y a pas de pouvoir de maître et la force est toujours la réalité sociale collective d'une lutte des dominés. [Sainsaulieu 1977, p. 326]

Toutefois, R. Sainsaulieu conteste à Marx l'idée que l'état des hommes en société au

terme de la lutte des classes serait un état d'harmonie dans lequel « chacun se trouve réconcilié avec son rapport à la nature et à ses produits » [Sainsaulieu 1977, p. 326]. Cet état « tout aussi vertigineux que la retombée de Hegel sur l'esprit absolu » [Sainsaulieu 1977, p. 326] est perceptible dans les célèbres notes sur John Stuart Mill contenues dans les *Manuscrits de 1844* et qui débutent ainsi « admettons que nous ayons produit en tant qu'hommes : dans sa production, chacun de nous serait doublement affirmé lui-même et aurait affirmé l'autre » [Sainsaulieu 1977, p. 325].

Cet état d'harmonie est douteux car les « appareils bureaucratiques d'État », que R. Sainsaulieu suppose, semble-t-il, étrangers à la lutte des classes, sont autant faits de conflits et de pouvoir que d'harmonie. Ce constat, d'après le sociologue, légitime d'invalider le point de vue de Marx. C'est qu'il faut « voir la dialectique de la lutte entre le maître et l'esclave comme le résultat d'affrontements très concrets où chacun tire de sa situation notamment organisationnelle des moyens de lutter », si bien que « si l'origine de la force est bien sociale, comme le montre Marx, puisqu'elle provient de l'inscription dans des rapports de pouvoir vécus en toute structure, son application n'est pas limitée à l'affrontement collectif de classes, elle se réalise en toute occasion de rencontre » [Sainsaulieu 1977, p. 327].

Dans cette lutte pour la reconnaissance de soi, le conflit a, comme chez Hegel, un rôle central car il permet la construction - ou non - de l'identité. Rappelant notamment l'expérience de Maucorps, dans laquelle des « individus psychopathiques » en situation d'isolement social total se reconstruisent une identité au cours de conflits sciemment organisés par l'équipe médicale, R. Sainsaulieu montre que l'on accède à l'identité par le conflit. À l'inverse, l'auteur montre qu'en ce qui concerne les employés de bureau déjà anciens, « l'élimination 'rationnelle' des occasions de conflit » produit un « processus d'affaiblissement des individualités ».

De fait, l'identité *via* la reconnaissance de soi est mise en jeu à chaque conflit et dépend du pouvoir dont dispose chacun car « l'identité individuelle [...] dépend des moyens de lutte que l'individu trouve dans son expérience sociale pour imposer et faire respecter sa différence » [Sainsaulieu 1977, p.342]. Ainsi, en fonction de sa place dans l'organisation, l'individu dispose de plus ou moins de pouvoir pour imposer sa différence et accéder à la reconnaissance de soi. D'où la définition des quatre modèles généraux de relations inter-

personnelles (fusion, retrait, négociation, exclusion) comme « processus d'accès à l'identité communs à des individus occupant le même type de position au travail » [Sainsaulieu 1977, p. 336].

Le travail est donc une activité productrice d'identité *via* la reconnaissance. Le succès de cette lutte marquée par une conflictualité dont dépend l'accès à l'identité est conditionnée par la position de chacun dans les relations de pouvoir ainsi que par l'histoire de chaque individu. Ainsi, « s'il y a identité personnelle, c'est qu'il y a reconnaissance par les autres, mais celle-ci n'est pas obligatoirement accordée, elle s'inscrit elle-même dans un jeu de forces sociales » [Sainsaulieu 1977, p. 319].

3.1.2 P. Bernoux : reconnaissance et appropriation

P. Bernoux, s'il est connu pour des manuels de référence comme la *Sociologie des organisations* et la *Sociologie des entreprises*, est aussi, avec R. Sainsaulieu, un des premiers sociologues à faire de la reconnaissance un concept essentiel de l'analyse du travail, en lien avec la notion d'appropriation. Il a d'ailleurs de nouveau fait montre de son intérêt pour ce couple de concepts dans son dernier ouvrage, *Mieux-être au travail : appropriation et reconnaissance*, dans lequel il soutient qu'appropriation et reconnaissance sont les deux bases d'une « une organisation des êtres humains, qu'il s'agisse de l'entreprise ou de la cité » [Bernoux 2015].

Il est d'autant plus important de rendre compte de la place de la reconnaissance dans les travaux empiriques de P. Bernoux que ceux-ci sont mobilisés de manière privilégiée par Axel Honneth dans sa théorie de la reconnaissance, en partie construite contre le « repli de la théorie critique sur la philosophie, réduite à une méditation sur la négativité du monde présent et sur l'impossibilité de son accomplissement pratique. » [Voirol 2007].

Ainsi, les recherches de P. Bernoux, en particulier concernant « La résistance ouvrière à la rationalisation : la réappropriation du travail » [Bernoux 1979] forment, comme nous l'avons vu au chapitre 1, l'argument empirique venant doubler l'argument philosophique permettant à Honneth de prendre ses distances avec la théorie habermassienne de l'agir communicationnel [Voirol 2007]. Cet accord entre théorie et empirie se double certainement, de manière plus contingente, d'une facilité de dialogue accrue par le fait que P.

Bernoux est germanophone.

Dans *Un travail à soi*, P. Bernoux reprend le travail empirique mis en forme deux ans plus tôt dans *Sociologie du travail* et situe le contexte intellectuel dans lequel ses recherches se sont épanouies. Le sociologue rappelle ainsi qu'il était lycéen à la fin de la Seconde guerre mondiale et a baigné après la Libération dans un milieu intellectuel réunissant à la fois Péguy, Teilhard de Chardin, Camus, Sartre, le marxisme et un milieu chrétien marqué par le mouvement « Économie et humanisme ». Dans ce contexte, l'observation participante s'imposait car « il fallait vivre la condition ouvrière - même temporairement - avant d'en parler » [Bernoux 1981, p. 9].

Le résultat principal de cette démarche d'observation participante itérative, c'est la thèse de *l'appropriation*, dont P. Bernoux ne se départira jamais. L'appropriation est définie comme « la recherche d'un pouvoir sur son univers proche, la conquête d'une autonomie, la lutte pour maîtriser son environnement » [Bernoux 1981, p. 9], ce dont manquent cruellement les OS qui sont tout à la fois dominés dans le temps, l'espace et l'organisation du travail.

L'appropriation, comme besoin vital d'exercer un contrôle sur son environnement est en cela le pendant positif de « l'impuissance sociale » qui conduit d'après R. Sainsaulieu à une perte d'identité. Se fondant sur le récit que fait Bruno Bettelheim de son expérience dans les camps de concentration de Dachau et de Buchenwald dans *Le cœur conscient*, R. Sainsaulieu conclut que « la perte d'identité était un phénomène collectivement provoqué par une absence totale de contrôle sur les éléments quotidiens de la vie de relation » [Sainsaulieu 1977, p. 312]. Le diagnostic est proche chez P. Bernoux :

[...] l'entreprise est un univers où non seulement les objets n'appartiennent pas à ceux qui les utilisent, mais où ceux-ci n'ont aucune possibilité de discuter de cet usage, d'y mettre leur marque, leur rythme ou leur savoir-faire. Ils sont réduits au rôle d'objets face à d'autres objets. C'est une exclusion non seulement de la propriété, mais surtout du pouvoir. [...] N'avoir aucune latitude d'organiser son propre comportement, son rapport aux objets, et plus, ne pas discuter : c'est la règle d'or de l'organisation du travail. [Bernoux 1981, p. 10]

Nul doute, dès lors qu'il faut « reconnaître l'appropriation et, partout où elle se rencontre, lui donner un statut social » car, « c'est une condition de la libération de l'homme aujourd'hui ». Ces comportements d'appropriation, P. Bernoux les observe au niveau de la recomposition du temps de travail, de l'appropriation individuelle et collective de l'espace dans l'atelier, de l'appropriation technique et enfin de l'appropriation de la gestion technique et humaine de l'atelier. Refusant une grille d'analyse instrumentale des comportements d'appropriation, P. Bernoux précise qu'il ne peut s'agir de freinage « dans la mesure où elle ne vise pas une restriction de la production » [Bernoux 1981, p. 10]. Il en va de même des conflits dont « une des dimensions les plus importantes [...] vient de leur dimension d'appropriation » [Bernoux 1981].

Au fond, avec l'appropriation, P. Bernoux propose une grille d'analyse des comportements de travail qui s'écartent du prescrit et, comme chez R. Sainsaulieu, qui souligne l'importance de l'identité et ne peut être ramenée à une question d'intérêts à défendre :

Un conflit du travail est d'abord l'expression d'une quête d'identité. Que les grévistes revendiquent : 'l'usine aux ouvriers' ou qu'ils luttent pour l'appropriation de l'espace, du temps, de la gestion [...] l'objectif reste le même : affirmer son identité. Comprendre pourquoi des individus luttent, c'est comprendre ce qui les fait agir : ce n'est d'abord ni du pain, ou bien des salaires, ou encore des conditions de travail. C'est en premier lieu l'identité sociale, c'est-à-dire ce qui fait qu'un individu et/ou un groupe sont reconnus socialement. [Bernoux 1981, p. 62]

Comme chez R. Sainsaulieu, le motif de la lutte, c'est l'identité, si bien qu'elle peut être qualifiée de lutte pour la reconnaissance, de lutte « pour être reconnu » [Bernoux 1981]. Mais contrairement à la lutte qui chez R. Sainsaulieu peut toujours déboucher sur un échec et la perte d'identité, l'appropriation semble toujours désigner des comportements favorables à la reconnaissance.

3.1.3 L'éclipse de la reconnaissance

À la fin des années 1970, P. Bernoux et R. Sainsaulieu ont donc tous deux posé le travail comme activité productrice d'identité *via* la lutte pour la reconnaissance, lutte qui prend chez P. Bernoux la forme de l'appropriation. Dans les deux cas le travail ne peut se réduire à une dimension instrumentale, de même que les conflits du travail et plus généralement les rapports entre dominants et dominés.

La théorisation de la reconnaissance permise par la réactualisation de la matrice hégélienne n'a pas rencontré le succès de son auteur qui, lui, s'est imposé dans les années 1980 et 1990 comme le chef de file de la sociologie de l'entreprise. Ainsi, alors que Lucie Tanguy voit dans la publication de manuels consacrés à la sociologie de l'entreprise à la fin des années 1990, le signe de la normalisation de cette branche de la discipline, la reconnaissance est totalement absente de la *Sociologie des entreprises* [Thuderoz 2010]. De manière significative, la postface à la 3^{ème} édition de *L'identité au travail* parue en 1988, revient d'avantage sur les quatre modèles de production et d'affirmation de l'identité (fusionnel, de négociation, des affinités, de retrait) que sur la reconnaissance comme processus conflictuel d'accès à l'identité.

Pourtant, cette même postface conclut à « l'importance des processus sociaux de la reconnaissance des identités comme moyen de renouveler la créativité du système » parmi les « points clés d'une autre compréhension sociologique d'un véritable développement social d'entreprise » [Sainsaulieu 2014]. De même, dans la conclusion de *L'entreprise en débat*, R. Sainsaulieu réaffirme, contre Habermas, que le travail, en particulier dans l'entreprise, est une activité du monde vécu :

« L'entreprise reste plus que jamais vécue, crainte et désirée comme monde vécu de l'individu en société. C'est une terre de constitution du sujet. Aux analyses magistrales de Jürgen Habermas sur la constitution de société par l'agir communicationnel, par l'expérience du monde vécu dans la vie privée, notre ouvrage ajoute ainsi clairement, et dans la suite de nombreuses recherches, que cette socialisation des individus se passe aussi par la vie de travail et pas seulement dans les espaces privés de la logique domestique et civique. » [Sainsaulieu 2001]

Comment comprendre alors cette éclipse de la reconnaissance alors que Renaud R. Sainsaulieu est pourtant, avec *L'identité au travail* « l'un des premiers sociologues à inclure l'implication subjective des salariés dans les relations de travail dans l'entreprise » [Erbès-Seguin 2010] ?

Nous pouvons faire l'hypothèse que cette notion, restée plutôt théorique dans *L'identité au travail*, n'a pas résisté au projet d'une sociologie de l'entreprise, réunissant les sociologies de l'organisation et du travail, par manque d'opérationnalité. Un des piliers du « tryptique » de la sociologie de l'entreprise promue par R. Sainsaulieu, l'« entrepreneur intellectuel » était en effet l'intervention, à côté de la recherche et de l'enseignement, au point que Lucie Tanguy conclue que « longtemps considérée comme une sociologie critique, la sociologie du travail paraît plutôt s'être rangée, dans les années 1980-1990, du côté des politiques réformatrices » [Tanguy 2011, p. 222].

La lecture de *Sociologies du travail : 40 ans après* [Pouchet 2001], suggère par ailleurs que la discipline s'ouvre sur de nouveaux objets concurrents de l'entreprise et parfois même du travail, à l'image de l'emploi [Prieto 2001; Lallement 2001] qui, selon le mot de Margaret Maruani, « place le travail à l'ombre du chômage » [Maruani 2001]. Plus large que le thème de l'emploi, celui du fonctionnement du marché du travail préoccupe largement la sociologie du travail, en réponse notamment à sa féminisation et à sa précarisation [Lallement 2008b].

Non sans lien également, le débat lancé - entre autres - par Jeremy Rifkin sur *La fin du travail* [Rifkin 2000] qui a animé sociologues et philosophes au milieu des années 1990 [Méda 1995] et qui dénote *a minima* d'une mise en cause de la centralité du travail [Dubet 2001; Tanguy 2001].

Mais c'est certainement davantage le succès d'un paradigme alternatif pour penser l'identité qui explique la circulation à bas bruit de la tradition philosophique allemande de la pensée du sujet. Michel Lallement nous rappelle que les travaux de R. Sainsaulieu ont « ouvert [...] la voie à d'autres travaux sur l'identité, davantage débiteurs pour leur part de l'héritage interactionniste de l'école de Chicago (modèle de la double transaction identitaire) » [Lallement 2007], dont Claude Dubar s'impose à partir des années 1990 [Demazière 2016] comme le « chef de file » [Lallement 2007].

Dans l'article fondateur de 1992 parue dans la *Revue française de sociologie*, « Formes identitaires et socialisation professionnelle » [Dubar 1992], situe en effet la théorie de l'identité développée par R. Sainsaulieu, qu'il résume en reprenant les mots de son auteur comme un « processus de reconnaissance par les autres, inscrit dans un jeu de forces sociale » [Sainsaulieu 1977], du côté des approches spatiales ou synchroniques. Les approches diachroniques de l'identité sont quant à elle représentées, entre autres, par Durkheim et Bourdieu.

Le modèle de la double transaction, notamment inspiré par la distinction entre « identité sociale virtuelle » et « identité sociale réelle » proposée par Ervin Goffman [1963], permet à Claude Dubar de dépasser le clivage entre les approches diachroniques et synchroniques. Ce modèle s'avère particulièrement fécond pour penser la « construction des 'formes identitaires' dans le champ professionnel » [Dubar 1992]. Ainsi, la prise en compte des trajectoires biographiques permet à C. Dubar d'élaborer quatre formes identitaires au croisement des transactions biographique et relationnelle (identité d'entreprise, identité catégorielle, identité de réseau, identité de hors travail), comparables aux identités professionnelles proposées par R. Sainsaulieu.

À la différence de R. Sainsaulieu et de la tradition allemande de la constitution intersubjective du sujet de Hegel à Honneth, la reconnaissance n'est pas ici l'unique principe de l'identité. Chez C. Dubar, la reconnaissance pose question dans l'ici et le maintenant tandis que les trajectoires biographiques sont marquées par la rupture ou la continuité. Autrement dit, la reconnaissance influence uniquement la dynamique de « socialisation relationnelle » ou « socialisation des activités » qui à la rencontre de la « socialisation biographique » donne lieu à la production de formes identitaires.

C'est en tout cas au profit d'approches inspirées de l'école de Chicago que P. Bernoux se détourne, peu après la sortie d'*Un travail à soi*, de la thèse de l'appropriation. En effet, son récent retour à cette thèse, visible à travers la publication, ces dernières années de plusieurs textes réactualisant le couple appropriation - reconnaissance [Bernoux 2010, 2011, 2012, 2015]¹ intervient au terme d'une mise en suspens d'une trentaine d'années consacrées à la

1. Ce retour n'a peut-être pas, pour l'instant du moins, rencontré le succès escompté [Quijoux 2015], même si son anthropologie du travail a suscité l'intérêt, notamment d'Alexandra Bidet dans son ouvrage majeur, *L'engagement dans le travail*, où est développé le concept de « vrai boulot » [Bidet 2011].

rédaction de manuels comme la *Sociologie des organisations* [Bernoux 1985], la *Sociologie des entreprises* [Bernoux 1995] ou encore la *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations* [Bernoux 2004]. Durant ces années, Philippe P. Bernoux mobilise davantage le modèle interactionniste, l'analyse systémique stratégique de Crozier et Friedberg ou encore l'individualisme méthodologique de Boudon qu'il ne prolonge l'exploration des fondements empiriques d'une « remoralisation du travail ».

Ainsi, comme le rappelle Sabine Erbès-Seguin, c'est le retour à la matrice hégélienne décrivant la formation intersubjective *via* la reconnaissance comme processus fondamentalement conflictuel qui permet à R. Sainsaulieu d'être « l'un des premiers sociologues à inclure l'implication subjective des salariés dans les relations de travail dans l'entreprise » [Erbès-Seguin 2010]. La thèse développée à la même époque par P. Bernoux se situe dans une perspective similaire en soulignant que les comportements d'appropriation correspondent à une volonté de « définir un pouvoir sur soi et [de] s'affirmer comme groupe » [Bernoux 1981]. Ainsi, outre la montée en puissance du thème de l'emploi, l'éclipse de la reconnaissance des années 1980 aux années 2010 peut trouver une explication dans le succès d'un modèle concurrent pour penser l'identité, en l'occurrence celui de la double transaction développé par C. Dubar dans le prolongement de la sociologie interactionniste américaine.

3.2 Les raisons de la sociologisation de la reconnaissance

Les années 2000 sont marquées par le retour en force du travail [Lallement 2008a] mais aussi par la réapparition timide de la reconnaissance sur les terres de la sociologie du travail (Chapitre 1). Encore faut-il rappeler que les débuts de la reconnaissance en sociologie sont plutôt académiques et se concentrent essentiellement sur la discussion de *La lutte pour la reconnaissance* [Honneth 2000]. Ce n'est véritablement qu'au début des années 2010 que la reconnaissance trouve des échos empiriques, comme la dernière partie le montrera. Cette réintroduction s'explique selon nous par les bouleversements du monde du travail, où la reconnaissance fait désormais problème, ce que les approches cliniques du travail, en particulier la psychodynamique du travail, soulignaient dès la fin des années 1980.

3.2.1 La fin d'un monde où la reconnaissance ne « fait » pas problème

Le montée en décalé de la reconnaissance peut tout d'abord trouver sa source dans la fin d'un monde où les voies de la reconnaissance se situaient, pour la majorité, en dehors du travail. C'est ce qui explique, selon Florence Osty, que « peu de recherches mentionnent la reconnaissance comme une question sociale [...]. Friedmann (Friedmann, Naville, 1962) fait référence à la 'tristesse ouvrière' pour qualifier les effets aliénants du taylorisme, et les travaux de l'époque mettent l'accent sur les conditions de la contestation sociale comme mode d'affirmation identitaire ». D'après elle, les trente glorieuses promettaient non pas une « meilleure reconnaissance » mais un « compromis social plus favorable aux salariés ». Ainsi,

« L'appartenance à la société salariale constituait un vecteur d'intégration sociale puissant au cœur du compromis social, tandis que la possibilité d'une relation positive à soi via l'intersubjectivité (Ricœur, 2004) était réservée à une élite professionnelle et de cadres, acteurs influents dans l'organisation, comme un supplément d'identité. »

Au plan philosophique, c'est à une analyse similaire que se livre Matthieu de Nanteuil dans un chapitre consacré aux modèles normatifs liant travail et sens de la justice.

« [...] la solidarité redistributive n'a été qu'une manière de traduire l'idéal de reconnaissance inhérent à la coopération sociale. Cette 'manière' est historiquement située : elle découle de ce moment particulier au cours duquel la formation de l'État-providence aura permis de corriger les excès du capitalisme industriel... tout en généralisant le langage de 'l'utilitarisme social'. Ce correctif est donc ambigu : sans en nier les apports, il a consisté, pour l'essentiel, à indexer la reconnaissance sur la redistribution [...]. De fait, l'État-providence a fini par prendre pour acquis ce qui n'était qu'une construction sociale assez fragile : la possibilité de traduire en bénéfices matériels des demandes de reconnaissance n'a été possible que dans une période qui faisait de la croissance matérielle une donnée irréductible. » [de Nanteuil 2016]

3.2. LES RAISONS DE LA SOCIOLOGISATION DE LA RECONNAISSANCE

Stefan Voswinkel rappelle alors les racines protestantes de ce compromis de la reconnaissance :

« [...] dans la société bourgeoise - et aussi dans le protestantisme et chez Weber -, ce n'est pas purement et simplement le travail qui assure la reconnaissance, mais plutôt le succès dans la profession-vocation, qui, à partir du travail, produit la richesse et détermine la position sur le marché ou dans l'organisation. » [Voswinkel et al. 2007]

Or, le ralentissement de la croissance rend moins efficace l'indexation de la reconnaissance sur la redistribution et le chômage en exclut massivement et durablement une fraction significative de la population qui, par la même occasion, se voit dénier l'accès à la reconnaissance. La remise en cause économique de ce compromis se double de l'effritement des identités collectives que Marc Uhlade et ses coauteurs perçoivent comme « une mutation historique majeure dans les modalités de construction de soi par le travail » :

« Les premiers travaux sur l'identité au travail donnaient à voir l'appartenance comme une dimension centrale de la construction identitaire [Sainsaulieu 1977] ; les appartenances statutaires, catégorielles, de classe « pourvoient les identités individuelles en valeurs, rites et symboles » et « leur donnait sens par des valeurs et des normes partagées » [Eme 2005]. Ces identités collectives, denses, stables, offraient à chacun la possibilité de s'inscrire dans un destin collectif qui donnait sens à son existence individuelle et lui offrait des marqueurs de reconnaissance pérennes [Dubar 2000] »

Si ce n'est au moyen et en dehors du travail, ni au travers d'identités collectives, est-ce aujourd'hui dans le travail que se joue la reconnaissance ? Tout au contraire, les sociologues indiquent une série de ruptures relatives à la nature même du travail qui en feraient « pour reprendre la jolie formule de P. Ricœur, [une] expérience [...] moins propice à des « clairières » de reconnaissance » [Osty 2010].

Ainsi, pour Florence Osty, l'« affaiblissement des marqueurs de reconnaissance » explique « une construction identitaire plus critique que par le passé » où primait l'appartenance catégorielle. Cet affaiblissement affecte en premier lieu l'activité dont la visibilité des résultats

3.2. LES RAISONS DE LA SOCIOLOGISATION DE LA RECONNAISSANCE

et du travail accompli, est rendue difficile par la généralisation des services d'une part et le développement du travail en projet d'autre part. Comment se reconnaître dans son travail lorsque celui-ci ne dure pas davantage que le moment du geste ? Sans objectivation durable possible dans le monde matériel, la figure du tiers s'impose comme potentiel pourvoyeur de reconnaissance. La visibilité de la contribution de chacun est également mise en péril par le développement de projets tentaculaires dans lesquels il est difficile de distinguer les apports respectifs.

Reprenant la thèse développée dans *Le désir de métier* [Osty 2003], Florence Osty estime que « le métier, comme communauté pertinente de l'action collective (Segrestin, 1985), semble s'être volatilisé dans bien des cas, laissant plutôt place à des jeux plus individuels sur des scènes rétrécies » [Osty 2010]. Dans ces conditions, la reconnaissance par les pairs devient problématique. C'est ce que souligne par exemple Christophe Dejours en distinguant les deux types de jugements par lesquels passe la reconnaissance : jugement de beauté et jugement d'utilité. L'affaiblissement des collectifs de métier, en limitant la connaissance du métier, de ses règles et de ses contraintes, réduit la possibilité d'émission du jugement de beauté [Dejours 1993].

La troisième grande rupture diagnostiquée par Florence Osty concerne la reconnaissance institutionnelle dans la mesure où le découplage de la qualification des compétences fait reposer la reconnaissance de ces dernières sur les supérieurs hiérarchique la rendant de ce fait rien moins qu'incertaine.

Au vrai, Michel Lallement évoquait déjà quelques années plus tôt une double rupture qui « invite à aller plus loin que le diagnostic de crise pour substituer de façon heuristique le concept de reconnaissance à celui d'identité » [Lallement 2007], notamment parce qu'elle pose à nouveaux frais la question des compétences, de leur nature et de leur visibilité. D'autre part la montée des services, comme chez Osty, réclame - à l'image du cas emblématique du *care* - de produire d'invisibles efforts dans la relation avec le client ou l'utilisateur (prendre sur soi, tenir la bonne distance, etc...).

À cette rupture, Michel Lallement ajoute celle de « l'autonomie contrainte », qui résume selon lui le « consensus minimal » sur lequel se sont accordés les sociologues à propos d'un éventuel post-taylorisme [Lallement 2008b]. À partir des années 1980-1990, l'intensification

du travail revêt des « habits neufs » [Gollac 2005], notamment sous l'effet de l'accroissement de la demande d'implication subjective. Michel Gollac parle alors, par opposition à l'intensité-débit, de l'intensité « boîte noire » qui désigne le fait de laisser les salariés libres de choisir la manière d'atteindre des objectifs qu'ils ne fixent pas eux-mêmes, souvent au prix d'une intensification du travail, conduisant à une fragilisation [Gollac et Volkoff 2001; Gollac 2005].

3.2.2 La reconnaissance, objet de la clinique

Probablement en raison de la plus grande légitimité accordée à la subjectivité en psychologie, la reconnaissance a dès la fin des années 1980, pris sa place dans la psychodynamique du travail développée par Christophe Dejours, avant même que les travaux d'Axel Honneth ne soient connus en France. Sa conception remonte, selon Christophe Dejours à deux grandes séries d'enquêtes menées dans l'industrie nucléaire, l'une en 1986 dans les centres de production et l'autre en 1989 auprès de cadres et de techniciens de la maintenance déjà marquée par le développement de la sous-traitance.

Ces enquêtes ont montré d'une part que « la souffrance et l'impasse de la reconnaissance ne sont pas ici le résultat d'un déni de justice, mais bien plutôt d'un déni de reconnaissance de la réalité ». D'autre part que la lutte pour la reconnaissance est « au principe même de la *coopération* et du vivre-ensemble dans le travail », de même qu'au niveau individuel, elle est un moyen de transformer la souffrance en plaisir et d'augmenter l'identité [Dejours 2007a].

Le développement du concept a donné lieu à la distinction entre jugement de beauté et jugement d'utilité déjà mentionnée. Le jugement d'utilité est le fait de la hiérarchie qui procure une reconnaissance de la contribution du travailleur au travail réel et à l'organisation du travail. Le jugement de beauté, formulé par les pairs, porte en revanche sur le talent, le savoir-faire, l'originalité du travailleur :

[...] pour la psychodynamique du travail, la reconnaissance du travail passe par la formulation de deux formes de jugement qui témoignent de la valeur accordée par autrui à la contribution du sujet à l'organisation du travail. Le jugement

3.2. LES RAISONS DE LA SOCIOLOGISATION DE LA RECONNAISSANCE

d'utilité technique, sociale ou économique est formulé par la hiérarchie, les subordonnés ou parfois même les clients. Le jugement de beauté porte quant à lui sur la qualité du travail ('beau boulot', 'belle présentation') qui témoigne à la fois de la conformité du travail avec les règles de l'art comme de son originalité par rapport aux réalisations canoniques du corps de métier. [Gernet et Dejours 2009]

La psychodynamique de la reconnaissance ne porte donc pas sur l'être mais sur le faire, bien que ces deux formes de reconnaissance puissent être ensuite être capitalisées par le sujet [Dejours et Abdoucheli 1990]. La psychodynamique du travail tient pour contre-productive la reconnaissance de l'être. Il s'agit au contraire de reconnaître la qualité du travail en tant que production, implication et contribution. C'est seulement dans un second temps que la reconnaissance « peut-être rapatriée dans le registre de l'être par le sujet lui-même, et non par le truchement de l'autre » [Dejours 2007a].

À l'inverse, pour Yves Clot, c'est celui qui fait qui, « au miroir de son activité », se reconnaît au travail :

« Dans cette clinique du réel qu'est la clinique de l'activité, la question de la reconnaissance prend un statut un peu particulier. [...] Elle est moins la reconnaissance par autrui, que la psychodynamique du travail a mis au centre de ses investigations, que la possibilité pour les travailleurs de se reconnaître dans ce qu'ils font, c'est-à-dire dans quelque chose. » [Clot 2006].

Pascale Molinier montre que l'enjeu de cette controverse qui oppose ceux qui pensent que c'est par les autres que le travail est reconnu à ceux pour qui la reconnaissance est avant tout reconnaissance de soi par soi est la question de l'origine de la souffrance. Pour Yves Clot, la souffrance s'installe lorsque l'on ne peut pas se reconnaître « au miroir de son activité ». Suivant l'idée que c'est un manque de reconnaissance qui cause la souffrance, il en déduit que pour la psychodynamique du travail, « la souffrance s'installe sur défaut de reconnaissance du travail par autrui » [Clot 2015]. Or si la reconnaissance relevait d'un discours purement performatif adressé d'une personne à une autre, par exemple par un manager à un subordonné, cela laisserait la porte ouverte aux dérives de l'imagination et

de l'idéologie.

C'est pourquoi Christophe Dejours précise que « la référence au travail dans la psychodynamique de la reconnaissance, c'est ce qui fait du réel l'instance entre le sujet qui demande et l'autre qui se reconnaît » [Dejours 2007a]. Cette référence au réel est en effet essentielle pour éviter la dérive imaginaire. En soutenant que « la souffrance dans le travail n'est pas initialement générée par le déficit de reconnaissance mais par l'échec face à la résistance opposée par le réel, ce qui n'a rien à voir » [Lallement et al. 2011], Pascale Molinier réaffirme le caractère médiateur du réel, mais surtout, éloigne les sirènes d'un management qui n'aurait qu'à dire pour que les choses soient, et souligne l'importance des conditions et de l'organisation du travail.

En définitive, la reconnaissance, d'après Pascale Molinier, « joue [...] un rôle important dans la préservation de la santé » [Molinier 2010], à condition de la débarrasser de la couche de significations que nous avons décrites lors de l'examen de la littérature managériale au chapitre 1. Il s'agit de « déconstruire une certaine représentation managériale de la reconnaissance qui voit en celle-ci un processus intersubjectif se résumant à des actes ponctuels d'encouragement, de gratitude ou de félicitations personnellement et chaleureusement adressées par la hiérarchie, les collègues ou les clients » [Molinier 2010] permettant de soutenir la motivation des salariés.

Il y aurait donc déni de reconnaissance lorsque :

« [...] le travail réalisé fait l'objet d'un désaveu de la part de la hiérarchie, par exemple au cours d'une évaluation, ainsi que les situations où le travail, bien qu'il soit reconnu, ne donne jamais lieu à aucun avantage social en termes d'argent, de carrière, de mobilité sociale. *La 'vraie' reconnaissance du travail s'inscrit matériellement dans l'organisation du travail sous la forme des moyens qui sont accordés pour le faire avec soin.*² » [Molinier 2010]

Qu'elle soit reconnaissance par autrui ou reconnaissance « au miroir de l'activité », la reconnaissance est donc un concept majeur des approches cliniques du travail depuis la fin des années 1980. Elle est, comme chez Hegel, un processus essentiellement conflictuel (avec

2. Nous soulignons.

le réel, avec les autres) de construction de l'identité et met en jeu la santé des travailleurs.

3.3 Les chantiers de la reconnaissance en sociologie du travail

3.3.1 Subjectivité, sociologie, reconnaissance

En grossissant le trait, nous pourrions dire qu'au moment où la subjectivité est tenue comme un facteur de productivité par les organisations productives, la reconnaissance se fraie une nouvelle place en sociologie du travail sous deux formes. D'un côté elle est « un objet de l'offensive patronale » [Ughetto 2010]. En effet, la subjectivité au travail, mobilisée, arraisonnée, exploitée, fragilisée, ne peut plus être laissée de côté tant les thèmes du stress, du harcèlement moral, des risques psychosociaux puis de la souffrance au travail deviennent envahissant à partir des années 2000 et surtout en 2008-2009 années durant lesquelles 35 salariés de France Télécom se sont suicidés.

Objet de l'offensive patronale, la subjectivité n'en devient pas pour autant « un principe d'action conféré aux personnes » [Ughetto 2010], à en croire les tenants de la sociologie de l'activité qui tentent de lui donner « le statut de concept [et] de vecteur d'analyse » en affirmant que le travail « proc[è]d[e] de l'investissement subjectif qu'y expriment des êtres sociaux » [Ughetto 2010]. C'est également le constat de Florence Osty, qui avance que « le registre de l'intérêt a prévalu jusque-là dans les travaux sociologiques, mettant l'accent sur l'acteur au détriment du sujet » et laissant échapper la reconnaissance aux lunettes du sociologue [Osty 2010].

C'est, d'après Christophe Dejours, la difficulté à admettre le sujet et sa subjectivité qui explique la « réticence de la sociologie française vis-à-vis de la reconnaissance » [Dejours 2007b]. Celle-ci pose en effet la question « de savoir comment la sociologie pourrait ou devrait traiter les *dimensions psychologiques de la condition humaine* » et « en acceptant la théorie de la reconnaissance, on risquerait selon eux de laisser entrer le loup du psychologisme dans la bergerie de la sociologie » [Dejours 2007b]. Les dimensions de la condition humaine peuvent selon lui être saisies à travers la demande, la souffrance et la vulnérabilité : « au principe de la dynamique de la reconnaissance, il faut bien admettre d'abord un sujet qui souffre et qui espère de la reconnaissance et la demande à autrui. »

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

En ne faisant pas de la subjectivité le principe du travail en train de se faire, contrairement à la psychodynamique pour qui l'engagement est toujours premier, la sociologie aurait donc tendance à manquer la dimension construite, processuelle de la reconnaissance. Le point de vue de Dubet est exemplaire à cet égard puisqu'en analysant le phénomène de « non-reconnaissance », il décrit une reconnaissance qui s'impose auprès des acteurs « comme une sorte de bloc existentiel de frustrations et de souffrances profondes » [Dubet 2007]. La reconnaissance constituerait ainsi « une catégorie immédiate de l'expérience », la non-reconnaissance pourrait être tenue pour « la forme élémentaire de l'expérience des injustices ».

Mais si le mépris et la non-reconnaissance sont vécus comme des injustices cela ne nous dirait rien de ce que serait le juste ou l'injuste, si bien que François Dubet se prononce fermement pour la révocation en doute de l'adéquation entre mépris et injustice. Au contraire, les entretiens menés dans le cadre d'une recherche empirique [Dubet et al. 2006], une fois dépassé le stade de l'expression de la souffrance, ont permis de faire émerger des critères de justice communs et en nombre limités.

En définitive, l'auteur, qui s'interroge sur la pertinence de la notion de reconnaissance pour la sociologie de la justice, est très critique :

« [la reconnaissance] est une expérience opposée au monde, elle n'est pas un principe de conflit et elle n'est peut-être même pas un moteur de critique politique. Il est à craindre qu'elle ne reste un thème de compassion et de modernité ce qui n'est pas rien et définit probablement une vertu humaine et démocratique essentielle -, mais on imagine mal qu'elle devienne le socle d'une théorie de la justice et, au-delà, de l'action politique. » [Dubet 2007]

Transféré dans le champ de la sociologie du travail, l'argument développé par Dubet suggère que la reconnaissance ne ferait voir, dans ses dimensions négatives (dénî, mépris, etc.) qu'un bloc de souffrance suscitant la compassion mais ne permettant pas de produire d'explications sociologiques des phénomènes sociaux, et nous ne dirait finalement rien du travail.

Malgré ce pronostic peu engageant, il nous semble utile de signaler deux pistes ouvertes

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

par la reconnaissance en sociologie du travail. La première, française, s'inscrit dans l'héritage de R. Sainsaulieu et la tradition de la sociologie des organisations fondée sur de vastes enquêtes de terrain. La seconde, à dimension internationale, s'inscrit dans la lignée des outils d'évaluation du stress et des risques psychosociaux [Loriol 2014] et tend à faire de la reconnaissance un prédicteur de la santé au travail.

3.3.2 Les héritiers de R. Sainsaulieu

Il faut tout d'abord signaler les travaux de Florence Osty, qui, au moins depuis *Le désir de métier* [Osty 2003], place la reconnaissance au coeur de la compréhension des dynamiques sociales de métier dans des textes tels que « Le pari du métier face à l'anomie » [Osty et Dahan-Seltzer 2006] ou « La reconnaissance, un impensé organisationnel » [Osty 2010].

Le propre du travail contemporain, caractérisé par la « responsabilité comme injonction paradoxale » [Osty et Dahan-Seltzer 2006], que d'autres appelleraient autonomie contrainte, serait le risque que fait courir l'engagement à la reconnaissance du sujet et de l'acteur :

« [...] l'engagement subjectif dévoile une alternative dans le processus identitaire même si cette voie s'avère périlleuse en termes de reconnaissance. En réalité, en investissant l'espace de travail comme un espace de subjectivation, l'individu fait le pari d'un accomplissement de soi et d'un lien social de métier comme contrepartie du poids de la responsabilité et de la complexité des situations de travail. » [Osty et Dahan-Seltzer 2006]

Le désir de métier se conçoit alors comme une tentative de socialiser ce risque, à la fois comme sujet et comme acteur :

« Pour l'acteur, le risque se traduit par une perte du pouvoir organisationnel, et par la disqualification de ses ressources d'influence. Quant au sujet, il risque sa santé mentale et s'expose à un niveau de souffrance pouvant aller jusqu'à des formes de décompensations physiques ou mentales. » [Osty et Dahan-Seltzer 2006]

L'originalité et la force de cette thèse du désir de métier comme socialisation du risque

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

tient à ce qu'elle lui permet de tenir ensemble la souffrance des sujets avec la stratégie des acteurs et promet, grâce à l'attention portée aux demandes de reconnaissance de comprendre la dynamique des groupes professionnels comme celle des processus de subjectivation. La problématique des compétences et de leur déni se trouve ainsi un principe d'intelligibilité dans la reconnaissance de l'engagement subjectif au travail :

« Ce qui est remis en cause est moins le principe d'individualisation, qui légitime les inégalités selon un principe méritocratique - là où la gestion par les qualifications les légitimait par l'ancienneté et le diplôme -, que la promesse non tenue d'une reconnaissance de l'engagement subjectif au travail, alimentant le développement de savoirs pratiques. » [Osty et Dahan-Seltzer 2006]

Florence Osty relie donc clinique de l'activité [Osty et Dahan-Seltzer 2006] et psychodynamique du travail [Osty 2010] avec la pensée de l'identité au travail élaborée par R. Sainsaulieu et la tradition de l'intervention autour de l'analyse des dynamiques de métier.

S'inscrivant encore plus directement dans la filiation du sociologue de l'entreprise, l'ouvrage coordonné par Marc Uhalde intitulé *Les salariés de l'incertitude. Solidarité, reconnaissance et équilibre de vie au travail*, donne une extension plus large à la notion de reconnaissance, en partant du postulat que le travail est toujours « une scène décisive de construction de soi » [Uhalde 2013, p.69].

L'attention n'est plus spécifiquement portée sur la reconnaissance des compétences et la dynamique de métiers mais plus largement sur la reconnaissance comme processus permettant d'accéder à l'estime de soi, et ses éléments perturbateurs. En effet dans cette perspective, la reconnaissance se joue dans des rapports interpersonnels se déroulant « dans des institutions qui les cadrent et leur donnent forme » [Uhalde 2013, p. 69]. Il s'agit alors de se demander de quelle manière ces institutions (politiques de gestion, dispositifs de gestion, règles formelles d'organisation du travail) « prédisposent « les relations de travail à être des vecteurs de l'estime de soi.

Anne-Claude Hinault, Mokhtar Kaddouri et Marc Uhalde, auteurs de la partie centrale intitulée « Cheminer dans les incertitudes de la reconnaissance », utilisent aussi bien la reconnaissance pour révéler les disqualifications et les stigmatisations dont sont victimes

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

des catégories de la population dépréciées par les institutions que pour regarder la façon dont les changements organisationnels bouleversent l'activité de travail au point d'empêcher la reconnaissance de groupes professionnels. En somme, les auteurs proposent « une cartographie détaillée des risques de non-reconnaissance auxquels sont exposés les individus » [Uhalde 2013, p.70].

Au final, pour répondre à la question de savoir si les formes de non reconnaissance conduisent nécessairement à un « effondrement psychique », le livre reprend l'argument de R. Sainsaulieu dans *L'identité au travail* : cela dépend de la capacité à s'engager dans des luttes, capacité qui est fonction des « ressources dont les individus disposent pour agir » [Uhalde 2013, p.70].

L'examen de ces luttes, scindées en dynamiques critiques et dynamiques intégratives, est alors l'occasion de réinvestir la typologie des identités au travail élaborée par R. Sainsaulieu. Par exemple, sur le « continent des dynamiques intégratives », « les individus parviennent à construire des rapports symboliques positifs avec leur institution d'appartenance, soit de manière durable, fusionnelle avec elle, soit de manière plus provisoire dans des rapports de négociation et de contractualisation » [Uhalde 2013, p.70].

C'est au fond à une réactualisation du programme de recherche de R. Sainsaulieu que l'on assiste puisque l'enjeu en est l'étude des ressources dont disposent les individus pour préserver leur identité au travail :

« L'effritement des appartenances collectives présente ainsi deux faces : d'une part il érode les protections des salariés les moins qualifiés et les plus fragiles, produisant des rapports critiques et douloureux aux institutions ; d'autre part, il peut être synonyme de « libération » pour ceux qui disposent des ressources pour échapper aux assignations identitaires et « tenter de se produire eux-mêmes dans de multiples lieux d'investissement » [Eme 2005]. » [Uhalde 2013, p. 70]

Les mutations des mondes productifs, en particulier les « modèles gestionnaires et organisationnels en transformation » et les modes « stables et pérennes » mais plaçant des populations entières en situation « d'incertitude d'emploi ou d'intégration » justifient un

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

tel projet de réactualisation.

Qu'il s'agisse des travaux de Florence Osty ou de ceux rassemblés dans l'ouvrage collectif coordonné par Marc Uhalde, on retrouve au cœur des interrogations le souci des liens entre les organisations du travail et leur capacité à permettre aux salariés « d'obtenir la reconnaissance de leur engagement au travail » [Uhalde 2013, p. 70].

3.3.3 Siegrist et la balance investissement/bénéfices

Un second chantier nous emmène en Allemagne, à l'institut de sociologie médicale de Düsseldorf que dirige Johannes Siegrist [Loriol 2014]. Le modèle de la balance investissement/bénéfices - ou modèle de la reconnaissance a en effet pour ambition de tenir compte de la dimension sociale des prédicteurs des cardiopathies ischémiques et plus généralement de la santé au travail. Il s'agit de développer une coopération entre l'épidémiologie et les sciences sociales comme la sociologie, la psychologie, l'économie et l'anthropologie [Siegrist et al. 1986].

De ce point de vue, le modèle développé par Siegrist est comparable à ceux de Karasek (modèle de la demande) et Greenberg (modèle de la justice organisationnelle). Pour Siegrist, le modèle de la balance investissement-bénéfices est particulièrement adapté aux nouvelles organisations du travail qu'il nomme, à la suite d'Osterman [2000], les High Performance Work Organization (HPWO) car celles-ci sont fondées sur l'accroissement de l'investissement de la main d'œuvre en vue de l'amélioration de la productivité. Or, d'après le modèle, un déséquilibre entre les investissements et les bénéfices reçus en retour est un facteur majeur de la dégradation de la santé au travail.

Siegrist emploie de plus en plus le terme de reconnaissance pour nommer les bénéfices que les salariés peuvent attendre en retour de leur investissement. Ainsi, lors du colloque du DIM Gestes qui a eu lieu les 10 et 11 juin 2013, l'intervention de J. Siegrist était intitulée « *Recognition and health at work : from scientific evidence to policy* »³. Au terme de la présentation, Emmanuel Renault, philosophe de la reconnaissance a demandé à J. Siegrist de préciser sa définition de la reconnaissance. En effet trois types de bénéfices avaient été

3. La présentation et l'enregistrement audio de la session sont disponibles à cette adresse : <http://gestes.net/session-pleniere-quelles-actions-pour-un-autre-travail/>

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

présentés jusque là : la rémunération, le statut et la reconnaissance symbolique. Dans sa réponse, Siegrist exprime clairement sa position, tout en laissant penser qu'il ne s'agit peut être, au fond, que d'une affaire de mots :

« Peut-être que c'est une question sémantique parce que pour moi, la reconnaissance c'est le titre et puis il y a trois sortes de reconnaissance, premièrement la rémunération, deuxièmement la promotion ou la conservation du statut social et la sécurité et troisièmement la reconnaissance stricte, c'est-à-dire un échange interpersonnel. D'un point de vue épidémiologique, ces trois dimensions ont les mêmes effets. L'importance peut dépendre de la CSP. Par exemple, chez les exécutants, la sécurité est la plus importante alors que peut-être chez les cadres c'est plutôt la reconnaissance symbolique. Mais il faut les trois [...] tous les trois sont importants. »

Chez Siegrist, c'est donc le point de vue de l'épidémiologie et la recherche de la santé qui donne sa cohérence au concept de reconnaissance. À cet égard, Marc Lorient souligne le succès de ce modèle « tant auprès des chercheurs que des praticiens, et sont cohérents avec les résultats des travaux sur le lien entre santé et classe sociale (même s'ils ne font pas référence à cette notion). Ils possèdent un certain pouvoir prédictif au niveau de larges populations et ont donné lieu à des échelles d'évaluation des risques relativement facile à utiliser. » [Lorient 2014].

Entre le modèle de Siegrist et les approches proposées par les héritiers de la sociologie des entreprises comme Florence Osty, le point commun est de tenir la reconnaissance comme un facteur de santé au travail. Plutôt que de se concurrencer, il nous semble que ces approches sont pertinentes à des échelles différentes. Ainsi, Marc Lorient rappelle que l'usage du modèle de Siegrist (comme celui de Karasek), « très répandu comme outil de gestion des risques au niveau de l'entreprise est critiqué » du fait de son manque de sensibilité « aux contextes locaux particuliers qui rendent les déséquilibres demandes/latitude ou efforts/récompenses plus ou moins nocifs pour le psychisme et la santé, ces échelles ont pour effet de 'moyenniser' les situations, de masquer certaines formes de souffrance dans des entreprises où les résultats ne sont 'pas pires qu'ailleurs', comme certaines directions

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

d'entreprise ont tenté de l'argumenter. » [Loriol 2014]. Le modèle de Siegrist semble donc plus approprié à de larges populations, cible légitime de l'épidémiologie, tandis que la saisie des dynamiques de la reconnaissance devrait probablement être réservée aux sociologues attachés à une plus petite échelle d'observation.

Conclusion

Au terme de ce chapitre, quelques éléments de réponse ont été apportés à l'énigme initiale du décalage d'une trentaine d'années entre la montée des demandes de reconnaissance et leur prise en charge par les sociologues du travail. Dans un premier temps, nous avons rappelé que dès la fin des années 1970, R. Sainsaulieu et P. Bernoux proposent chacun d'analyser le travail comme activité de subjectivation passant par des processus de reconnaissance. Nous avons émis quelques hypothèses concernant l'éclipse qui s'en est suivie : la concurrence de la sociologie américaine et du paradigme de la double transaction pour penser l'identité pour R. Sainsaulieu et une trajectoire professionnelle davantage marquée par Reynaud et Crozier pour P. Bernoux.

Le retour de la reconnaissance au début des années 2010 s'inscrit dans l'histoire d'une subjectivité au travail qui s'exhibe dans le « nouveau modèle productif » [Segrestin 2004] et sa « promesse, rarement tenue, d'exaltation de soi par un engagement sans fin dans le travail » [Cousin 2006b] au travers de sa souffrance et de sa plus grande fragilité. C'est semble-t-il, ce qui pousse certains sociologues du travail à en faire une question centrale dans leurs analyses, à la suite des cliniciens et psychodynamiciens du travail. La reconnaissance permet alors de porter le regard sur les processus de construction de sujets individuels et collectifs à travers les activités de travail, avec notamment pour enjeu la santé mentale.

Selon la focale et la méthode adoptée, la reconnaissance permet ainsi de mettre au jour des dynamiques de métiers comme processus de socialisation du risque du travail sur la santé (Osty) ou au contraire de mesurer les effets sur la santé du manque de reconnaissance (Siegrist).

Si la perspective de la reconnaissance permet à n'en pas douter de tenir ensemble travail, subjectivité et santé, il convient de rester attentif au déplacement du point de

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

vue qui est opéré à cette occasion. Pour R. Sainsaulieu et surtout pour P. Bernoux, la reconnaissance (ou l'appropriation) permettaient de parler *autrement* des ouvriers, sujet des luttes sociales. Dans *Un travail à soi*, P. Bernoux est ainsi particulièrement attentif à montrer que les comportements d'appropriation ne peuvent pas être compris comme du freinage et sont irrationnels au plan instrumental. L'appropriation est ce qu'il y a de proprement humain dans l'activité de travail.

Le « retour » de la reconnaissance dans les années 2010 est bien plus sensible au discours des cadres, ce qui se comprend dans un contexte de très forte médiatisation du stress et de la souffrance au travail de ces populations. On ne peut donc que se ranger derrière la mise en garde formulée par Michel Gollac et rappelée par Marc Lorient :

« [...] une attention trop exclusive à la souffrance exprimée aurait aussi pour effet de polariser l'attention sur les catégories sociales moyennes et supérieures, qui la refoulent moins que les catégories populaires et dont la capacité à produire des formes de dénonciation susceptibles d'être reçues par les médias et l'opinion publique est supérieure. Il en va de même de la tendance, que je crois repérer chez les psychologues, à s'intéresser de plus en plus à la souffrance et de moins en moins au plaisir, en particulier à ses formes les plus banales. Or les travailleurs les moins qualifiés sont ceux qui trouvent le moins de sources spécifiques de plaisir dans leur travail. » [Lallement et al. 2011], cité par [Lorient 2015]

Chez Christophe Dejours, le désintérêt pour les « subalternes » est même érigé au rang de stratégie de recherche à visée politique, ainsi que le rappelle Pascale Molinier :

« De façon congruente avec une représentation des masses abruties dans 'la servitude volontaire' et la 'banalisation du mal', C. Dejours invite explicitement à se détourner de l'analyse de la souffrance des subalternes pour analyser celle des dirigeants et contribuer ainsi à réduire leur déni de réalité (Dejours, 2009), ce qui place l'action politique du côté des élites. [Lallement et al. 2011] »

3.3. LES CHANTIERS DE LA RECONNAISSANCE EN SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

Deuxième partie

Des attentes de reconnaissance aux obstacles organisationnels à leur satisfaction

Introduction

Que retenir de ce travail de généalogie pour construire un rapport distancié au matériau empirique collecté en France et, dans une moindre mesure, en Finlande ? La partie centrale de la thèse est en effet consacrée à l'analyse des entretiens réalisés dans différentes entreprises et organismes publics en France auprès d'un peu plus de 180 salariés et indépendants, complétés d'une vingtaine de journées d'observation et d'une vingtaine d'entretiens menés en Finlande. Son objectif est double : d'une part, décrire les attentes normatives que laisse entrevoir l'étude du travail au prisme de la reconnaissance (chapitre 4) et d'autre part, toujours en partant de l'analyse des entretiens, déterminer les obstacles organisationnels à la satisfaction de ces attentes (chapitres 5 et 6).

Du jaillissement de la reconnaissance au début des années 1990, il faut certainement garder à l'esprit la profonde ambivalence de la notion. Celle-ci peut en effet servir les tentatives d'instrumentalisation de la subjectivité au travail, aussi bien que redonner au travail une puissance critique. En suivant la proposition de Honneth, nous serons notamment attentifs à la matérialisation des promesses de reconnaissance, qu'il définit comme un critère de repérage des discours idéologiques [Honneth 2008a].

Dans le chapitre suivant, consacré à ce que nous avons appelé des *luttres pour la reconnaissance*, c'est la difficulté à « socialiser la plainte » qu'il semble essentiel de ne pas perdre de vue [Osty 2010]. Autrement dit, les attentes, les plaintes, les critiques, peuvent être communes sans pour autant qu'une mobilisation collective émerge, notamment lorsque les collectifs de métiers n'existent pas. Plus encore, la distinction opérée par E. Renault entre le vécu et l'expérience d'injustice qui comporte une « dimension pratique et normative d'action transformatrice guidée par un sentiment » [Renault 2004b] suggère de rester attentif aux attentes qui s'exprimeraient même en l'absence de dimension collective ou critique.

Le dernier chapitre enfin montre que les travaux de sociologie du travail mobilisant la reconnaissance ont en commun la volonté de rendre compte de la subjectivité au travail et prêtent fondamentalement aux travailleurs des motivations non purement instrumentales. Passé ce socle commun, il règne une certaine variété des programmes de recherche : pour Florence Osty c'est l'occasion de déceler l'existence d'un « désir de métier » [Osty 2010],

tandis Marc Uhalde et ses co-auteurs y voient davantage l'opportunité d'une revisite de la typologie des identités élaborée par Sainsaulieu [1977] et que, dans un style bien différent, elle permet à J. Siegrist de lier la santé au travail à des prédicteurs sociaux.

Le chapitre 4 fera émerger le « contenu cognitif spécifique » Renault [2004a] des vécus de travail comme des discours, critiques ou non, dont il est l'objet. Se fondant sur l'analyse des attentes exprimées par les enquêtés, notre démarche a l'ambition d'apporter une pierre empirique à l'édifice d'une « conception critique du travail » c'est-à-dire à une « théorie des attentes normatives immanentes à l'activité de travail permettant de développer une critique normative des formes et des conditions de travail » Renault [2008].

Prolongeant cette ambition les chapitres 5 et 6 viseront quant à eux à déterminer des éléments qui font durablement obstacle à la satisfaction de ces attentes partagées collectivement, contribuant ainsi à [...] lutter contre les obstacles cognitifs qui s'opposent à la prise de parole des victimes de l'injustice et contribuer ainsi à l'élaboration d'un cadre qui leur permette de qualifier d'injuste certains vécus sociaux. » [Renault 2004a, p.335].

Chapitre 4

Des jugements individuels aux attentes normatives à l'égard du travail

Introduction

L'ambition de ce chapitre¹ est de faire émerger le « contenu cognitif » [Renault 2004a] dont sont porteurs les sentiments de (non) reconnaissance exprimés par les travailleurs. Mettre en lumière ces « attentes normatives immanentes à l'activité du travail » permettrait en effet de contribuer empiriquement à une « critique normative des formes et des conditions de travail » [Renault 2008].

Dès les tout débuts de l'enquête de terrain - dans un centre d'appel de la banlieue d'Orléans - cette ambition s'est heurtée à l'immense variété des définitions avancées par les travailleurs et à la radicale diversité de leur jugements à l'égard de situations de travail pourtant largement comparables. Serait-ce effectivement que « la souffrance [est] relative aux attentes subjectives des individus » [Renault 2004b] ? Fallait-il renoncer à faire émerger des attentes communes ?

Ce chapitre revient dans un premier temps sur cette impression de brouillage et montre les liens qui unissent cette radicale individualité avec la situation de travail d'une part et les trajectoires des individus d'autre part. Dans un second temps, nous proposons de déconstruire ces jugements synthétiques pour faire émerger des attentes normatives communes

1. Ce chapitre s'inspire largement de la première partie de l'ouvrage *Travailler au XX^{ème} siècle. Des salariés en quête de reconnaissance* [Bigi et al. 2015], intitulée « L'expérience de la reconnaissance », dans la mesure où, comme ici, il s'agit de rapporter un étonnement puis de développer des registres.

dans les différents registres de la reconnaissance.

LES ENTRETIENS

Au total, 182 entretiens auprès de travailleurs - dans l'immense majorité des salariés - ont été réalisés par une dizaine de chercheurs différents, parfois en binômes mais le plus souvent seuls. Bien que relativement souple, le guide était d'autant plus important qu'il devait garantir, malgré des enquêteurs et des terrains parfois très variés, la cohérence et la comparabilité du matériau recueilli.

Le guide d'entretien

Il devait nous permettre d'ouvrir la « boîte noire » de la reconnaissance sans imposer de définition *a priori* de celle-ci. Nous souhaitions que les salariés rencontrés puissent s'exprimer le plus librement possible pour, dans un second temps, éventuellement observer des régularités qui nous auraient permis de déterminer ce que signifie se sentir reconnu au travail.

Dans cette perspective, notre guide prévoyait quatre grands moments. D'abord nous demandions à notre interlocuteur de décrire son parcours professionnel jusqu'à aujourd'hui, y compris sa formation. Ensuite, un long moment était consacré à la description de l'activité, que nous découvriions le plus souvent. Enfin, nous évoquions les questions d'articulation entre vie familiale et vie professionnelle.

C'est n'est que dans un dernier temps, généralement au bout de 30 ou 45 minutes d'entretien que la thématique de la reconnaissance était introduite, si la personne n'en avait pas déjà parlé d'elle-même. Nous demandions par exemple si « la reconnaissance vous évoque quelque chose ».

La présentation de l'enquête

Au début de chaque entretien, nous insistions sur le fait de ne pas être mandatés par l'employeur, comme le seraient des consultants. Cette clarification, le rappel du caractère anonyme des entretiens et parfois même la description détaillée de la manière dont nous nous y prendrions pour que les enquêtés ne soient pas reconnaissables se sont avérés nécessaires à de nombreuses reprises.

En effet, la façon dont nous étions « introduits » pouvait éveiller les suspicions puisque ce sont les directions des entreprises qui ont choisi les services dans lesquels nous nous sommes rendus. Il faut préciser à cet égard que les « entreprises ou assimilées » finançaient le programme de recherche à hauteur de quelques milliers d'euros sous la forme d'une contribution soumise à la disposition de l'article 238 bis du Code général des impôts, en échange de la restitution des résultats.

S'il est impossible de tenir compte de tous les biais qu'ont pu introduire cette façon d'entrer sur le terrain et la possible sélection des enquêtés par l'employeur, le dispositif ne semble pas avoir empêché l'expression de critiques, ni de mal-être.

4.1 Un jugement synthétique

4.1.1 Des attentes individuelles...

Comme nous le disions dans l'ouvrage présentant les premiers résultats du programme de recherche *Travail, sens, reconnaissances*, « rares sont les salariés capables de donner une définition de la reconnaissance, de répondre spontanément à la question de savoir s'ils se sentent ou non reconnus dans leur travail quotidien et d'en exposer les raisons. La première impression qui se dégage des entretiens est celle d'un grand brouillage : ancrage très individuel des ressentis, difficulté de repérer des déterminants structurels, importance de la comparaison, dans le temps et avec les autres » [Bigi et al. 2015].

La question même de la définition de la reconnaissance a souvent plongé les enquêtés dans un certain embarras, que signalent les silences, soupirs et autres marques d'hésitation. Ainsi pour Jean-Marc P., 54 ans, technicien dans une grande entreprise industrielle française, « ça c'est un vrai sujet ! c'est le sujet primordial et c'est très difficile... ». Pour Sonia G., 42 ans, cadre depuis 10 ans dans la même compagnie d'assurance, presque sur la défensive : « je vous dis que la reconnaissance c'est extrêmement complexe [...] c'est très complexe la notion de reconnaissance ! ». Ou encore Marie S. :

« Moi je suis cool alors la reconnaissance moi, comme je suis là, c'est très bien. Je ne me suis jamais vraiment posé la question, c'est pour ça que je me suis dit on va te poser des questions sur ça, qu'est-ce que je vais dire ? Je ne vois pas trop. » (Marie S., 28 ans, téléconseillère)

Nous avons toutefois recueilli un grand nombre de définitions de la reconnaissance, dont la variété nous a, à notre tour, plongés dans l'embarras. Certaines régularités s'imposent d'elles-mêmes. Ainsi, parmi les infirmières, téléconseillers et agents de la compagnie de transports, la reconnaissance des patients et de leur famille, des clients et des usagers semble être la seule à véritablement compter.

Jacques D., 55 ans, responsable de l'accueil et de l'orientation des passagers estime que « la plus grande reconnaissance c'est le client, si je reçois une carte postale disant 'grâce à vous j'ai passé de super vacances et je suis arrivé à point', pour moi c'est la plus

grande reconnaissance ». Idem pour Domitille B., 35 ans, infirmière en réanimation dans un hôpital de province : « je m'en fous d'être reconnue par mes responsables, moi ce qui compte c'est si les parents sont contents de moi, ça me fait plaisir ». Un dernier exemple de reconnaissance par un tiers, caractéristique de la montée des services, nous est donné par Christelle B., téléconseillère pour qui « être reconnue pour moi c'est quand les assurés qui m'appellent me disent qu'ils ont eu ce qu'ils voulaient et que je me suis bien occupé de leur dossier, que j'ai fait mon travail jusqu'au bout ».

Cependant, la reconnaissance par le tiers est loin d'être la seule façon dont les enquêtés en contact direct avec les clients, usagers ou patients définissent la reconnaissance. D'une manière générale, il paraît difficile de faire émerger un dénominateur commun à ces différentes acceptions parfois contradictoires.

Concernant le salaire par exemple, certains considèrent que la reconnaissance c'est « un statut et un salaire qui corresponde au travail donné, tout simplement » (Laurent E., 33 ans, ingénieur), allant jusqu'à considérer que tout le reste n'est que « foutage de gueule » (Arthur K., 28 ans, cariste). Mais pour d'autres comme Caroline F. télé-opératrice âgée de 30 ans, le salaire n'a rien à voir avec la reconnaissance puisqu'il est le prix normal du travail :

- Chercheur : « Vous dites que vous avez un bon salaire, est-ce que c'est une forme de reconnaissance de ce que vous faites ? »
- Caroline F. : « Non. »
- Chercheur : « Pourquoi ? »
- Caroline F. : « Je travaille et je le mérite mon salaire. »

Nombreux sont ceux qui définissent avant tout la reconnaissance par des gratifications symboliques. Ainsi, Loïc B., 26 ans, assistant logistique dans une grande entreprise industrielle du centre de la France, très ancrée dans l'histoire de la ville et de la région, insiste sur « tous les trucs que [l'entreprise] peut faire, c'est-à-dire des cadeaux à Noël, des t-shirts, des stylos, c'est sympa, ça fait toujours plaisir, et des places pour les matches de rugby ».

Pour d'autres, la reconnaissance s'oppose au matériel, qu'il s'agisse de salaires, de contrats, de primes ou même de symboles. Pour Yoan A., 31 ans, gestionnaire dans une

grande compagnie d'assurance, la reconnaissance « évoque tout simplement des petits mots de tous les jours 'merci, c'est bien fait' [...] pour moi la reconnaissance c'est principalement par rapport à mon supérieur hiérarchique, un merci, un petit mot d'encouragement ». On retrouve ici l'idée vue au chapitre 1 et développée dans de nombreux ouvrages de management comme celui de Sue Glasscock et Kimberly Gram, *Saying Thanks : Implementing Effective Workplace Recognition* paru en 1995 chez Batsford, d'une séparation entre matérielle et immatériel, pécuniaire et non pécuniaire. Son collègue David W., 36 ans va même jusqu'à théoriser la rentabilité négative de la reconnaissance matérielle :

« La reconnaissance matérielle est finalement toujours source d'insatisfaction : c'est-à-dire qu'on va avoir une satisfaction de mon point de vue très ponctuelle ou une insatisfaction marquée très ponctuelle, mais à la longue on reviendra tout de suite à zéro pour lentement dégrader avec une pente négative. Contrairement à la reconnaissance, on va dire, immatérielle où là il y a vraiment une recherche de l'épanouissement et quelque chose qui, quand on se connaît bien, qu'on se comprend bien, qu'on tisse quasiment des liens d'amitié, même amitié professionnelle, c'est ceux qu'on essaie de pousser et ceux sur lesquels on essaie de collaborer intelligemment. »

Dans un registre encore différent, plusieurs enquêtés ont défini la reconnaissance comme s'inscrivant dans les conditions de travail et l'extension de l'activité. Ludivine A., téléconseillère depuis 10 ans, oppose les « merci » à la « vraie » reconnaissance : « la reconnaissance ce serait de nous soutenir au niveau des conditions matérielles au lieu de nous dire 'c'est bien, vous avez bien travaillé' ». De même pour Sonia D., souscripteur dans une grande compagnie d'assurances : « la reconnaissance c'est quand on vous donne de bons outils pour travailler ». Et c'est pourtant tout l'inverse pour Jean-Michel O., 38 ans, assistant logistique :

- Chercheur : Est-ce qu'être reconnu dans son travail c'est avoir des conditions de travail favorables ?
- Non, pas les conditions de travail, non. Il y a des reconnaissances pécuniaires.

Pour compléter ce panorama, il faut aussi mentionner les enquêtés qui ont défini la

4.1. UN JUGEMENT SYNTHÉTIQUE

reconnaissance par la nature des tâches qui leur sont confiées, comme Caroline F. qui, un peu plus haut, refusait de considérer le salaire comme une reconnaissance. Pour elle, « le premier synonyme ça serait de l'estime, que l'on vous confie des tâches, des responsabilités ». C'est aussi l'avis de Jean-Charles, 50 ans, technicien de laboratoire : « que l'on me confie des tâches à responsabilité, ça aussi c'est une reconnaissance ».

Pour faire droit à la variété de ces définitions sorties de leurs contextes et sciemment opposées les unes aux autres, il faut au minimum les relier aux conditions de travail et d'emploi. Ainsi, de manière assez triviale, on observe que bien souvent lorsque les conditions de travail sont difficiles c'est par leur amélioration que la reconnaissance est définie. De même, on a d'autant plus tendance à valoriser la reconnaissance comme dimension symbolique que l'on a un salaire confortable, ou que l'on est en position de distribuer des primes, etc. On pourrait ainsi tirer le fil d'une reconnaissance qui, s'exprimant avant tout à travers des manques, serait déterminée par les conditions de travail et d'emploi.

4.1.2 ...marquées par les trajectoires personnelles

Cette hypothèse n'a pas résisté à notre rencontre avec les gestionnaires et téléconseillers d'une grande entreprise du secteur des assurances, répartis sur deux sites, l'un en région parisienne et l'autre en province. Le découpage entre gestion et téléphone, sur lequel nous aurons l'occasion de revenir au chapitre 5, était relativement récent puisque la refonte de l'organisation du travail avait été amorcée en 2009 soit trois ans avant les entretiens et observations, qui se sont étalés entre décembre 2011 et avril 2012.

Dans l'un des deux centres-d'appels étudiés, celui de province, nous avons rencontré dix salariés sur la trentaine du « plateau », que la direction préférerait que nous appelions le « pôle » dans une perspective de « revalorisation de l'activité ». C'est justement la direction qui nous avait proposé de nous intéresser à cette plate-forme ainsi qu'à son homologue en région parisienne.

Début décembre 2011, une réunion de présentation de notre recherche a été organisée. À cette occasion, nous avons pu échanger avec la vingtaine de salariés du centre d'appel qui était intéressés par notre démarche, précisant notamment les conditions de confidentialité. À la mi janvier, nous recevions de la part de la direction un planning d'entretiens répartis

sur une journée prévoyant de rencontrer dix salariés.

La fonction du centre d'appel est de faire le lien entre les clients et l'entreprise. À ce titre il est considéré par ses dirigeants comme une « vitrine » dans laquelle les téléconseillers sont chargés de « tradui[re] en action le problème énoncé » par le client [Cousin 2002] et de le transmettre au service de gestion. Au fur et à mesure des années, les activités permettant de répondre directement et concrètement à la demande du client² ont été réduites comme peau de chagrin alors que la durée et le contenu des appels sont de plus en plus normalisés.

Résultat d'un long processus de rationalisation et de parcellisation des tâches toujours en cours, l'activité des téléconseillers est finalement très homogène avec des tâches plus ou moins identiques, s'accomplissant dans un même lieu (un *open space* de taille moyenne), sur des postes de travail identiques organisés en « marguerites », avec les mêmes téléphones et ordinateurs, les mêmes chefs et les mêmes clients. Cette uniformisation s'accompagne de conditions d'emploi elles aussi comparables puisque la plupart des salariés sont en CDI et ont des niveaux de rémunération comparables, ainsi que de perspectives de carrière égales.

En nous rendant dans ce qui est souvent considéré comme un lieu archétypique du néo-taylorisme nous nous attendions à ce que les salariés évoquent *tous les mêmes* manques de reconnaissance. C'est aussi ce que nous avait laissé penser une rencontre avec plusieurs représentants syndicaux (CFDT, CFTC, FO), qui avaient évoqué plusieurs cas de dépressions et même un suicide ayant eu lieu quelques mois avant notre venue.

Ainsi, à la faveur de l'uniformisation des tâches, des conditions d'emploi, nous pensions pouvoir, en raisonnant *ceteris paribus*, déterminer, au-delà de la variété des situations de travail individuelles, ce qu'étaient ces attentes de reconnaissance. Bien au contraire, nous avons été frappés par la diversité des jugements des salariés de ce centre d'appel à l'égard de leur situation de travail, allant de la plus radicale dénonciation jusqu'à la grande satisfaction en passant par un relatif désintérêt. La colonne « opinion synthétique » du tableau 4.1 résume cette diversité des points de vue saisis sur le moment.

Christelle B. par exemple, était satisfaite à tous les points de vue, à commencer par celui de l'activité en elle-même, qui lui permet d'être « en contact » avec le client : « moi

2. Par exemple, éditer une carte d'adhérent qu'un client n'aurait pas reçue et lui adresser.

4.1. UN JUGEMENT SYNTHÉTIQUE

j'aime le contact avec les gens que ce soit visuel ou au téléphone c'est ça que j'aime bien [...] j'ai besoin tout simplement d'avoir un contact avec les personnes [...] d'être à l'écoute, de répondre à leurs questions et de les aider ». Elle décrit également une activité qui lui semble « variée », qui lui permet d'apprendre des choses nouvelles et dont elle est loin d'avoir « fait le tour » : « les appels sont variés et plus j'en apprend et plus j'ai envie d'en apprendre ». Par ailleurs, elle s'est sentie bien accueillie à son arrivée et « [s']entend plutôt bien avec tout le monde », y compris avec les deux chefs d'équipe et la responsable du plateau. Elle est très satisfaite des horaires, de la rémunération et des avantages offerts par l'entreprise.

Ce tableau idyllique contraste avec celui que nous a dépeint Caroline F. dès les premières minutes de l'entretien : « le salaire honnêtement pour ce que l'on nous demande de faire c'est pas dégueulasse... Maintenant le travail en lui-même, on se ramollit le cerveau [...] et je trouve qu'au niveau de l'organisation pour une aussi grande entité c'est vraiment très mal fait ». Cette salariée va au travail « à reculons » tant l'activité lui semble « inutile », sans « intérêt » ni « valeur ajoutée » :

« Quand on a un assuré en ligne et qu'il y a un problème quel qu'il soit, on ne peut pas traiter son problème [...]. Je me dis finalement qu'on ne sert strictement à rien, qu'on est là juste pour répondre aux appels, rien de plus, et donc il n'y a aucune valeur ajoutée, aucune reconnaissance, il n'y a rien du tout. [...] Ils ne mettent pas les compétences, les moyens en œuvre pour garder [leur] image de marque. »

TABLE 4.1 – Tableau synoptique des salariés du centre d’appel

Pseudo	situation	opinion synthétique	trajectoire souhaitée	trajectoire passée
Ludivine A.	37 ans, en couple avec 2 enfants, titulaire d’un BTS, en CDI, depuis 10 ans dans le service	Ne supporte plus « le téléphone », évoque des dépressions et un suicide dans le service	souhaite quitter le service depuis 2 ans mais reste dans l’entreprise car elle est satisfaite des conditions d’emploi	A fait des études d’hôtesse de l’air puis des « petits boulots » dans le commerce (agence de voiture, magasin de vêtements)
Christelle B.	39 ans, en couple avec 2 enfants, titulaire d’un BAC, en CDI, depuis 2 ans dans le service	Très satisfaite, elle aime « le contact avec le client », apprécie les conditions de travail et d’emploi, apprécie l’ambiance	Vient d’obtenir un CDI et souhaite rester dans le service	A travaillé 19 ans dans le commerce et évoque des « des boutiques qui ferment les unes après les autres », des horaires à rallonge et des objectifs impossibles à atteindre
Melinda C.	26 ans, en couple sans enfant, titulaire d’un BAC, en CDD, depuis 1 an dans le service	Trouve le travail peu intéressant, à l’impression de « ne servir à rien », en a « marre » du téléphone mais d’après elle, « des gens qui sont en dépressions, on n’en a pas du tout »	Attend la fin de son CDD en position de retrait : « je suis dans une optique ou je sais que je m’en vais bientôt [...] si j’étais en CDI honnêtement j’arrêteraient ».	Travaillait auparavant dans un centre d’appel spécialisé en prévoyance où l’ambiance était meilleure et le travail « plus développé ».
Kévin D.	28 ans, en couple sans enfant, titulaire d’un BTS, en CDI, dans le service depuis 2 ans	Satisfait de l’ambiance, des horaires et des avantages mais « ne connaît pas trop de témoins qui soient satisfaits de leurs conditions de travail et de cette activité, [...] ne croit pas que ça existe »	souhaite quitter rapidement le service mais rester dans l’entreprise	était commercial auparavant : c’était beaucoup plus difficile en termes d’horaires et de rémunération mais la reconnaissance <i>via</i> les ventes était plus facile à obtenir
Anaïs E.	31 ans, en couple, 2 enfants, titulaire en CDI, 6 ans d’ancienneté	a l’impression d’avoir « fait le tour » et « s’ennuie beaucoup sauf quand des tâches de <i>coaching</i> lui sont confiées »	a demandé à quitter le service il y a un an et demi	est entrée dans l’entreprise en provenance d’une plate-forme « inhumaine » pour « ne pas faire que du téléphone »

4.1. UN JUGEMENT SYNTHÉTIQUE

<p>30 ans, célibataire sans enfant, diplômée de BTS, en CDD, depuis 1 an dans le service</p>	<p>Trouve le travail abrutissant (« le travail en lui-même, on se ramollit le cerveau »), n'apprécie pas une partie de ses collègues et n'est pas satisfaite des horaires et des congés</p>	<p>Souhaite quitter l'entreprise à la fin de son CDD</p>	<p>vient d'un centre d'appel sortant où elle « s'éclatait » dans l'activité et avec ses collègues</p>
<p>Caroline F</p>	<p>38 ans, en couple, 2 enfants, diplômée de BTS, en CDI, dans le service depuis 12 ans.</p>	<p>a perdu le sens de son activité par excès de « réglementation, de productivité, de rentabilité et n'est pas satisfaite des nouveaux horaires qui compliquent son organisation familiale »</p>	<p>sa carrière dans l'entreprise est marquée par deux congés de maternité qui la laissent découvrir à chaque retour « un environnement nettement changé »</p>
<p>Sonia G.</p>	<p>41 ans, en couple avec 2 enfants, diplômée de licence, en CDI avec 14 ans d'ancienneté dans le service</p>	<p>souhaite quitter le service tout en restant dans l'entreprise mais s'inquiète de ne pas savoir où aller</p>	<p>à fait plusieurs années d'interim avant d'entrer dans l'entreprise dans un autre service et d'intégrer la plate-forme pour obtenir un CDI</p>
<p>Aurélie H.</p>	<p>30, en couple avec 2 enfants, diplômée d'un BTS, en CDD depuis 8 ans dont 6 mois dans le service</p>	<p>souhaite changer de service en restant dans l'entreprise mais a le sentiment que les perspectives sont bouchées</p>	<p>espère obtenir un CDI qui serait un « tremplin » vers d'autres services dans l'entreprise</p>
<p>Karine I.</p>	<p>ne se plait pas trop au travail mais espère avoir « mis un pied dans l'entreprise » et apprécie l'ambiance</p>	<p>espère obtenir un CDI qui serait un « tremplin » vers d'autres services dans l'entreprise</p>	<p>trajectoire « frustrante » dans l'entreprise, marquée par les congés de maternité et les délais réglementaire de carence</p>
<p>Élise J.</p>	<p>33 ans, en couple avec 2 enfants, titulaire d'un CAP, en CDD, depuis 1 an dans le service</p>	<p>les « conditions de travail et avantages » comptent, elle est « ravie d'être ici » mais ne trouve pas ça « passionnant »</p>	<p>a travaillé 11 ans dans une plate-forme spécialisée dans le voyage d'affaires auparavant</p>

4.1. UN JUGEMENT SYNTHÉTIQUE

De surcroît, Christelle se sent en décalage avec ses collègues qui sont avant tout « des mamans » alors qu'elle est célibataire sans enfants, si bien qu'elle ne se sent pas appartenir à une équipe : « on aime les moutons ici...tu es ici, tu travailles et tu te tais ». Pour ne rien arranger, l'encadrement ne lui semble pas à la hauteur et contribue à rendre le travail peu intéressant : « il n'y a pas d'objectifs [...], les managers sont là, mais qu'est-ce qu'ils font... Je ne sais pas ». C'est le cas en particulier de son chef d'équipe, perçu comme étant « spécial », « en retrait », « pas à l'écoute » et « incapable de répondre aux questions ».

Les conditions objectives de la situation de travail ne suffisent donc pas à expliquer la variété des jugements et le cas du centre d'appel montre le poids des trajectoires dans leur construction. Sur le « plateau », le nombre d'années passées dans le service comptaient énormément et se matérialisait par la distinction entre les « anciennes » et les « nouveaux ». Les anciennes sont celles qui ont connu l'époque où la gestion et le téléphone n'étaient pas séparés :

« la grosse cassure je pense que c'est le fait qu'on nous a enlevé la gestion et qu'on nous a mis que du téléphone. Je pense que ça c'était la plus grosse cassure qu'il y a eu, vraiment le changement radical, où on nous a collé au téléphone tous les jours non-stop. Donc, je pense que les anciennes ça se définit par ça, celles qui ont connu demi-journée de gestion, demi-journée de téléphone, et les nouvelles qui ont connu que le téléphone. » Ludivine A., 37 ans, 10 ans d'ancienneté

Concrètement les salariées qui ont au moins 6 ans d'ancienneté, c'est-à-dire qui ont connu le service avant son passage au tout téléphone, comme le précise à nouveau Ludivine A. :

« Je pense que les anciennes actuellement sont celles qui sont là depuis 6 ans par exemple. La plupart c'est comme moi, on est là depuis 10 ans et après il y en a [...] qui sont là depuis 6-7 ans qui sont aussi comptées dans les anciennes, parce qu'elles ont connu l'organisation précédente. » Ludivine A.

Parmi les personnes rencontrées, cinq sont des « anciennes » : Ludivine A., Anaïs E., Sonia G., Aurélie H. et Karine I. Si l'on se reporte à nouveau au tableau 4.1, on se rend

4.1. UN JUGEMENT SYNTHÉTIQUE

compte qu'aucune de ces femmes n'apprécie son activité. Ludivine ne « supporte plus le téléphone », Anaïs « s'ennuie beaucoup », Sonia ne perçoit plus le sens de son activité, Aurélie estime ne plus voir faire son travail correctement et Karine n'aime pas non plus son travail. Toutes évoquent la pénibilité du téléphone et la perte de sens et de variété liée à la coupure avec la gestion.

Parmi les cinq enquêtés restant, trois sont plutôt satisfaits - Christelle B., Kevin D. et Élise J. - tandis que Melinda C. et Caroline F. ont hâte que leurs contrats se terminent. Les trajectoires semblent à nouveau essentielles pour comprendre les jugements.

Christelle et Kevin viennent tous les deux du commerce, où leur activité était marquée par des horaires à rallonge et des niveaux de salaire comparables :

« Dans la vente, je faisais 63 heures par semaine. Je pouvais travailler treize jours consécutivement. Le salaire allait avec, mais après je devenais un no-life, je me levais à 6 heures, je rentrais chez moi à 20 heures, je dormais. » Kevin D., 28 ans, au centre d'appel depuis 2 ans

C'est à l'aune de ce passage par le commerce que se comprend leur satisfaction, même si Kevin, contrairement à Christelle, n'apprécie pas vraiment son activité :

« Ici ce qui est bien, c'est tout ce qui n'est pas relatif avec la prise d'appel. On a de gros avantages en termes de rémunération, j'ai la proximité avec mon chez moi il y a les avantages en termes de comité d'entreprise les temps de travail sont réduits donc je finis des fois à 16h30 et à 16h45 je suis chez moi, c'est merveilleux ! » Kevin D., 28 ans, au centre d'appel depuis 2 ans

De son côté, Élise J. venait d'un centre d'appel spécialisé dans le voyage d'affaires, dans lequel elle avait travaillé 11 ans. Contrairement à aujourd'hui, son travail était directement en lien avec son diplôme de BTS spécialisé dans le tourisme. Comme Christelle qui avait perdu son emploi suite à la fermeture de la boutique dont elle était responsable, elle a rejoint le centre d'appel suite à la décision du groupe international qui l'employait de « fermer toutes ses petites unités en province ». Elle ne trouve certes pas l'activité « passionnante » mais comme ses deux collègues, apprécie l'investissement moindre qui est attendu d'elle et les avantages offerts par l'entreprise. En définitive, elle se dit « ravie d'être ici ».

À l'inverse, Melinda C. et Caroline F. viennent de centres d'appel dans lesquels elles jugeaient l'activité bien plus intéressante. Caroline F. insiste sur « l'intérêt et le débat » suscités par des réunions hebdomadaires individuelles et collectives dans son précédent emploi, la définition d'objectifs stimulants, la possibilité de demander de l'aide et des formations, etc...En somme, elle avait la certitude « d'être reconnue » : « j'allais au travail avec le sourire, voir mes collègues limite c'était comme si je voyais mes frères et sœurs ».

Finalement, ramener ces différents points de vue d'un côté à la situation de travail et de l'autre aux trajectoires individuelles souligne l'importance des dimensions diachroniques et synchroniques de leur construction. C'est ce que propose la théorie de la double transaction à l'origine de la constitution des formes identitaires, développée par Claude Dubar :

« Ces auto-définitions d'acteurs, dans un contexte donné, ne sont pas strictement déterminées par le contexte lui-même. Chacun des acteurs a une histoire, un passé qui pèse aussi sur ses identités d'acteur. Il ne se définit pas seulement en fonction de ses partenaires actuels, de ses interactions face à face, dans un champ déterminé de pratiques, il se définit aussi en fonction de sa trajectoire aussi bien personnelle que sociale. Cette 'trajectoire subjective' résulte à la fois d'une lecture interprétative du passé et d'une projection anticipatrice de l'avenir. Les identités d'acteur sont ainsi reliées à des formes d'identification personnelle, socialement identifiables. » [Dubar 2015]

Bien que cela ne s'inscrive pas directement dans le projet de cette thèse, il pourrait être fructueux de confronter nos entretiens aux quatre formes identitaires définies par Dubar comme le résultat du croisement entre des situations de rupture ou de continuité sur l'axe de la transaction biographique et de reconnaissance ou de non-reconnaissance sur celui de la transaction relationnelle (identité d'entreprise, identité de métier, identité de réseau et identité hors travail) [Dubar 1992, 2015]. La dernière partie de *Travailler au XXIème siècle*, intitulée « Lutter pour la reconnaissance », peut d'ailleurs se lire comme la tentative de production d'une telle typologie, inspirée de Hirschmann [Hirschman 2011] et Bajoit [Bajoit 1988]. La loyauté maîtrisée, l'*exit*, la loyauté incertaine, le relativisme et l'apathie décrivent la façon dont les « salariés qui font face à des pathologies de la

reconnaissance réagissent à cette situation » [Bigi et al. 2015, p.236].

4.1.3 Un *continuum* du déni total à la pleine reconnaissance

Toutefois, en déplaçant notre attention sur la manière dont les individus réagissent à leur mécontentement [Bajoit 1988] et sur la façon dont la subjectivité est socialement construite [Dubar 1992, 2015] on s'intéresserait d'avantage à la manière dont les individus composent avec le manque de reconnaissance qu'aux attentes sur lesquelles repose la formation de ce jugement. Nous faisons l'hypothèse qu'en déconstruisant ce jugement synthétique, nous pourrions remonter aux « attentes normatives ancrées dans certains besoins du moi » [Renault 2004a] et *in fine* tenter de déterminer les obstacles à leur satisfaction.

L'immense majorité des salariés rencontrés se situent sur un *continuum* entre deux pôles extrêmes allant de la pleine reconnaissance à son déni total. Les entretiens ont montré que rares sont les salariés qui répondent positivement, sans hésitation et de manière tranchée, ou délivrent un récit où l'emporte le mépris, au sens d'un déni de reconnaissance. La reconnaissance ne s'exprime pas de manière absolue mais relative. Le jugement de reconnaissance résulte en effet d'une combinaison où se mêlent les parcours des individus, les ajustements ou désajustements entre leur niveau de formation et leur emploi, leurs projections dans un avenir proche et lointain, la nature des relations sociales et les modes d'organisation du travail, le contenu de leur travail et ses évolutions, ou bien encore leurs histoires personnelles. [Bigi et al. 2015]

Ainsi la thématique de la reconnaissance favorise l'évocation de différents « registres »³, à commencer par celui de l'activité qui, lorsqu'elle est jugée sans intérêt, ennuyeuse, ou soumise à des conditions de travail trop dégradées, peut engendrer un vif sentiment de mépris et de déconsidération. Les entretiens ont également fait la part belle au travail dans sa dimension relationnelle (soutien ou non des collègues, reconnaissance du supérieur ou du tiers). Il a aussi été question, de la justice dans la distribution des récompenses et de ce qui mérite reconnaissance entre les efforts et les résultats. Le dernier registre évoqué a été celui de la reconnaissance de la personne dans son humanité et ses particularités.

3. La pertinence de ces quatre registres, suggérée par l'intuition, a été mise à l'épreuve et confirmée par un travail de codage systématique des entretiens grâce au logiciel *Nvivo* dont on a décrit le fonctionnement au chapitre 2.

4.1. UN JUGEMENT SYNTHÉTIQUE

Outre la variété des registres, la thématique de la reconnaissance nous a permis d'être à l'écoute de jugements aussi bien négatifs que positifs puisqu'en définitive l'immense majorité des enquêtés se situent entre la pleine reconnaissance et son déni total. Sous cet aspect, la reconnaissance semble avoir permis de contourner au moins partiellement le biais évoqué par Goldthorpe et ses collègues dès 1972 dans *Le salarié de l'abondance*, que rappelle Dominique Méda dans son article consacré à la mesure de la valeur accordée au travail [Méda 2010] :

« Les difficultés que l'on rencontre pour évaluer le degré de satisfaction des ouvriers sont à présent unanimement reconnues par la sociologie. Un grand nombre d'études apportent la preuve qu'une large majorité d'entre eux, lorsqu'on leur demande s'ils aiment ce qu'ils font, donnent généralement une réponse affirmative ; ou bien, s'ils ont à déterminer leur degré de satisfaction en fonction d'une échelle d'un type ou d'un autre, ils font des choix que l'on peut qualifier de positifs. Des résultats semblables ont en fait été obtenus même lorsque d'autres preuves indiquaient très clairement que les ouvriers en question ressentaient de sévères privations dans leur travail. Une bonne partie de l'explication se trouve probablement, comme l'a suggéré Blauner, dans le fait qu'un ouvrier trouve difficile d'admettre que son travail lui déplaît, sans menacer en même temps son amour-propre : dans notre type de société, l'influence du travail sur l'opinion qu'à l'homme de lui-même est plus importante que celle d'aucune autre de ses activités sociales. Une pression considérable s'exerce donc sur l'individu pour le pousser à trouver son travail acceptable : le contraire équivaudrait pour lui à admettre qu'il ne se trouve pas acceptable » [Goldthorpe et al. 1972, p.53-54]

Se sentir reconnu semble ainsi être le résultat d'un jugement des travailleurs sur leur propre situation, qui évaluent la satisfaction d'attentes déployées dans chacun des registres qu'ils mobilisent et auxquels ils accordent plus ou moins d'importance en fonction de leurs trajectoires personnelle et professionnelle. Au final, « chaque individu tient compte d'éléments différents et se construit des sortes de « balances », des compositions et des arrangements qui font finalement pencher le plateau d'un côté plutôt que de l'autre. Un travail

dont la rémunération est médiocre peut être compensé par l'intérêt de l'activité ; un travail inintéressant par des avantages sociaux et la sécurité de l'emploi » [Bigi et al. 2015].

Il est arrivé que la formulation d'un jugement soit délicate, notamment dans les entretiens où une grande souffrance affleure. Ainsi de Caroline F. dont on a parlé plus haut, pour qui la reconnaissance « est un ressenti très concret ; moi quand on me demande ce qu'est la reconnaissance je ne réfléchis pas trop je le sens ». On peut aussi penser à Sonia G. souscripteur dans une grande compagnie d'assurances, qui soutient durant tout l'entretien que la reconnaissance « il ne faut pas se leurrer ça se mesure par 'je gagne plus ou je ne gagne pas plus' » pour, quelques secondes avant la fin de l'enregistrement, faire part à l'enquêteur d'un épisode traumatisant quelques années auparavant et exposer « malgré elle ses ressentis » et conclure que « la question de la reconnaissance se pose quand on va mal ».

Il n'en reste pas moins que le prisme de la reconnaissance contribue, pour l'enquêté comme pour l'enquêteur, à « mettre en évidence les décalages entre le travail réel et le travail idéal » [Méda 2010]. Introduire la thématique de la reconnaissance lors d'enquêtes auprès de travailleurs pourrait bien être un des « moyens [de] cerner ce qu'il en est de la satisfaction ou de la déception de leurs attentes [, une des] voies détournées [par lesquelles] l'enquêteur peut [...] être certain d'appréhender non pas une illusion, individuelle ou collective, mais un jugement bien formé, également distant de l'autosuggestion et de l'aliénation » [Méda 2010].

4.2 Registre de l'activité : l'exigence du sens

À partir du codage des entretiens dans les quatre registres de la reconnaissance (activité, relations, rétribution, personne), nous avons cherché à faire émerger des attentes normatives communes gisant au fond de cette diversité qui, dans un premier temps, nous a déstabilisés. Ce codage n'était pas exclusif : il est arrivé à de nombreuses reprises qu'un passage semble à la fois relever de plusieurs registres à la fois.

Parmi ces attentes, c'est sans conteste l'exigence de se retrouver dans une activité qui a du sens qui s'est imposée avec le plus de force (partie 2). La reconnaissance de cette activité,

de sa contribution et des contraintes sur le fond desquelles elle s'exerce est ensuite l'enjeu des relations de travail, que soit avec les collègues, les supérieurs ou les tiers (partie 3). S'inscrivant dans des cadres de justice plus classiques, les attentes exprimées dans le registre de la récompense se fondent sur des attentes tendues entre égalité et mérite (partie 4), tout comme les attentes de respect à l'égard de la personne comme être humain comportant des singularités propres (partie 5).

4.2.1 « Toc, toc, ce n'est pas du travail ça ! » Souffrir d'ennui

C'est d'abord par la souffrance et l'ennui provoqués par l'absurdité de l'activité que s'est manifestée l'exigence de sens. Cette absence totale d'intérêt de l'activité et ses conséquences pour la santé des travailleurs était particulièrement perceptible dans le centre de gestion, le centre d'appel et l'entrepôt de la grande entreprise manufacturière où les postes étaient peu qualifiés.

Le service de gestion, situé en région parisienne, est marqué par deux réorganisations majeures puisque sa création correspond à la séparation entre la gestion et le téléphone amorcée en 2009, faisant suite à la fusion de l'entreprise avec une autre grande compagnie d'assurance début 2008, au prix d'un lourd travail de mise en cohérence des systèmes informatiques de gestion. Il revient ainsi aux salariées du centre de gestion de vérifier le bon fonctionnement des nouveaux outils et de rectifier manuellement les informations qui n'ont pu être importées automatiquement.

Pour certaines gestionnaires, l'activité s'est alors transformée en une traque quotidienne et mécanique des « anomalies », en particulier au pôle « fiabilisation » où travaillent Anne-Laurence P. et Géraldine Q., employées depuis près de quarante ans dans l'entreprise (cf tableau 4.2). Anne-Laurence, 54 ans, est entrée dans l'entreprise en 1976 sans avoir pu continuer ses études du fait de la disparition de ses parents et de son frère dans un accident de la route, à peine quelques mois après avoir obtenu son bac. En presque 40 ans, elle a connu le service du courrier puis celui de la liquidation, a participé à l'informatisation du groupe pour terminer au service de la collecte d'informations. Voici comme elle décrit son activité qui consiste à corriger des anomalies et faire des copier-coller :

C'est vraiment le pompon ! Non, non, c'est vraiment très inintéressant ! Suite à la fusion, on a fusionné aussi les systèmes d'informations, les fichiers et tout ça. Donc il y a deux ans, on est passé sur les fichiers de l'autre groupe. [...] Ça fait que ça nous a changé notre travail du tout au tout, et en moins bien parce que c'est plus long. Je ne rentre pas dans les détails, mais c'est beaucoup plus long. Il y a plus de manips' à faire, enfin bref. Il y a eu donc une bascule, une migration de systèmes et évidemment ça ne peut pas être parfait. Donc dans ce qui a été migré de chez nous à leurs fichiers, il y a des trucs qui ont migré de travers, il y a des anomalies. Ça fait deux ans que je cherche et que je rectifie les anomalies. [...] Donc voilà j'ai des pages et des pages, des lignes, Monsieur Machin tel numéro de sécu, telle anomalie, voilà. [...] Toute la journée. Et là, depuis 3 jours j'ai un nouveau travail que je dois faire en plus du reste. Je dois y consacrer 3 heures par jour, mais ça je ne vais jamais y arriver : il faut que je... Je vous ferai voir, il faut que sur mon petit écran, les deux fichiers différents... parce qu'il faut que j'aille récupérer un numéro et le coller sur l'autre. Alors là dedans il n'y a pas de recherche, on prend le numéro, on le grise et on fait copier-coller. Alors ça je dois y consacrer 3 heures par jour et le reste du temps, faire les anomalies.

Entre elle et sa collègue Géraldine, le diagnostic est le même, c'est-à-dire que rien dans leur activité ne requiert la mobilisation de leur « cerveau », de leurs capacités intellectuelles :

« C'est toujours la même chose. On n'a pas besoin de mettre son cerveau en route et de... Parce qu'une anomalie, quelque chose d'anormal, on peut se dire qu'il faut chercher, il ne faut pas se laisser avoir, une espèce de lutte avec le compte ou je ne sais pas... [...] Mais non, c'est pratiquement toujours la même chose. Enfin moi dans mon travail c'est pratiquement toujours la même chose. »
Géraldine Q., 60 ans, pôle « fiabilisation »

À exercer une activité de telle nature il semble bien difficile de ressentir le plaisir éprouvé dans l'action qu'Alexandra Bidet rappelle avec Georges Navel [Navel 1945] à l'occasion de la définition du « vrai boulot » [Bidet 2011]. Les possibilités de tirer une

quelconque satisfaction ou fierté du travail accompli, de se reconnaître « au miroir de son activité » [Clot 2006] ou à travers le regard des autres [Gernet et Dejours 2009] semblent elles aussi limitées. Au fond, celles et ceux qui l'exercent, presque malgré eux, n'y voient même pas du travail :

« Pour moi c'est pas du travail. C'est pas du travail pour moi, c'est... Je ne sais pas ce que c'est. C'est pas du travail, pour moi du travail on doit réfléchir. Voilà c'est ça qui manque, c'est la réflexion. Là c'est toc, toc, on appuie là, on va là, pour moi c'est pas du travail ça. » Anne-Laurence P.

Dans ces conditions, travailler plonge dans un ennui profond qui confine à la douleur physique. Anne-Laurence a des « nausées et des maux de tête », est « physiquement vraiment malade » à force de rester derrière son écran d'ordinateur à naviguer d'une fenêtre à l'autre pour y déplacer des chiffres. Géraldine est quant à elle littéralement endormie par son activité quotidienne :

« Vous savez, avoir toujours l'ordinateur devant... Moi à la fin de la journée j'ai mal aux yeux, j'ai très mal aux yeux. Il y a même des fois, mon travail m'ennuie tellement que j'ai un mal fou à ne pas m'endormir sur la route quand je reprends le volant. Ils ont beau dire arrêtez vous toutes les deux heures, moi ça fait qu'une demi-heure ! J'ai qu'une demi-heure de route donc je ne vais pas m'endormir sur le bas côté. »

Même lorsque le travail met le corps en mouvement, une activité perçue comme totalement dénuée d'intérêt peut provoquer des formes d'ennui quasi pathologique, comme pour certains magasiniers caristes rencontrés dans la grande entreprise manufacturière du centre de la France. Leur activité consiste à déplacer des marchandises au moyen de chariots élévateurs d'un bout à l'autre d'un entrepôt pour charger des camions de livraison. Lucien F., 49 ans dont 32 passés dans cette entreprise résume ainsi le métier qu'il exerce depuis deux ans et demi :

« C'est tout con, il n'y a rien d'intéressant. Il faut savoir conduire. J'ai des palettes déchargées sur un quai. Je prends les palettes, j'ai une feuille, grâce à

laquelle je sais que telle palette doit aller à telle case. Donc je range les palettes à droite à gauche. Voilà. [...] Des fois j'en ai même marre de tourner le volant ! Et puis n'importe qui peut le faire, pas besoin d'un CAP pour faire ça. Quand on sait lire les chiffres et les lettres, c'est bon »

Au centre d'appel, Ludivine A., perçoit la combinaison de l'ennui de l'activité à la pénibilité du téléphone comme un danger pour la santé, suggérant un lien entre « le téléphone » et le récent suicide d'une de ses collègues :

Ludivine A. : « L'année dernière la CARSAT⁴ s'est déplacée par rapport aux conditions de travail [...] Parce qu'en fait, je ne sais pas si vous êtes au courant, mais on a eu un décès dans le service, donc là ils sont... »

Chercheur : « C'était un suicide ? »

Ludivine A. : « Oui, un suicide, oui donc ils se sont rendu compte quand même que ce n'était pas forcément dû au travail, bien sûr, mais que les conditions de travail quand même faisaient que des personnes ont demandé à partir depuis longtemps et qui sont toujours là, et que le téléphone c'est oppressant quoi, moi j'ai demandé depuis septembre 2006 à partir et je suis encore là, donc après... »

Au fond, que le suicide soit « réellement » ou non en lien avec le travail compte moins ici que le fait que cette téléconseillère y perçoive un lien. Intervenant dans un service « en état de sidération » à la suite du suicide du jeune cadre qui devait en prendre la direction, Pascale Molinier montre que les réactions que suscitent un tel événement, sont avant tout l'occasion de parler du travail réel avant tout et révèlent « que le travail était devenu difficile pour tous, impliquant une reprise du débat sur les contraintes de l'organisation du travail ». Elle fait ainsi l'hypothèse que « le contenu de ce que dit la rumeur [...] est parfois moins important que « ce qu'elle ne dit pas » et qu'elle contribue à masquer, c'est-à-dire la peur des risques encourus dans le travail. » [Molinier 2009].

4. Les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail - les Caisses Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) jusqu'en 2010 - constituent l'échelon régional de l'Assurance Maladie. Comme l'indique l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS), en cas de suicide ou de tentative de suicide, « l'enquête réalisée par la CARSAT/CRAM/CGSS consiste à mettre en évidence les facteurs de risques relevant du travail pour 'inviter l'employeur à prendre toutes mesures justifiées de prévention' (article L.422-4 du code de la sécurité sociale) » (<http://www.inrs.fr/risques/suicide-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html>). La CARSAT peut intervenir suite à la déclaration du geste en accident du travail ou, comme l'inspection du travail, de son propre chef.

4.2. REGISTRE DE L'ACTIVITÉ : L'EXIGENCE DU SENS

Les six salariés rassemblés dans le tableau 4.2 ne sont pas les seuls à trouver leur activité inintéressante mais leur expérience du travail a la particularité d'être *totalemment* dominée par l'ennui. C'est ce qu'ils mettent en avant durant l'entretien et malgré les relances, rien ne semble plus contenir pour eux la moindre parcelle d'intérêt dans ce qu'ils font au quotidien. Dans leurs cas, l'ennui semble bien être « la conséquence d'un travail monotone, standardisé et simplifié dans lequel l'individu n'aurait pas la possibilité d'utiliser toutes ses potentialités humaines et se verrait ainsi dénier la plus grande part de son être » [Loriol 2003].

	Ancienneté	Diplôme	Contrat	Famille	Trajectoire
Ludivine A. , 37 ans, télécon- seillère	10	BTS	CDI	en couple, 2 enfants	entrée dans le service avant la séparation gestion/téléphone
Caroline F. , 30 ans, télécon- seillère	1	BTS	CDD	célibataire sans en- fant	vient d'un centre d'appel où elle « s'éclatait »
Melinda C. , 26 ans, télécon- seillère	1	Bac	CDD	en couple sans enfant	vient d'un centre d'appel où le travail était « beaucoup plus développé »
Anne-Laurence P. , 54 ans, gestionnaire fiabilisation	36	Bac	CDI	en couple, 2 enfants	entrée au service courrier, est passée par la liquidation et l'informatisation
Géraldine Q. , 60 ans, gestionnaire fiabilisation	37	BEP	CDI	en couple, 2 enfants	a connus différents services et a le sentiment d'avoir été « je- tée dans un service sans inté- rêt »
Lucien F. , 49 ans, cariste	32	CAP	CDI	en couple, 2 enfants	a connu différents services pour finir au magasin, « son placard »

TABLE 4.2 – Des salariés souffrant de l'ennui

Cette conclusion est toutefois à nuancer car tous les salariés exposés aux mêmes conditions de travail et exerçant la même activité, ne gagnent pas leur pain « dans la tristesse et l'ennui » pour reprendre le mot de Friedmann que rappelle Marc Loriol [Loriol 2003]. Il s'agit peut être alors de faire à nouveau appel aux trajectoires qui, pour les six personnes

rassemblées dans le tableau 4.2, ont toutes en commun de comporter des périodes jugées beaucoup plus intéressantes au plan professionnel.

En 32 ans de carrière, Lucien a commencé par être fraiseur, comme ses études l'y destinait (« fraiseur, j'aimais ça, putain ! La première fois que je suis passé sur la machine, j'ai aimé Ça tout de suite. Je me suis senti bien dessus. Je connaissais bien mon boulot »), a connu les voyages, la technicité et l'ambiance de la compétition (son entreprise détient une équipe), ainsi qu'un poste d'agent de qualité où il se sentait « à son niveau ». Depuis presque trois ans, charger et décharger avec son chariot élévateur lui donne le sentiment de s'appauvrir intellectuellement, de « faire marche arrière », de « devenir benêt » dans son « placard ». De leur côté, les salariées de la gestion et du centre d'appel ont, avec le temps, acquis une connaissance poussée de systèmes assurentiels variés et complexes et en connaissent l'histoire. Au centre d'appel par exemple, les « anciennes » estiment qu'il faut environ quatre ans pour « faire le tour » et commencer à s'ennuyer.

Le discours sur l'ennui des salariés rassemblés dans le tableau 4.2, peut être attribué à la fois à la nature même de leur activité - sa monotonie, l'impression qu'elle donne de faire la même chose à longueur de journée, l'impression d'être un robot, de ne pas pouvoir utiliser son cerveau, ses capacités proprement humaines de réflexion - et au moment de son inscription dans les trajectoires individuelles. Il dénote alors d'une attente de richesse et de variété à l'égard du travail dont le mépris, dans ces conditions, semble bien être ce qui, en premier lieu, empêche la constitution d'un rapport positif à soi puisque « l'individu n'aurait pas la possibilité d'utiliser toutes ses potentialités humaines et se verrait ainsi dénier la plus grande part de son être » [Loriol 2003].

4.2.2 Se sentir utile. L'importance de la contribution

Toujours dans le registre de l'activité, les enquêtés ont fréquemment évoqué l'absurdité au sens de sentiment d'inutilité, ou, au contraire, le plaisir de pouvoir se contempler dans une œuvre souvent à la dimension collective. Classiquement, c'est auprès des quelques artisans que nous avons rencontrés que ce discours s'est exprimé le plus clairement. Philippe S., 46 ans, plombier dans une entreprise d'une cinquantaine de salariés, oppose ainsi le travail en usine au métier qu'il exerce aujourd'hui, qui lui permet de « voir ce qu'il a

fait » :

« J'aime bien mon métier, c'est vrai que je suis fier de faire ça. [...] C'est vrai qu'il y a une reconnaissance et au moins quand tu sors tu vois ce que tu as fait. Parce que j'ai travaillé vingt ans en usine, tu fais des pièces, tu fais des trucs, mais c'est une petite partie d'un ensemble et tu ne vois jamais l'ensemble. J'ai connu des gens en usine, Ça faisait quinze ans qu'ils faisaient le même mouvement, si tu leur demandais à quoi sert la pièce, ils étaient incapables de dire. Au moins quand on se promène en ville et qu'on passe devant un bâtiment, on dit 'tu as vu c'est moi qui l'ai fait'. »

On retrouve dans le discours de Philippe la critique relativement classique de la division du travail, des *Manuscrits de 1844* de Marx⁵ jusqu'au *Travail en miettes* de Friedmann, fondée sur l'idée d'un « âge d'or de l'artisanat » [Erbès-Seguin 2010]. Dans *L'éloge du carburateur* Matthew B. Crawford prolonge ces réflexions en élargissant le champ de ce que serait un « bon travail » par rapport aux métiers artisanaux [Crawford 2010]. La référence à la *praxis* aristotélicienne lui permet d'avancer qu'il s'agirait avant tout d'une activité ayant sa fin en elle-même qui procurerait du plaisir dans son accomplissement d'une part et satisferait pleinement celui à qui elle serait destinée d'autre part.

De fait, l'importance du sentiment d'utilité était particulièrement flagrant chez les infirmières. Malgré des luttes de territoires historiques avec les autres métiers de l'hôpital (médecins, aides soignantes, cf. chapitre 2), celles-ci trouvent dans le soin apporté aux patients un sens immédiat à leurs actions comme l'exprime Valentine C., 32 ans, infirmière en réanimation, dont le métier lui permet de se sentir « fière et utile tous les jours » :

« Le dimanche quand tu te lèves pour aller travailler et qu'il n'y a personne sur les routes, tu te dis je resterais bien, mais tu te dis aussi qu'il y en a qui sont au fond d'un lit gravement malades et ils ont besoin que tu y ailles pour eux. Donc ça te motive tout de suite, mais vraiment ! Tu te lèves le matin et tu as un but et tu sais que quelqu'un t'attend, que quelqu'un a besoin de toi et il

5. Axel Honneth montre que « l'arrière-plan normatif d'investigation du travail aliéné, a été préservé dans ses écrits économiques à travers l'image empirique féconde de l'activité de travail artisanal autorégulée des travailleurs familiarisés de manière intime avec leur objet » [Honneth et Gernet 2007].

faut y aller. »

On trouve également ce vif sentiment d'utilité chez les employés de la PME industrielle, sentiment d'autant plus fort que chacun se sent « unique » et n'a, au plan organisationnel, généralement pas de doublure. Le sentiment d'être utile à l'entreprise et au collectif suffit parfois à donner un sens au travail, même lorsqu'on a le sentiment que celui-ci n'est pas reconnu à sa juste valeur. C'est ce qui transparait de l'entretien avec Marie-Anne P., 43 ans, acheteuse dans cette entreprise du sud-est de la France lorsqu'elle développe ce qu'on pourrait appeler une « éthique des petites pièces ». Dans cet univers très masculin, les « grosses » pièces, coûtant parfois des dizaines de milliers d'euros, destinées à assembler les machines considérées comme appartenant le plus au cœur de métier sont réservées aux hommes. C'est donc l'achat des « petites pièces », pour fabriquer les machines considérées comme les moins techniques, qui lui est confié :

« En fait les pièces que les autres ne voulaient pas faire, ils me les ont refilées. [...] Quand c'est très beau, très technique et que ça coûte beaucoup de sous, c'est intéressant, c'est le cœur même de l'achat chez Clextral et puis le reste on ne veut pas le faire. Et pourtant une pièce même si elle ne fait que 20 euros ou 150 euros elle peut bloquer une ligne de montage. [...] Avec ce que j'ai fait sur les petites pièces on a pu gagner jusqu'à 50 % et multiplié par le nombre, ça fait des dizaines de milliers d'euros d'économie. »

On retrouve ainsi la thématique chère à Durkheim du rôle intégrateur de la division du travail qui « suppose que le travailleur, bien loin de rester courbé sur sa tâche ne perd pas de vue ses collaborateurs, agit sur eux et reçoit leur action. Ce n'est donc pas une machine qui répète des mouvements dont il n'aperçoit pas la direction, mais il sait qu'ils tendent quelque part, vers un but qu'il conçoit plus ou moins distinctement. Il sent qu'il sert à quelque chose » [Durkheim 2004].

Les exemples des plombiers, infirmières et acheteurs suggèrent toutefois un effet de la taille de la structure employeuse et du degré de division du travail. Dans les très grandes entreprises de l'industrie ou des services où nous sommes allés, ce sentiment de servir à quelque chose s'efface souvent derrière celui d'être un pion, une pièce interchangeable d'une

grande machine qui avance dans une direction inconnue ou dans laquelle on ne se reconnaît pas. Aurélie H., téléconseillère au centre d'appel a ainsi l'impression d'être un « petit pion parmi les autres », « complètement noyé » et que « personne ne voit ».

4.3 Registre des relations : mesurer la contribution et les contraintes de l'activité

Une activité qui ne soit pas synonyme d'ennui et procure le sentiment d'exercer sa puissance d'agir d'une part et qui permette de se sentir contribuer à quelque chose d'autre part, telles semblent être les deux attentes qui reposent sur le travail dans le registre de l'activité. Dans celui de la relation, c'est la mesure de cette contribution et des contraintes qui pèsent sur l'activité qui sont en jeu.

4.3.1 Mesurer la contribution

La contribution de chacun dans l'ensemble de la production n'est pas toujours clairement identifiable, particulièrement dans les grands projets. Florence Osty voit dans « la difficulté de rapporter une contribution à un projet final » la traduction de « l'impossible identification à une œuvre » et le signe d'une instance de reconnaissance qui se dérobe. Martin G., la quarantaine, docteur en physique, dirige une équipe au sein d'un laboratoire scientifique public et perçoit sa contribution comme réelle mais invisible car insuffisamment technique :

« Moi je fais assez peu de réalisations techniques, c'est-à-dire que je donne beaucoup d'idées, je donne beaucoup de mon temps pour expliquer ou essayer de faire travailler d'autres personnes ensemble, et après c'est eux qui font les réalisations, et une fois que c'est fait, on va féliciter les gens qui l'ont fait. Et c'est arrivé même qu'il y ait des gens qui posent les brevets en m'oubliant. Pas par malhonnêteté, c'est juste qu'ils ont réalisé le truc, ils l'ont breveté, et voilà. Mais tout le temps que j'ai passé derrière à analyser, à regarder ce qui n'allait pas, voilà, tout ça ça passe un peu à la trappe. C'est un travail indispensable mais invisible. »

4.3. REGISTRE DES RELATIONS : MESURER LA CONTRIBUTION ET LES CONTRAINTES DE L'ACTIVITÉ

Face aux « techniciens » qui lui font parfois sentir, malgré la bonne ambiance collective, qu'ils se demandent ce qu'il fait, la reconnaissance des directeurs du laboratoire et du département, seuls à vraiment « savoir » ce qu'il fait, permet de mettre en visibilité cette contribution :

« Alors on a une très grosse reconnaissance du chef de labo, du chef de département, parce qu'eux ils savent, ils participent aux réunions techniques et donc ils voient que ça avance aussi parce qu'on est là. Moi j'ai souvent un très bon retour de mon chef de labo et ça, ça fait plaisir, c'est une forme de reconnaissance. Donc c'est différent en fonction de la fonction et aussi en fonction de la personne qui va faire le retour. »

Pour Bertrand L., 31 ans, responsable de l'organisation, de la sécurité et de l'amélioration de l'entrepôt de la grande usine manufacturière du centre de la France, c'est d'avantage la reconnaissance des « collègues », au sens d'homologues hiérarchiques destinataires de son activité, qui compte. Il assure en effet une fonction de l'ombre, dite de « support », chargée de contribuer « aux actions de progrès » et dont les missions couvrent des champs aussi vastes que la recherche des multiples petites économies ou l'amélioration et la rationalisation de la circulation des chariots au sein de l'usine. Ne se situant pas au « cœur du métier », il attache une importance particulière à la visibilité de son travail et à sa reconnaissance :

« On vient me voir de temps en temps et on me dit, c'est bien ce que tu as fait là-bas. Là par exemple sur l'atelier de fabrication on a fait toutes les allées piétonnes, pour les gens qui passent dans l'atelier et autres... Donc on a fait tout le sol en peinture, les passages cloutés, les voies pour les chariots élévateurs charrettes, on a refait toutes ces choses... Donc ça se voit, globalement les collègues sont très contents. C'est important aussi d'avoir de temps en temps un petit merci et surtout ça ne fait jamais de mal. »

Dans une économie où les services prennent de plus en plus de place, le destinataire de l'activité est bien souvent extérieur à l'organisation productive, qu'elle soit publique ou privée. Il arrive que le client ou l'utilisateur soient alors considérés comme les plus à même de prendre la mesure de la contribution et de la reconnaître. Au centre d'appel de la

4.3. REGISTRE DES RELATIONS : MESURER LA CONTRIBUTION ET LES CONTRAINTES DE L'ACTIVITÉ

grande société d'assurances, où les téléconseillers sont considérés en interne comme de simples « corbeilleurs » sans aucune valeur ajoutée, uniquement chargés de transmettre des messages sans jamais traiter les demandes, les marques de reconnaissance des clients deviennent essentielles à la construction d'une conscience de sa propre contribution. Durant son entretien Béatrice M. 43 ans, nous a ainsi longuement parlé des cadeaux et autres marques de reconnaissance qu'elle reçoit de temps à autres de la part des clients :

« On reçoit des cadeaux. Des boîtes de chocolats, une bouteille de Porto. [...] J'ai aussi reçu des fleurs. C'est mignon, ça fait plaisir. Mais souvent c'est au téléphone, quand ils disent 'Merci vous m'avez bien aidé', ils nous félicitent pour le travail. Quand on raccroche on est super content ! »

Ainsi, « la reconnaissance n'exige pas nécessairement que le produit ou une partie bien identifiée de celui-ci soit identifiable et imputable au travail de quelqu'un en particulier. Il peut suffire que la participation au processus de production, bien que noyée dans le résultat final, soit remarquée par un tiers – supérieur, collègue ou client – et que par ce biais la contribution d'une personne soit rendue visible. » [Bigi et al. 2015].

4.3.2 Connaître pour reconnaître

En-deçà de la reconnaissance de la contribution se nichent, au cœur du registre des relations, les attentes de reconnaissance des *contraintes* de l'activité. Au centre d'appel par exemple, seul endroit de l'entreprise où les horaires sont contraints, jusque dans les pauses - ce qui attire parfois les moqueries des gestionnaires - et le téléphone omniprésent, les relations des téléconseillères avec leur ligne hiérarchique sont empreintes du désir que la « difficulté » de leur travail soit reconnue et que cela se traduise concrètement au niveau des conditions de travail :

« Un vrai signe de reconnaissance ce serait déjà de reconnaître les contraintes du travail. Je pense que ça ils ne le reconnaissent pas. Ce serait vraiment de dire 'elles ont un travail difficile' et plus nous soutenir au niveau des conditions de travail au lieu de nous dire 'c'est bien vous avez bien travaillé'. »

Destinataire de ces attentes, Henri B. chef d'équipe à la direction de l'ingénierie d'une

4.3. REGISTRE DES RELATIONS : MESURER LA CONTRIBUTION ET LES CONTRAINTES DE L'ACTIVITÉ

grande entreprise française, témoigne de la difficulté à percevoir les contraintes, les difficultés, l'investissement dans l'activité, en un mot, à connaître le travail réel :

« On va rendre le livrable, mais la manière dont les personnes y sont arrivées pour rendre ce livrable là, si on n'est pas juste à côté, si on n'a pas été dans la boucle de certains échanges, on n'a pas cette visibilité là. Ok, les livrables tombent, c'est bien, mais est-ce que ça a nécessité beaucoup d'investissements ? C'est difficile de l'évaluer. »

Au cours de l'entretien, Henri nous a fait part de la manière dont, faute de connaître le contenu de son travail - méconnaissance résultant selon lui de l'organisation du travail en « matriciel », de la personnalité « discrète et autonome » du salarié et de sa récente prise de poste - il n'avait pas su reconnaître un membre de son équipe sous sa responsabilité :

« L'année dernière j'ai sous-évalué une personne par rapport à la réalité, par méconnaissance, donc on a refait le point, j'ai été revoir d'autres personnes qui sont beaucoup plus en contact que moi avec la personne, ça m'a permis de faire le point et d'apprendre ce que faisait la personne sur certains sujets, chose dont je n'avais pas connaissance. Cette personne est très discrète et très autonome. Elle sait traiter ses sujets elle-même sans aucune difficulté, les résultats tombent, et elle fait ça très bien. Sur un projet très difficile, je n'avais pas su voir l'investissement que la personne avait su faire de son côté, dans son coin, sans forcément faire appel à moi. Il y a d'autres personnes qui dans un cas similaire auraient fait appel à moi pour débloquer le sujet, et là ça n'a pas été le cas. »

Ces attentes sont plus spécifiquement dirigées vers les supérieurs hiérarchiques en tant qu'ils sont perçus comment pouvant influencer les conditions de travail et surtout, accorder des marges de manœuvre et des responsabilités plus ou moins grandes. Comme nous le verrons un peu plus bas, les relations avec les supérieurs ne sont bien sûr pas exemptes d'attentes plus classiques de l'ordre de la rétribution mais celles-ci s'inscrivent dans un cadre de justice relativement classique - bien que toujours problématique. Ici, il s'agit d'avantage de pouvoir exercer une activité dans laquelle on peut se reconnaître, comme le

4.3. REGISTRE DES RELATIONS : MESURER LA CONTRIBUTION ET LES CONTRAINTES DE L'ACTIVITÉ

souligne Pascale Molinier :

« Le travail est avant tout ‘au soin’ de ceux qui le font et la reconnaissance tient à la possibilité de se reconnaître dans ce qu’on fait. En d’autres termes, il est faux de penser que l’on travaille pour être reconnu. Nous cherchons plutôt à être reconnus pour travailler. C’est-à-dire pour pouvoir le faire selon nos critères et nos valeurs, du moins ceux qui nous paraissent les meilleurs au moment où nous agissons. » [Lallement et al. 2011]

L’autonomie et l’initiative sont alors autant de signes de reconnaissance car elle permettent de faire librement jouer les capacités et le pouvoir d’agir. Erine N., 40 ans, référent médical dans un grand groupe, est amenée à traiter parfois directement avec les courtiers en assurances. Sur ce seul aspect de son travail, elle obtient de la reconnaissance de la part de ses collègues et de son supérieur hiérarchique immédiat, parce qu’elle aussi peut prendre des initiatives :

« Si un courtier m’appelle en me disant : “Voilà, j’ai besoin d’une dérogation commerciale parce qu’il y avait une majoration de tant [...], est-ce qu’on peut voir et déroger ?” Je n’ai pas besoin d’aller voir mon responsable pour avoir la dérogation. Je connais mon métier [...], je me laisse toujours, dans mes tarifications, une marge justement pour prévoir ça. »

De son côté, Juliette L., gestionnaire d’une trentaine d’années dans une autre compagnie d’assurances a eu l’occasion d’éprouver, pour la même activité, différentes marges de manoeuvre :

« En fonction du chef de groupe, le travail n’est pas du tout pareil. Quand je suis rentrée, on n’avait aucune autonomie, on ne nous laissait pas faire grand-chose, c’était trop cadré, trop scolaire. [...] On nous bloquait sur une institution, on ne nous laissait pas découvrir les autres. Chaque personne était dédiée à une institution et pas à d’autres. Donc on était fermés au niveau du travail. On était beaucoup trop chaperonnés... En avril 2009, on a eu une nouvelle chef et là c’était plus d’autonomie, on nous laissait plus faire les choses. Après, on a

4.4. LE REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE : DU SENTIMENT D'OPACITÉ À LA CRITIQUE DE LA MÉRITOCRATIE

encore eu une nouvelle chef de groupe, et avec la troisième, tout a changé, on a donné de l'importance à notre travail, on nous a ouvert à toutes les institutions, on nous a fait confiance, on a pris le temps de nous expliquer, et aujourd'hui, moi je suis plus épanouie maintenant que quand je suis rentrée. Certes, je ne connaissais pas le travail, mais ça ne donnait pas envie de le connaître. Tandis que là, j'apprécie plus ce que je fais, je sais ce que je fais et je me sens utile dans ce que je fais. »

L'analyse des passages des entretiens relevant des registres de l'activité et des relations permet de faire émerger des attentes communes bien que celles-ci s'expriment différemment selon la rencontre entre l'activité exercée et son contexte d'une part et la trajectoire biographique d'autre part. Les discours sur l'activité montrent une exigence d'exercice de la puissance d'agir permettant de se sentir contribuer à la production. La reconnaissance de cette contribution et des contraintes qui pèsent sur l'activité visant à la produire est quant à elle au cœur de la thématique des relations, avec les collègues, supérieurs ou clients/usagers.

L'analyse de notre matériau montre que la déception de ces attentes est l'occasion d'évoquer des sentiments douloureux comme l'ennui, la souffrance ou l'inutilité qui peuvent affecter la santé. Ceux-ci ne forment pourtant pas systématiquement la pierre de touche d'un sentiment d'injustice [Renault 2004b]. C'est pourquoi il nous paraît difficile de soutenir que enquêtés situent la non satisfaction de leurs attentes dans un cadre d'injustice [Gamson 1992; Benford et Snow 2012] fondé sur l'autonomie qui définirait comme « injustes les situations et les relations qui les privent de leur créativité, de leur singularité, de leur dignité, dénonçant ainsi toutes les atteintes à la réalisation de soi dans le travail » [Dubet et al. 2006, p.26].

4.4 Le registre de la récompense : du sentiment d'opacité à la critique de la méritocratie

En revanche, les enquêtés situent plus spontanément les attentes qu'ils expriment dans les registres de la récompense dans un cadre de justice, en l'occurrence celui de la méritocratie. En effet si comme l'a montré F. Dubet, les différents principes de justice sont

4.4. LE REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE : DU SENTIMENT D'OPACITÉ À LA CRITIQUE DE LA MÉRITOCRATIE

fondamentalement contradictoires, les questions de salaire, d'augmentation ou encore de promotions sont jugées au plan de leur justice, à condition que le sentiment d'opacité des règles et de leur application parvienne à être dépassé.

4.4.1 Un univers opaque

Le sentiment que les règles pour obtenir une augmentation ou une promotion sont opaques est largement partagé par les salariés. À de nombreuses reprises, ceux-ci ont évoqué la parole non tenue d'un chef, des règles formelles non respectées ou encore des processus qui paraissent peu clairs.

Le point de vue de Yoan A., 31 ans, gestionnaire de contrats dans un grand groupe d'assurances, sur son parcours est un bon exemple de la manière dont ce sentiment d'opacité se construit. Entré il y a quatre ans au service encaissement, il a peu à peu tout appris du métier pour devenir un « expert », c'est-à-dire un salarié reconnu pour sa connaissance approfondie du domaine, son niveau de compétences et sa capacité à encadrer les nouveaux arrivants. Estimant avoir fait « le tour du périmètre », il a alors demandé son passage en « classe 5 », c'est-à-dire l'obtention du statut cadre :

« J'étais arrivé au bout du chemin, j'étais un 'expert', je connaissais tout sur le périmètre. J'ai demandé une évolution en classe 5, et on m'a dit que c'était possible mais à l'époque on m'a dit que c'était uniquement possible en tant que manager. Moi j'ai dit oui mais, je suis 'expert', je voudrais bien être référent technique. Et ils m'ont répondu management. »

Suivant les critères énoncés, Yoan ne pouvait plus progresser dans son service, si bien qu'il a quitté l'encaissement pour rejoindre la gestion, où nous l'avons rencontré. Il exprime une certaine amertume car rapidement après son départ, un poste de classe 5 a été créé pour le remplacer.

« J'ai fait la mobilité et dès que je suis parti, ils ont créé un poste de classe 5 à ma place. Ah, j'étais... ça m'a... J'étais dégoûté. Comme quoi, c'est un peu ce qui me dégoûte dans certaines directions c'est que, on se sert de vous, on vous dit que vous êtes un expert, on vous laisse classe 4 mais une fois que vous dites

4.4. LE REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE : DU SENTIMENT D'OPACITÉ À LA CRITIQUE DE LA MÉRITOCRATIE

ok, il n'y a pas d'évolution possible, je vais chercher autre chose et on vous remplace par un classe 5. Tranquille. Le poste que j'occupais, le remplaçant, c'est un classe 5. En fait, ça veut dire que ce que je faisais pendant tout ce temps c'était du classe 5 et qu'on s'est servi de moi. Du coup-là on est dégoûté, là on se dit pourquoi pas que ça recommence sur le nouveau boulot. On prend un peu plus de recul, en tout cas pour ma part. Je deviens un sachant, mais je ne suis pas la course à la classe 5 on me la donne, on me la donne pas. »

Cette expérience a semble-t-il totalement détruit la confiance qu'il pouvait avoir en son employeur et ses manières de reconnaître le mérite et les efforts. Non seulement le refus de la promotion lui semble arbitraire puisque quelqu'un d'autre l'a obtenue en occupant les mêmes fonctions mais il a acquis le sentiment d'avoir été traité, en termes de statut et de salaire, en dessous de ce que l'entreprise savait qu'il apportait. En conséquence, Yoan préfère désormais s'impliquer juste ce qu'il faut sans construire de vaines stratégies d'obtention du statut cadre. Il a en effet l'impression de naviguer dans un brouillard qu'il tente de rationaliser en imaginant des critères cachés comme les quotas ou le favoritisme :

« J'ai l'impression qu'il y a des quotas, j'ai l'impression qu'il ne faut pas dépasser plus de X classes 5 par service, alors que je suis sûr qu'il y a des gens qui méritent une classe 5. Moi je trouve ça assez injuste. [...] Les règles du jeu ne sont pas super claires. Et s'il faut être derrière le responsable pour avoir sa classe 5, être tout le temps dans son bureau... »

Pour Damien G., ingénieur depuis une dizaine d'années dans une grande entreprise industrielle basée en région parisienne, responsable d'une équipe de douze personnes, cette opacité est sciemment organisée :

« Le système des ressources humaines est tellement bien fait que quand on a besoin de quelque chose, on ne peut pas le demander. [...] Aujourd'hui, on ne peut pas demander d'augmentations. Personne n'est responsable des augmentations. Et ce n'est pas que je ne sais pas à qui m'adresser, c'est qu'il n'y a personne. Le système est fait pour qu'il n'y ait pas d'interlocuteur! [...] Des gens pour vous expliquer pourquoi vous n'en avez pas eu d'augmentation, il y

4.4. LE REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE : DU SENTIMENT D'OPACITÉ À LA CRITIQUE DE LA MÉRITOCRATIE

en a, mais des gens avec qui négocier une augmentation, il n'y en a pas. »

Comme pour Yoan, l'opacité qui règne autour de la reconnaissance des mérites et les incertitudes qui en découlent en termes de projections dans la carrière, conduisent à des positions de retrait où il s'agit de s'exposer au minimum au risque de ne pas voir ses efforts récompensés :

« Si on prend un poste hiérarchique et que pendant trois ans il ne se passe rien, on commence à regarder ailleurs, et donc on a envie de mettre les RH devant leurs responsabilités en disant 'moi je m'en vais si vous ne m'offrez pas ça'. C'est possible dans énormément de sociétés, y compris en France, mais pas ici, parce qu'ici, personne n'est responsable de l'augmentation de personne. Et ça c'est quelque chose qui est merveilleux et ce système là casse la reconnaissance et la dynamique qu'on pourrait donner à la manière de gérer les compétences. C'est un système qui a tendance à tirer tout le monde vers le bas plutôt qu'essayer de promouvoir les réussites, parce que finalement, des injustices sont assez courantes. [...] Ce qui fait qu'on se retrouve dans des situations où il y a des gens très méritants qui ont eu des injustices dans leur vie et des gens pas méritants du tout qui ont eu la même chose que les gens méritants, sauf que pour eux, c'était pas une injustice, c'était juste. Et finalement, ils se retrouvent à des écarts très faibles de valorisation, et là c'est vécu comme une injustice, ce qui fait que beaucoup de gens baissent les bras et arrêtent de s'engager pour la société. »

Ce n'est généralement pas du manque d'adhésion au modèle managérial de la performance que provient le sentiment d'injustice mais au contraire du non respect des critères méritocratiques sur lesquels il est fondé. Anne-Laurence P., 54 ans, gestionnaire dans un centre francilien d'une grande compagnie d'assurances évoque ces promesses non tenues : « depuis que je suis à 3/5ème, je n'ai eu aucune augmentation personnelle. » Afin d'argumenter auprès du service des ressources humaines et de mesurer l'iniquité de sa situation, elle s'est enquisse du niveau de rémunération de ses collègues et à découverte qu'à « travail égal », elle gagne 100 euros de moins que l'une de ses collègues et 200 euros de moins qu'une

4.4. LE REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE : DU SENTIMENT D’OPACITÉ À LA CRITIQUE DE LA MÉRITOCRATIE

autre.

Pourtant, lors des évaluations annuelles, son chef de groupe lui adresse le même message : « Je travaille très bien, je suis parfaite. » à l’injustice s’ajoute à ses yeux l’hypocrisie des entretiens individuels. Selon les interlocuteurs, selon les moments et les intérêts en jeu, il est possible ou impossible d’en parler :

« On nous répond que ce n’est ni le lieu ni l’endroit de parler de l’augmentation lors de l’entretien individuel. Quand j’ai vu le service du personnel, on m’a dit “Mais vous n’en n’avez pas parlé”. Je leur ai rappelé leurs propres mots, “écoutez, ce n’est ni le lieu ni l’endroit”. On m’a répondu “Non, ce n’est pas vrai du tout, c’est justement le lieu et l’endroit où il faut en parler”. Alors là, après, on ne sait plus. »

Ainsi, ce sentiment d’opacité concernant les liens entre investissement, résultats et reconnaissance [Cousin 2008] contribue au « brouillage des horizons » que diagnostique Pierre Veltz [2000] et à « l’engagement paradoxal », des cadres en particulier [Cousin 2011]. *In fine*, l’opacité des chemins de la récompense, en plaçant la projection dans l’avenir sous le sceau de l’incertitude, bride la construction des trajectoires individuelles.

4.4.2 Dénoncer des critères méritocratiques bafoués

Outre l’opacité des chemins de la reconnaissance, voir les contradictions internes de systèmes qui se veulent fondés sur le mérite, les salariés évoquent fréquemment la contradiction entre les discours sur le mérite et les moyens qui sont mis en œuvre pour le reconnaître. C’est le cas lorsque les moyens financiers sont insuffisants pour satisfaire *à la fois* aux principes d’égalité et de mérite. Chez Laurent B., 32 ans, technicien commercial depuis 12 ans dans la même entreprise que Damien G. qui, plus haut, dénonçait une opacité organisée, cette contradiction produit un sentiment d’injustice teinté de fatalisme :

« Il n’y a pas de possibilité d’augmentation. [...] En fait, ici il y a les syndicats qui négocient une augmentation moyenne pour les techniciens. Là par exemple, ils avaient négocié 3 %. Sur ces 3 % il y avait 2 % d’augmentation générale et 1 % d’augmentation individuelle. Mais pour pouvoir changer de coefficient,

4.4. LE REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE : DU SENTIMENT D'OPACITÉ À LA CRITIQUE DE LA MÉRITOCRATIE

il faut avoir minimum 3 %. Ça veut dire que si je donne un coefficient à une personne, il y en a deux autres qui n'ont rien du tout. En fait, on est dans un contexte où on est en sous-effectif et tout le monde est au taquet, donc ce n'est quasiment pas concevable de ne donner rien à certaines personnes. Tout est bloqué, tout le monde a son 1 %, mais personne n'a de progression. »

Ici, dans l'antagonisme entre égalité et mérite, c'est clairement l'égalité qui l'emporte, faute de moyens. Or, cette victoire se fait contre un principe de justice dont F. Dubet a montré qu'il était collectivement admis : « il est injuste de ne pas me reconnaître quand ma participation sociale n'est pas justement rétribuée, quand mon mérite n'est pas reconnu » [Dubet 2007]. Pour Laurent, la reconnaissance n'est tout simplement pas possible :

« Il n'y a rien de spontané, tout est mécanique. Aujourd'hui les augmentations sont extrêmement faibles, mais pour avoir un coef, il faut avoir un certain pourcentage, donc il faut attendre son tour. Il y a des gens qui l'ont eu parce que ça faisait déjà 3 ou 4 ans qu'ils l'attendaient et qu'ils étaient déjà dans le service. Mais moi, nouveau dans le service, il faut que j'attende mon tour. »

À 28 ans, Jules Q. diplômé d'une école d'ingénieur et employé à la direction de l'ingénierie de la même entreprise que Laurent et Yoan depuis déjà 6 ans, porte lui aussi un regard désabusé sur la reconnaissance du mérite, empêchée par un système d'avancement à double vitesse. Après trois ans sans augmentation significative ni prime, il est convaincu que le discours sur la performance « est une vision de direction générale issue de gens qui ont suivi des parcours à haut potentiel, donc qui ont eu l'opportunité d'avoir des parcours mais qui ne reflètent pas je pense la majorité ». Pour les ingénieurs qui ne font pas partie de ces listes d'ingénieurs à « haut potentiel », l'avenir est étouffant de prédictibilité :

« Pour quelqu'un qui a 28 ans, je commence à être usé. [...] C'est lourd, à cause de l'aspect bureaucratique déjà. C'est même pas le manque de retour, c'est le manque de perspectives d'évolution qui est usant. J'aurais 55 ans et je serais proche de la retraite, ça ne me gênerait pas, mais c'est vrai qu'à mon âge, c'est lourd. [...] Sauf mise dans une catégorie spécifique de détection des hauts potentiels, oui, je suis capable de vous dire à combien je vais finir ma carrière.

4.4. LE REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE : DU SENTIMENT D'OPACITÉ À LA CRITIQUE DE LA MÉRITOCRATIE

A peu près. [...] Ici vous pouvez rester longtemps à faire le minimum, personne ne vous dira rien. On ne vous dira pas 'c'est mal', mais à contrario, c'est rare qu'on vous dise que c'est bien et qu'on vous fasse progresser. »

L'attachement au mérite comme principe de justice est également perceptible à travers la dénonciation du favoritisme dont le soupçon entache souvent les relations avec les supérieurs. Le soupçon de promotions, primes ou avantages qui ne reviendraient pas aux bonnes personnes selon les critères officiels s'est retrouvé en particulier - mais pas exclusivement - dans les structures les plus éloignées de la mise en œuvre de « procédures purement objectives et anonymes » [Dubet et al. 2006]. Ainsi, les trois plombiers employés par une entreprise du BTP d'une cinquantaine de salariés ont clairement évoqué la problématique du favoritisme :

« C'est n'importe quoi, il y avait les corbeaux qui étaient là haut avec le fromage et si on leur frottait le dos, le fromage tombait, donc les coefficients montaient et si on ne leur frottait pas le dos, on restait en bas. Il y en a un qui est coiffeur de métier, il n'a aucune connaissance [du métier de plombier], mais il est au-dessus de nous. » Patrick F., plombier, 46 ans

Ses collègues, Didier M., 43 ans et Marc D., 29 ans, décrivent eux aussi cette logique où la publicité de soi compte d'avantage qu'un travail de qualité :

« Tu as bien bossé! Il n'y a pas de reconnaissance financière, il n'y a pas de prime! En gros, si vous avez fini le chantier en temps et en heure, voire même avant : pas de prime! Pour certaines équipes sur certains chantiers oui, mais pour d'autres rien. Donc voilà, c'est encore à la tête du client, à celui qui réclame le plus. [...] Si vous ne venez pas réclamer vous n'avez rien! Moi j'ai horreur d'aller demander et quémander. Malheureusement, il y en a qui ne sont vraiment pas bons au niveau du travail, mais en réclamant ils obtiennent ce qu'ils veulent. Là tu te dis, je ne suis qu'un pigeon! Si tu n'as pas la gouaille [...] tu n'as rien. » Marc D., 29 ans

Quelques mois après notre entretien, saturé et écœuré par ce fonctionnement arbitraire et injuste, Marc a démissionné pour se mettre à son compte.

4.5 Le registre de la personne : être traité « avec humanité »

Le dernier registre évoqué, que nous avons appelé, faut de mieux, celui de la personne est lui aussi assez spontanément décrit dans les termes de la justice et de l'injustice. Ce registre rassemble les passages dans lesquels les enquêtés expriment des attentes de reconnaissance qui dépassent leur statut de travailleurs, une exigence d'être traité « avec humanité », soit qu'ils s'agisse d'être traité dignement comme individu au-delà de la contribution à la production, soit que l'on espère que les particularités de la vie hors travail soient prises en compte, dans le respect cependant de l'égalité.

4.5.1 L'exigence de dignité

« Quand on est bien à un endroit ça veut dire qu'on est reconnu, on n'est pas un pion » nous dit Line H., 55 ans, agent de souscription auprès des entreprises dans une grande compagnie d'assurances. Que signifie que l'on entende souvent que la reconnaissance passe par un simple bonjour et le sentiment de ne pas être un pion ? Écouter ceux à qui on ne dit pas bonjour, souvent subordonnés, fournit quelques éléments de réponse comme Didier M., le plombier qui dénonçait le favoritisme un peu plus haut :

« Le conducteur de chantier de 20 ans arrive, il descend de la voiture à 8h30 du matin et il fait 'oui les gars...'. Je l'ai regardé et je lui ai dit 'mais dis bonjour avant !'. Donc là, 'ah bah oui, bonjour'. Moi j'ai eu des soucis avec un collègue, j'étais en équipe avec un vieux et il y avait des trucs de dingue parce que c'est pareil c'est un rapport de force puisque c'est lui le chef de l'équipe. Il a fini, il me regardait de haut et il me vouvoyait : 'vous ne savez rien faire'. »

Ainsi, quand le « degré le plus élémentaire des conventions sociales » [Bigi et al. 2015] n'est pas respecté, d'autant plus lorsque cela se double d'un rapport de classe (un chef qui traverse un bureau ou un atelier sans saluer ses subordonnés), les salariés ont le sentiment de ne pas être traités en égaux, voire de pas exister du tout. Ces formes de mépris de la norme démocratique de « l'égale dignité » [Ferreras 2007] interdisant à quiconque « d'être traité comme un 'inférieur' » [de Nanteuil 2016] sont vécus comme des manques de respect. Ils

4.5. LE REGISTRE DE LA PERSONNE : ÊTRE TRAITÉ « AVEC HUMANITÉ »

ne sont pas seulement fondés sur la classe mais aussi sur le statut, distinguant les précaires des statutaires.

Les conséquences dépassent souvent la question des « simples bonjours » et s'incarnent dans l'activité en elle-même. Ainsi, Anabelle U., 23 ans, gestionnaire au pôle prévoyance dans le secteur de l'assurance, raconte qu'une jeune collègue en alternance, Camille, n'est pas tenue au courant des décisions prises en réunion de service, où elle n'est pas conviée. « Personne ne lui a fait passer l'info, ce qui fait qu'elle travaille depuis un mois sur des bases qui sont trop vieilles, qu'on n'emploie plus, mais personne ne lui dit. » Voulant lui apporter de l'aide, elle s'entend dire par la coordinatrice du pôle, « Non les CDD ne s'en occupent pas ! ». De fait, quand Camille arrive au terme de son CDD, la responsable de service s'est contentée de lui signifier que son contrat n'était pas prolongé, parce qu'« elle ne [la] sent[ait] pas ! ». La jeune fille protestera : « Mais comment vous pouvez juger mon travail, ça fait un mois que je suis là et vous ne m'avez même pas dit bonjour, vous n'êtes même pas venue me saluer, vous ne m'avez même pas adressé la parole. » Ce qui est vrai, ajoute Anabelle, « ça faisait plus d'un mois qu'elle était là et jamais la coordinatrice n'était venue lui parler ».

Lorsque l'exigence de reconnaissance de la personne se manifeste à travers la dénonciation, maintes fois répétée, d'être traité « comme un pion », c'est l'injustice de ne pouvoir avoir d'impact sur sa propre activité ou même sur sa propre carrière qui transparait. Dans l'entrepôt de la grande entreprise manufacturière évoquée plus haut, les quais de déchargement, qui occupent donc le quotidien des caristes qui chargent et déchargent les marchandises dans les camions de livraison, ont été refait sans que ces derniers soient consultés. Julien P., représentant syndical, souligne l'inefficacité d'une telle absence de consultation mais aussi son coût moral :

« À l'heure actuelle, il y a des modifications dans les bâtiments, ils nous ont fait de la peinture sur des bâtiments neufs, ils ont refait des tracés au sol sans qu'on soit concertés, c'est dommage, car sur le papier c'est très bien, mais en fonction ce sera impossible. On ne nous demande jamais... Ça fait trois ans seulement que je suis ici, je n'ai pas la science infuse, mais j'ai des collègues qui ont quarante ans d'ancienneté ici, on ne leur demande même pas leur avis. [...]

Ici on est des pions, on nous dit tu prends ça et tu vas le mettre là-bas, point barre. »

Au plan de l'évolution de leurs carrières, plusieurs salariés ont le sentiment d'être déplacés comme des pions dans différents services, notamment au gré des fusions d'entreprises, fréquentes dans le secteur de l'assurance où Géraldine Q., 60 ans, est gestionnaire : « ça fait depuis 1975 qu'on me transporte d'un service à un autre et quand je dis que je ne suis pas d'accord, ça ne sert à rien. Donc je ne dis plus rien. ». Salariée d'un autre groupe d'assurance, Madeleine G., 55 ans, évoque elle aussi le sentiment d'avoir été déplacée comme un « pion » sur « échiquier » : « c'était au moment où ce n'était pas la grande euphorie dans le groupe, les allemands avaient repris le poste et là on était plus reconnu du tout, nous n'étions plus que des pions que l'on déplaçait sur un échiquier ».

4.5.2 Tensions entre particularité et égalité

Totalement à l'opposé, plusieurs enquêtés ont insisté sur la bienveillance dont l'entreprise avait fait preuve à l'égard de situations personnelles exceptionnellement difficiles. Bien souvent, les salariés se disent alors « reconnaissants » à l'égard de « l'humanité » leur employeur. Henri, 30 ans, responsable des inventaire dans une grande entreprise industrielle dans laquelle il est entré il y a 11 ans, fait part de cette humanité dont lui et son père ont bénéficié :

« Mon père avait été opéré de la vésicule biliaire. Ça a été très difficile au point de vue psychologique, et ses chefs lui disaient de ne pas trop forcer, de faire attention. Déjà en étant petit, j'entendais qu'il y avait une reconnaissance de la personne, que ce n'était pas un numéro, comme à la Sécurité sociale. On prenait en considération l'être humain, on comprenait que ce n'était pas une machine, qu'il avait des défaillances aussi, des problèmes familiaux ou de santé. [...] Aujourd'hui encore, dès qu'il y a un moment difficile, le chef vous appelle et vous discutez, 'tu n'es pas dans ton assiette, ça ne va pas depuis une semaine, explique-moi, même si c'est intime, ou personnel, ça reste entre nous'. Il y a des jours où ça va pas, vous êtes épanoui au travail mais des fois à la maison, il y a des difficultés, d'ordre familial ou des choses comme ça, donc après ça ressort

sur le travail. [...] C'est une grande entreprise, mais elle sait être à l'écoute. »

Dans la PME industrielle du sud-est de la France, Marie L., ingénieure qui avait choisi de s'expatrier trois ans aux États-Unis où son entreprise était en train d'installer une station d'essais. Elle s'est trouvée dans une situation imprévue puisque son très jeune fils a eu de graves problèmes de santé qu'il était plus facile de soigner en France. Contre les intérêts du projet, l'entreprise a tout fait pour lui permettre un retour rapide et lui assurer la continuité d'une carrière bien démarrée :

« On est dans une entreprise à taille humaine, [...] on est quand même plutôt dans l'humanité. Je l'ai vu notamment [avec] le problème de santé de mon fils, où j'ai pu rentrer. J'avais un contrat de trois ans, ça posait des problèmes à l'entreprise que je rentre, et en fait, ils ont tout fait pour que mon retour se passe bien, que je gère mon problème personnel, sans avoir de sanction derrière. J'ai eu une augmentation parce que j'avais bien travaillé là-bas, alors qu'après j'ai pris un arrêt maladie. [...] J'aurais pu me faire licencier ou me faire mettre dans un placard, et ça n'a pas été le cas. »

Au-delà de ces situations exceptionnelles la question de la prise en compte de la personne se pose de manière moins spectaculaires mais quotidienne au sujet de la conciliation de la vie familiale avec la vie professionnelle. Le souci de la prise en compte de la personne se heurte alors celui d'un traitement égalitaire. Les téléconseillères que nous avons rencontrées mobilisent, comme l'a démontré Isabelle Ferreras avec le « cas limite » des caissières, une « grammaire du juste » qui régit et permet d'apprécier en particulier le choix des horaires et des vacances sur la plate-forme téléphonique.

La question des horaires et des dates de congés est particulièrement sensible au centre d'appel parce qu'en passant au « tout téléphone » l'entreprise a mis en place des horaires contraints, jusque dans les temps de pause qui sont coordonnées par un hyperviseur chargé de gérer le flux d'appel au niveau national, c'est-à-dire des cinq centres d'appel. La continuité de l'activité est également régulée sur l'ensemble de l'année, y compris aux périodes de vacances scolaires. Enfin, les amplitudes horaires ont été élargies.

Or, on l'a vu, la plupart des salariées du centre d'appel sont mères de famille. De ce

fait, l'allongement des horaires et les difficultés liées à la répartition des vacances complique l'organisation familiale, quand elle ne la rend pas impossible. Les horaires tardifs et les vacances de Noël et d'été constituent de gros enjeux au sein du collectif. Pour Sonia G. 38 ans, mère de deux enfants, l'évaluation de la situation se fait sur la base d'un critère de justice, et le jugement dépasse l'horizon des intérêts purement individuels. En tant qu'« ancienne », les horaires tardifs ne lui sont pas imposés et sa situation familiale, on le verra, fait d'elle une personne prioritaire dans l'attribution des vacances.

Ainsi, elle s'estime individuellement « plutôt bien lotie », mais trouve la situation injuste au niveau collectif, parce que les critères retenus par la direction contreviennent au principe d'égalité. Sonia, qui vit en couple avec deux enfants, a plus de chances d'avoir ses vacances aux dates souhaitées qu'une femme sans enfants, et moins qu'une femme célibataire ayant des enfants à charge. D'un côté, elle bénéficie de ce qu'elle estime être un privilège :

« c'est malheureux mais c'est un moyen de justifier la demande... On se sent obligé de justifier la demande. Ça ne devrait pas être forcément le cas mais on se sent obligé de le faire [...]. On a de la chance de relativement bien s'entendre, il n'y a pas de gros conflits mais c'est vrai que parfois il y a des petites tensions, il y a des gens qui ne sont pas contents, c'est normal. Il y a jamais eu de gros clash jusqu'à maintenant par rapport à ça mais c'est sûr qu'il y a des gens mécontents, les célibataires qui n'ont pas d'enfants... Pour les vacances d'été, ils ne peuvent prendre ni juillet, ni août, c'est juin ou septembre. Ils y ont pourtant droit au même titre que les autres. Moi, je ne trouve pas ça normal. »

De l'autre, ayant un conjoint, Sonia est elle-même victime de la situation qu'elle dénonce :

« Quand j'ai demandé quatre semaines de congés l'été dernier, ça m'a été refusé, comme pour d'autres. Il y a eu un choix très arbitraire, qui était de dire que les mères célibataires pouvaient prendre quatre semaines et que les mères non célibataires ne prenaient que trois semaines. [...] j'estime qu'avec ce qu'on fait, on a bien le droit de se reposer un mois d'été. Je l'ai dit, il y a rien d'autre à dire c'est comme ça, point »

Tout cela lui semble fort injuste car, dans le fond, selon elle, tout le monde devrait être traité également : les téléconseillères font le même travail, elles ont toutes autant besoin de se reposer.

Conclusion

Au terme de ce chapitre, la reconnaissance apparaît comme un jugement socialement construit sur fond d'attentes communes dans les registres de l'activité, de la relation, de la récompense et de la personne. Qu'il s'agisse des trajectoires ou des situations de travail, rares sont les salariés qui se sentent pleinement reconnus ou non reconnus, rares sont aussi ceux dont les entretiens laissent entrevoir des attentes d'égale intensité dans les différents registres. Dans un contexte socio-économique où avoir un emploi est souvent considéré comme une chance, les enquêtés mettent en œuvre des jeux de balance et de compensation entre ces différents registres pour juger de leur situation.

Les attentes qui émergent de ces quatre registres de discours se distinguent selon qu'ils sont spontanément décrits ou non dans les termes de la justice. Dans le registre de la récompense, le non respect des règles méritocratiques provoque, sans surprise, de vifs sentiments d'injustice tandis que le brouillage des chemins de la reconnaissance rend les parcours incertains. La déception des attentes de respect de la dignité, de l'égalité et des particularités de chacun qui s'expriment dans le registre de la personne sont aussi volontiers inscrites dans des cadres d'injustices.

En revanche, la non satisfaction des attentes exprimées dans les registres de l'activité et des relations, sont moins aisément dénoncées comme injustes, c'est-à-dire moralement contestables. Pourtant, les critiques de l'absurdité du travail que ce soit comme impossibilité de faire l'exercice de soi dans l'activité ou comme impossibilité de sentir que l'on contribue à une production collective, ne manquent pas. L'analyse du registre des relations montre d'ailleurs que la reconnaissance des contraintes de l'activité et la mesure de la contribution en sont les enjeux principaux.

C'est pourquoi, si l'on ne peut que souscrire à la thèse défendue par E. Renault selon laquelle « ce qui est en jeu dans certaines expériences de l'injustice » est « la satisfaction

4.5. LE REGISTRE DE LA PERSONNE : ÊTRE TRAITÉ « AVEC HUMANITÉ »

d'attentes normatives ancrées dans certains besoins du moi », il faut reconnaître que nos enquêtés n'ont pas, dans ces deux registres, mobilisé « un cadre qui leur permette de qualifier d'injuste certains vécus sociaux » Renault [2004b]. Les deux chapitres à suivre feront apparaître certains déterminants organisationnels de la déception des ces attentes, contribuant ainsi à lever une partie des « obstacles cognitifs » au passage du *vécu* au *sentiment* d'injustice.

Chapitre 5

Les obstacles organisationnels à la satisfaction des attentes dans le registre de l'activité

Introduction

Pour conclure le chapitre 4 consacré à la description des attentes normatives à l'égard du travail, nous avons souligné que la non satisfaction des attentes exprimées dans les registres de l'activité et des relations étaient peu aisément désignées comme des injustices par les enquêtés, contrairement à celles qui, sur la base des principes du mérite et de la dignité, s'expriment dans les registres de la récompense et de la personne.

Cependant, si l'on soutient qu'il est injuste que la manière dont le travail est organisé fasse durablement obstacle à la construction d'un rapport positif à soi, laquelle serait dépendante du contentement de ces attentes, chercher à déterminer ces obstacles contribue à un tel processus de cadrage. C'est pourquoi, dans les deux chapitres qui suivent, nous partirons des obstacles à la satisfaction des attentes dans ces deux registres, pour ensuite observer la manière dont ils se combinent avec ceux qui sont en jeu dans la déception des attentes dans les registres de la récompense et de la personne. Comme dans le chapitre précédent, nous ferons une large place aux propos recueillis sur le terrain.

Ainsi, dans ce chapitre, nous nous demanderons à quelles conditions organisationnelles certains salariés se retrouvent à exercer une activité dans laquelle ils ne peuvent ni faire l'expérience d'eux-mêmes, ni sentir qu'ils contribuent à une production collective. Pour cela,

nous partirons de la comparaison entre la PME industrielle où les salariés des différents métiers se sentent pleinement satisfaits dans leurs attentes vis-à-vis de l'activité et d'autres terrains, en particulier ceux du secteur de l'assurance où, au contraire les salariés n'ont de cesse de répéter que la quantité prime désormais sur la qualité.

Trois moments succéderont à cette comparaison. Dans un premier temps, nous développerons quelques uns des déterminants de la « qualité empêchée » [Clot 2015] comme le découpage de l'activité, l'intensification du travail et le renouvellement rapide de l'encadrement de proximité. C'est dans les attentes relevant du registre de la récompense, entre peur du chômage et promesses d'évolution que l'on trouvera ensuite des éléments pour comprendre comment les salariés font avec une activité peu satisfaisante. Enfin, nous verrons avec le registre de la personne que le mépris de classe tout comme les « remèdes correcteurs » [Fraser 2005] contribuent à rendre vaines et inaudibles les critiques des exécutants.

5.1 Conflits autour de la qualité

« À l'époque, on demandait de la qualité, aujourd'hui, on demande de la quantité » dit Juliette L., 27 ans, gestionnaire de collecte des droits sur le site francilien d'une grande compagnie d'assurance. De nombreux enquêtés estiment que l'appauvrissement de leur activité et leur sentiment d'inutilité sont les conséquences d'organisations du travail dans lesquelles le critère de la quantité prime sur celui de la qualité. Nous verrons que le maintien de logiques de parcellisation, couplées avec l'insuffisance des ressources pour faire un travail de qualité repose aussi sur le renouvellement rapide de l'encadrement de proximité et/ou sa méconnaissance des contraintes de l'activité.

5.1.1 De la PME industrielle

Début avril 2012, quelques mois après nous être rendus dans un des centres d'appels d'une des deux grandes compagnie d'assurances participant au programme de recherche, nous avons découvert une PME industrielle installée dans une petite ville de la banlieue stéphanoise. Nous y avons mené 27 entretiens et sommes revenus deux mois plus tard

5.1. CONFLITS AUTOUR DE LA QUALITÉ

pour deux jours d'observation. Ce terrain s'est définitivement clos en janvier 2013 par une réunion de restitution dans les locaux de l'entreprise, en présence d'une dizaine de dirigeants.

Ce terrain offre un fort contraste avec les autres, en particulier avec les deux centres d'appels et le centre de gestion d'une des deux grandes compagnies d'assurance, ainsi qu'avec le magasin de l'entreprise industrielle du centre de la France. Il nous a permis en cela de relever quelques uns des déterminants organisationnels de la satisfaction des attentes dans les registres de l'activité et des relations.

Cette entreprise qui existe depuis un demi-siècle a su développer une stratégie de niche dans le secteur des machines-outils, peu standardisées, leur permettant de faire face à la « concurrence des pays à bas coût de la main-d'œuvre » [Amossé 2013]. Au début des années 1990, alors qu'elle appartenait à un grand groupe, elle s'est trouvée au bord de la faillite. L'actuel patron ainsi que quelques cadres dirigeants l'ont alors rachetée. Depuis, elle a de nouveau été reprise par un grand groupe industriel. De nombreux salariés se souviennent de cette période de crise et en gardent un sentiment douloureux, en raison notamment du plan social qui a accompagné le sauvetage de l'entreprise. Mais tous considèrent que leur patron « les a sauvés ».

Salariés et dirigeants décrivent l'entreprise comme une « entreprise familiale », où « tout le monde se connaît » et où « les rapports restent humains ». L'entreprise, située dans un bassin d'emploi sinistré au plan industriel, est installée dans une petite ville rurale qui était auparavant animée par les usines d'un grand groupe industriel dont les bâtiments sont aujourd'hui désaffectés. Dans la région, la PME fait donc figure d'exception avec ses chiffres positifs depuis des années et son importante dimension internationale puisqu'elle exporte dans plusieurs dizaines de pays, correspondant bien à l'image renouvelée des PME « aujourd'hui symboles de souplesse et de réactivité, de croissance potentielle et de gisement d'emplois localisés quand les grandes entreprises mondialisées restructurent leurs unités de production en Europe » Amossé [2013].

Les salariés, quel que soit leur métier, ont insisté durant les entretiens et l'observation sur l'intérêt de leur travail et la qualité de ses conditions d'exercice, sur la fierté qu'ils tirent des produits qu'ils fabriquent, la qualité des relations dans une ambiance familiale et

5.1. CONFLITS AUTOUR DE LA QUALITÉ

paternaliste ainsi que sur leurs possibilités d'évolution. On retrouve ici « l'esprit maison » comme « clef de voûte du modèle social » décrit par Caroline Graille [2014] dans la PME du secteur automobile qu'elle étudie :

« La notoriété de la marque et son positionnement haut de gamme composaient le socle des identités professionnelles et l'ancrage d'un 'esprit maison' partagé par la majorité des acteurs. À la fierté exprimée ('on travaille sur de beaux produits', 'on vend des voitures magnifiques') s'ajoutait le désir commun de servir au mieux les clients qui possédaient tous, il n'était pas permis d'en douter, 'la plus belle voiture du monde'... »

Cadres et ouvriers évoquent souvent l'autonomie dont ils disposent dans leur travail et des possibilités de négocier avec leur employeur, typique du mode domestique et interpersonnel des relations dans les PME Farvaque et Lefebvre [2010]. Pour eux, cette autonomie est souhaitée par la direction, soucieuse d'atténuer la distinction entre conception et exécution. Comme l'explique Laurent E., 33 ans, chef de projet salarié de l'entreprise depuis huit ans et en passe d'obtenir un diplôme d'ingénieur en vue de devenir cadre :

« Le but était justement de casser ça, de casser la hiérarchie parce qu'on s'est rendu compte qu'on freine énormément. On a un supérieur hiérarchique qui est notre chef et qui est le responsable ingénierie, par contre nous en tant que chef de projet on gère notre projet complètement. Et pour ça, pour gérer notre projet on a besoin de personnel de notre service, mais aussi du service automatisme, du service industriel, du service achats et donc c'est nous qui les manageons en direct. On se substitue à leurs chefs entre guillemets. C'est vraiment transversal. On constitue notre équipe et on vient piocher des ressources ». Laurent E., 33 ans, chef de projet

Beaucoup soulignent que les salariés peuvent faire des propositions pour améliorer leur travail et les processus de production et que ces propositions sont régulièrement prises en compte et mises en place. Par exemple, à l'atelier, les ouvriers ont fait des demandes qui ont été acceptées à plusieurs reprises. Ils ont ainsi obtenu du matériel plus adapté du point de vue du confort et/ou de la sécurité, le remplacement des sanitaires ou encore

l'installation de tables de pique-nique pour l'été. En outre, nombreux sont celles et ceux qui, spontanément, nous ont fait part de la manière dont ils ont pu faire évoluer leur manière de travailler et le processus de production, en accord avec leur hiérarchie. On retrouve par exemple Marie-Anne P., acheteuse, qui a proposé avec succès de revoir entièrement la façon dont sont achetées les « petites pièces », ce qui a rendu son travail beaucoup moins routinier tout en assurant des économies substantielles à l'entreprise. Nous y reviendrons à la fin du chapitre.

Tout cela favorise chez les salariés le sentiment d'exister dans l'entreprise, de ne pas être des pions interchangeables. Comme le souligne Isabelle J., 33 ans, responsable qualité, « personne n'a de doublon. On a chacun notre spécificité. Si on est malade, personne ne fait notre boulot derrière. » Dans les deux ateliers, les binômes sur les postes en horaires du jour et du soir sont constitués d'un « jeune » et d'un salarié plus âgé de manière à ce que le plus expérimenté forme celui qui l'est moins.

L'intérêt du travail est couplé à de solides perspectives d'évolution, la direction favorisant les carrières longues et la formation en interne, avec l'idée qu'ils devront à court ou moyen terme « céder la place aux jeunes ». La dimension internationale de la PME, qui compte des clients dans quatre-vingts pays, est un élément important pour comprendre cet optimisme : quel que soit le poste, l'essentiel des salariés peuvent être amenés à « voir du pays » au cours de leur carrière.

En ce qui concerne le registre de la récompense, les salariés sont convaincus que dans leur entreprise le mérite et l'investissement sont justement récompensés, citant en exemple les trajectoires de collègues partis de rien et ayant gravi de nombreux échelons. Aujourd'hui cependant, l'entreprise demande à ses salariés que les diplômes soient en adéquation avec les postes. Il est de moins en moins possible de gravir les échelons sur la seule base de l'expérience accumulée et de la capacité à saisir des opportunités. Mais les évolutions restent possibles pour qui a envie de se former ou de reprendre des études. C'est le cas de Laurent E., le chef de projet évoqué plus haut, entré dans l'entreprise dans le cadre d'une licence en alternance et aujourd'hui sur le point d'obtenir son diplôme d'ingénieur : « Même si je ne suis pas reconnu tout de suite en tant que cadre, j'ai toujours des choses à apprendre, et ça sera reconnu plus tard. »

Concernant enfin les attentes inscrites dans le registre de la personne, leur prise en compte se traduit par un fort soutien de la direction lors d' « accidents de la vie » ou en cas de coup dur, dans une ambiance familiale et un contexte de bienveillance paternaliste. Ainsi, un technicien SAV victime d'un grave accident de la circulation l'ayant laissé paraplégique nous a confié sa reconnaissance envers l'entreprise et son patron de l'avoir accompagné dans son rétablissement et d'avoir conçu pour lui un poste de travail adapté où il se sent bien.

5.1.2 Au centre d'appel

Même brossé à grands traits, ce portrait qui souligne le plaisir de travailler et la prise en compte des contraintes de l'activité, exceptionnels dans cette entreprise, contraste singulièrement avec les autres. Il ne s'agit pas pour autant d'en faire un modèle pour toutes les autres organisations productives. D'une part, comme on le verra notamment au chapitre 6, tout n'y est pas parfait, à commencer par la quasi absence de femmes au plus haut niveau de l'entreprise, révélatrice d'un niveau d'investissement incompatible avec les tâches liées à la parentalité. D'autre part, le contexte économique bien spécifique de cette entreprise - secteur de niche, produits non standardisables à haute valeur ajoutée, croissance forte et constante - invite à la plus grande prudence quant aux tentations de montée en généralité.

Cependant, ce qui ressort avec force, c'est le sentiment qu'ont les salariés de faire un travail de *qualité*, et que la définition de la qualité est *partagée* dans tous les secteurs et à tous niveaux de l'entreprise. Cet accord est pourtant extrêmement ténu et difficile à atteindre compte tenu de la « dimension contextuelle de la qualité » :

« Il n'existe évidemment pas de définition unique et permanente de la qualité ; celle-ci est toujours liée à un contexte précis de travail, où coexiste une combinaison de normes issues à la fois de la prescription et de savoir-faire professionnels, de règles de métier en relation avec des valeurs pour les individus et des constructions collectives. » [Sarnin et al. 2011]

Au contraire, avec plus ou moins de force selon les terrains, les postes et les trajectoires, la plupart des autres salariés ont dénoncé ce qu'ils nomment le « passage de la qualité à

5.1. CONFLITS AUTOUR DE LA QUALITÉ

la quantité ». C'est souvent à l'occasion de changements affectant de manière substantielle les structures qui les emploient que les salariés identifient ces « passages ». Ainsi, lors de la fusion entre les deux compagnies d'assurances que nous avons déjà évoquée, Juliette L., a nettement perçu, à travers les changements affectant son activité, que le critère de la quantité primait désormais sur celui de la qualité.

« On a perdu pas mal de choses, des avantages... En fait, on n'a pas la même façon de voir [...], nous, on était plus sur la qualité, et [...] eux, ils sont très statistiques : dès qu'on fait quelque chose, il faut remplir un tableau. C'est ça qui est stressant. On est obligé de tout marquer, tout ce qu'on fait, et c'est ce côté un peu... On perd un temps fou, alors qu'il n'y a pas de raison... Mais on s'y fait, de toute façon on n'a pas le choix [...]. à l'époque, on demandait de la qualité, aujourd'hui, on demande de la quantité, donc on essaie d'allier les deux. » Juliette L., 27 ans, gestionnaire.

Du côté de la plate-forme téléphonique, chargée de recevoir et traiter les appels des assurés, la fusion, intervenue en 2009, est également perçue comme le moment du passage de la qualité à la quantité avec le découpage même de l'activité entre la gestion et la prise d'appel. Dans ce centre d'appel entrant, le processus de quantification se poursuivait d'ailleurs encore lors de notre venue trois ans plus tard avec l'instauration du « taux de décroché », le minutage des appels, et l'installation de tableaux lumineux affichant les principaux indicateurs de performance. Aurélie H., 41 ans, une « ancienne » sur le plateau avec ses 14 ans de service en retire le sentiment de devoir choisir entre bien faire son travail et être évaluée positivement :

« On m'a dit que j'avais des coms beaucoup plus longues que... bon on m'a dit directement que j'étais plus mauvaise que ces petits jeunes qui sont arrivés ! Bon alors forcément eux ils transfèrent beaucoup de communications, effectivement ils vont vite mais qui dit vite dit parfois effectivement faire des choses que les gens n'attendent pas, après ça sollicite un nouvel appel donc après... mais ça vous allez leur dire mais ils n'en tiennent pas compte. Ils s'en fichent que vous fassiez bien votre travail, eux ils regardent sur leurs écrans, seulement la

5.1. CONFLITS AUTOUR DE LA QUALITÉ

quantité. »

Aurélié H. porte ainsi une critique de l'organisation du travail au nom de la « qualité empêchée » et de « l'efficacité contrarié » [Clot et Simonet 2015]. Contrainte à réduire ses temps d'appel, elle a non seulement le sentiment de rogner sur la qualité de son travail, mais aussi sur son efficacité, ne contribuant pas à diminuer le volume d'appels de clients à satisfaire, ceux-ci devant rappeler l'assureur.

Ainsi, selon les « anciennes », les exigences de productivité nuisent à la qualité du travail et génèrent un mécontentement du côté des clients qui nuit à l'image de l'entreprise. Pour Caroline F., 30 ans, téléconseillère issue d'un centre d'appel sortant, « ils ne mettent pas les compétences, les moyens en œuvre pour garder cette image de marque. Et les clients, ils gueulent et c'est à juste titre s'ils gueulent ».

L'encadrement de son côté répond en renversant la définition de la qualité. Pour les salariés, la qualité s'évalue à l'aune de l'attention portée au client. Elle est perceptible au cours de l'échange téléphonique à travers les remerciements, voire aux cadeaux qu'ils reçoivent et elle est mesurable à ce qui peut être qualifié de « taux de non rappel » comme le souligne Aurélié H. plus haut. En revanche pour les « encadrants », la qualité se mesure au nombre d'appels pris et à la capacité de réduire le temps d'attente. C'est donc *aussi* au nom de la satisfaction du client que Pascal D., responsable de service, justifie la séparation entre la gestion et le téléphone :

« On traite 1,8 million d'appels sur une année, c'est un volume considérable. Il y a aujourd'hui 200 collaborateurs dédiés à la prise d'appels sur les 285 de la relation client, on arrive à traiter 95 % des appels, ce qui est excellent, et je ne peux pas imaginer qu'avant, en accordant plus de temps au traitement client, on avait le même niveau de performance. C'est mécaniquement impossible. Il y avait une perception du gestionnaire qui traitait ces appels, mais on faisait totalement abstraction de ceux qui n'avaient pas pu être servis. »

Dans cette perspective, l'indicateur de qualité se résume à un indicateur de performance quantitative - répondre à 95 % des appels. Si les salariés atteignent cet objectif, ils bénéficient d'une prime de 175 euros, sinon la prime baisse de manière graduelle. Ce n'est

5.1. CONFLITS AUTOUR DE LA QUALITÉ

pas que Pascal D., le responsable de la plate-forme, méconnaisse les critiques construites par les téléconseillères qui ont connu l'époque précédente quant à la qualité du service et ses effets en termes de pénibilité : il n'est simplement pas d'accord avec elles. La qualité, lui la perçoit sur les écrans récemment installés au centre du plateau, affichant le « taux de décroché », le ratio des opérateurs connectés et déconnectés et les performances des autres centres d'appel de la compagnie. En résumé dit-il, « on perd en qualité de service mais on gagne en capacité de traitement ». Le règlement du désaccord quant à la définition de la qualité apparaît donc bien comme un choix stratégique.

Du point de vue de la direction, les moyens sont mis en œuvre pour atteindre la qualité de service grâce à l'encadrement de proximité. À travers la « double écoute », soit le fait d'écouter la conversation d'un téléconseiller avec le client sans qu'il en soit toujours informé sur le moment, les managers de proximité sont en effet chargés d'améliorer la qualité. En général, les téléconseillers apprécient le fait d'être écoutés car cela met en visibilité leur travail et leur permet d'avoir un retour sur celui-ci. Aurélie H., comme d'autres, reste toutefois très critique :

« La double-écoute ils se contentent d'écouter si vous prenez bien les adresses, parce que maintenant c'est impératif, donc demander l'adresse de la personne et sa confirmation, demander le numéro de téléphone, ils vont voir un petit peu le suivi de la communication si vous faites bien l'introduction, la conclusion... Enfin bon... Il y a un déroulé de la communication parce qu'on a suivi des formations de relation clients donc il y a une forme à respecter... enfin un suivi à faire au niveau de la communication. Donc ils vont regarder ça mais je ne pense pas qu'ils regardent vraiment le fond. Ils vont vérifier si vous répondez bien, si vous n'utilisez pas les mots interdits, parce qu'il y a des mots interdits. Ils ont gardé tout ça, toute la forme, la communication, mais le fond, ce que vous répondez, non ! Moi, j'ai passé des doubles-écoutes et à chaque fois ils m'ont dit : 'Oui, oui c'est bon ! Prends des adresses maintenant les... ' voilà ! Mais après le fond, 't'as bien répondu à la personne', rien du tout. »

Outre la « double écoute », les indicateurs de statut « logué » (disponible à recevoir

5.1. CONFLITS AUTOUR DE LA QUALITÉ

des appels) ou en « back-office », soit, au moins théoriquement, en train de traiter des dossiers [Cousin 2002] et de durée des appels, permettent aux managers de contrôler l'activité des téléconseillers.

Au cœur du centre d'appel, c'est donc bien un conflit autour de la définition de la qualité qui fait rage. On l'a vu avec Aurélie H. « l'objet du travail [devient] une collision, une arène conflictuelle entre des critères de travail opposés » [Clot 2015]. Mais ce conflit est perdu d'avance pour les téléconseillères qui n'ont pas le pouvoir d'imposer leur définition de la qualité dans un rapport de force hiérarchique par nature inégal. Or, l'impossibilité de « bien faire son travail » est un facteur important de souffrance et un obstacle majeur à la construction de la santé au travail [Clot 2008], ce que constate impuissant un représentant syndical de l'entreprise :

« Souvent les salariées disent OK, mais la qualité de notre travail ! C'est terrible, c'est ce qui tue les gens ! Quand on discute avec les gens, ils n'en peuvent plus parce que personne ne s'intéresse à la qualité du travail. On leur dit : 'Allez ! 93 % ! ' Quantité, quantité ! La qualité et la quantité, c'est irréalisable. La jeune génération qui arrive est en souffrance parce qu'on nous demande de faire les deux à la fois [...]. Qui est-ce qui va rentrer en fin de compte dans les bons critères d'objectifs, celui qui a rendu un bon travail pour lequel aucun dossier n'est revenu ou celui qui a rempli le nombre de dossiers qu'on lui demandait ? »

Au fond, la comparaison entre les deux extrêmes sur le plan de la satisfaction à l'égard des attentes du registre de l'activité que sont d'un côté la PME industrielle et de l'autre le centre d'appel fait apparaître, comme le rappelle Yves Clot, que :

« Le sens et l'efficacité pour les opérateurs de première ligne ne recouvrent pas le sens et l'efficacité pour la hiérarchie intermédiaire pas plus qu'ils ne coïncident avec le sens et l'efficacité du point de vue des directions stratégiques. Il y a incontestablement là des conflits de critères dans l'activité conjointe qu'aucune naïveté sociale ne peut durablement masquer. Ces conflits de critères, qui existent dans le monde réel de l'activité avant d'empoisonner éventuellement les relations professionnelles, n'ont pas, pour le moment, d'institutions dédiées

dans la majorité des organisations. Or, c'est souvent faute de s'être lucidement mesurée à ces conflits-là que l'organisation du travail s'absorbe et s'abîme dans des conflits insolubles. » [Clot et Simonet 2015]

Poursuivant dans cette perspective, nous mettrons en valeur dans la section suivante certains des déterminants de la qualité empêchée, ce « dilemme assez général et psychologiquement fort coûteux » [Clot 2015], en regardant du côté de la conception du travail, des ressources pour bien faire son travail, et du rôle de l'encadrement.

5.2 Quelques déterminants de la « qualité empêchée »

Pour reprendre les propos de Pascale Molinier, d'une part, « le travail est avant tout 'au soin' de ceux qui le font et la reconnaissance tient à la possibilité de se reconnaître dans ce qu'on fait. En d'autres termes, il est faux de penser que l'on travaille pour être reconnu. Nous cherchons plutôt à être reconnus pour travailler. C'est-à-dire pour pouvoir le faire selon nos critères et nos valeurs, du moins ceux qui nous paraissent les meilleurs au moment où nous agissons » [Lallement et al. 2011]. D'autre part, « a 'vraie' reconnaissance du travail s'inscrit matériellement dans l'organisation du travail sous la forme des moyens qui sont accordés pour le faire avec soin. » [Molinier 2010]. C'est donc avant tout dans l'organisation concrète du travail, à travers sa capacité à permettre aux salariés de réaliser un travail qu'ils jugent de qualité, que la reconnaissance est perceptible.

5.2.1 Le double découpage de l'activité

"le cas du centre d'appel illustre en effet l'affrontement de deux rationalités dans..."

Classiquement, l'opposition entre la rationalité des concepteurs et celle des exécutants prend forme dans la définition de l'activité. Le cas du centre d'appel, illustre en effet l'affrontement de deux rationalités dans la poursuite d'objectifs communs d'amélioration de la productivité et de la rentabilité des entreprises. D'un côté, les directions découpent l'activité en tâches élémentaires de manière à minimiser les marges d'erreur tout en maximisant l'efficacité du geste rendu mesurable et quantifiable. De l'autre, les salariés ressentent une dégradation de l'intérêt du travail comme des relations qui s'y nouent, et surtout, une dé-

gradation de la qualité. Jacques Bélanger et Christian Thuderoz font de l'affrontement de ces rationalités différentes la troisième dimension de leur concept d'« opposition » :

« L'opposition des salariés est ainsi l'expression d'une autre rationalité productive. Certes, bien faire son travail, améliorer la qualité du service rendu ou du produit, prendre des initiatives ou échanger des informations, tout cela participe de mêmes finalités, partagées avec le management ; cela autorise et favorise divers arrangements négociés au quotidien. Mais cette logique coopérative, comme le note Norbert Alter, 'prend systématiquement le contre-pied des principes et procédures définis par le management. Elle dispose en effet de sa propre conception de l'efficacité, celle qui correspond à la représentation que le métier s'en fait, et qui n'est pas toujours celle du management. Les opérateurs développent une politique d'efficacité locale, tandis que les experts de la coordination et des ressources humaines développent une logique de rentabilité abstraite' [Alter 2009, p.17] »

Revenant à l'étymologie du mot, les auteurs rappellent que la notion d'« opposition » comprend la double dimension « d'objecter » et de « prendre place, s'imposer ». Notre enquête de terrain, démultipliant les sites et les entretiens, ne nous a pas pleinement permis d'observer ces pratiques d'opposition, ce qui aurait nécessité un temps d'immersion plus long, à l'image de l'enquête ethnographique menée par Marie Buscatto dans un centre d'appels [Buscatto 2002], du travail comparatif réalisé par Olivier Cousin [2002], ou encore du travail empirique de longue haleine, en partie fondé sur plusieurs mois d'observation, réalisé par Gwenaële Rot « entre 1995 et 1999 au sein de quatre usines de carrosserie montage du groupe Renault » [Rot 2002, 2006].

Si notre enquête de terrain ne nous permet pas d'atteindre une telle épaisseur dans la description des pratiques, et donc de rendre compte précisément de ce que P. Bernoux appellerait des pratiques d'appropriation [Bernoux 1981], ces travaux nous invitent toutefois à prendre au sérieux les objections recueillies au cours des entretiens.

Ainsi, dans les critiques déjà évoquées au sujet du centre d'appel on retrouve aisément ce que l'on entend - à tort - par « taylorisme » : la division entre la conception et l'exécution

du travail d'une part et sa parcellisation d'autre part [Boyer et Freyssenet 2000]. Comme nous l'avons vu plus haut, la direction est convaincue de mieux savoir comment découper le travail pour le rendre le plus efficace possible, contre la « perception des gestionnaires » (Pascal D., responsable du centre d'appel). La parcellisation introduit quant à elle un aspect répétitif doublé d'une perte de sens puisque les « gestionnaires » comme les appelle Pascal D. n'ont plus l'impression de satisfaire les clients depuis qu'elles sont privées de la gestion de leurs dossiers. Anaïs E., 31 ans, en ressent une énorme frustration :

« On n'a plus envie parce que toutes les questions qu'on nous pose on sait déjà y répondre. On n'a pas l'impression de faire quelque chose pour le client et puis c'est frustrant quand même, derrière c'est des services de gestion qui gèrent, nous on est juste l'intermédiaire on est au premier plan, on prend l'appel, on indique aux gens ce qu'il y a à faire et on indique le service. On n'a pas d'action réelle vis-à-vis du client et sur son dossier c'est frustrant quelque part de ne pas avoir la main dessus en fait. Moi c'est ça qui me frustre. »

Au magasin de l'entreprise industrielle, la coupure entre conception et exécution est également contestée. Les prescriptions concernant la manière de réaliser le travail sont en effet entachées de méconnaissance du travail réel selon des caristes comme Jacques. A :

« D'accord, ils ont fait des études, il y a des gars qui prennent des décisions sur des chariots élévateurs et d'autres qui n'en ont jamais vu de leur vie, ou en photo, et ils n'en ont jamais conduit un. Et ils disent 'Ça serait bien si le gars il faisait comme ça et comme ça'. Moi, je leur dis 'Prenez le Clark, montez dessus, essayez et vous verrez que ça marche moins bien, ou qu'il y a des problèmes. Après, on dira que je suis de la vieille école, mais si on écoutait nos anciens, on avancerait déjà mieux, il y a plein de gars qui ont de l'expérience, trente-cinq ans de boîte, mais on ne les consulte pas parce qu'ils n'ont pas de diplômes. »

Aussi, sans nécessairement conclure avec Jean-Pierre Durand à une « servitude volontaire », l'analyse du matériau souligne toutefois que la mise en place d'une « chaîne invisible » rend effectivement le « chef disciplinaire » un peu moins nécessaire [Durand 2004]. Comme le rappelait Maurice de Montmollin en 1983 à l'occasion d'un colloque consacré au

5.2. QUELQUES DÉTERMINANTS DE LA « QUALITÉ EMPÊCHÉE »

taylorisme, le fordisme a constitué une « première réponse » à la question du contrôle : « la parcellisation du travail, en particulier grâce à la chaîne de montage, fut un moyen techniquement très efficace pour assurer au premier échelon de la maîtrise un contrôle absolu sur les exécutants. Ceux-ci étaient censés ne posséder aucune connaissance qui leur permette de mettre en cause le pouvoir de la hiérarchie, qui put ainsi sans contrainte imposer les gestes et les cadences. » [de Montmollin 1984].

Dans une autre compagnie d'assurances, qui a conçu un service de gestion spécialement dédié aux apporteurs d'affaires les plus importants, la qualité du service est sensée être supérieure mais la parcellisation est également dénoncée. Les dossiers non clôturés sont automatiquement placés dans une sorte de pot commun (les « corbeilles ») dans lequel chacun doit piocher. Cela revient de fait à découper l'activité de traitement de dossiers en tâches et empêche de les suivre intégralement, ce que dénonce Jean-Pierre Z. 49 ans, dont 25 passés dans le secteur de l'assurance :

« Moi ça me dérange un peu ce genre de travail. Là où je travaillais avant, on suivait bien les dossiers, on pouvait voir le début du dossier et voir la fin. Ici, je reprends un dossier sur lequel quelqu'un a déjà travaillé et vice versa, je n'aime pas. C'est haché, ça donne moins envie de s'intéresser à son travail. »

Selon les concepteurs de l'activité, la parcellisation améliore la rapidité d'exécution mais c'est au prix d'un appauvrissement des tâches ainsi que d'une répétitivité et d'un ennui accrus. On retrouve ces mêmes critiques à la direction commerciale d'un grand groupe industriel, avec Maryse M., 53 ans dont l'expérience de travail est elle aussi dominée par la frustration :

« On reçoit une demande pour un client donné, on nous demande par exemple une remise sur le véhicule, le vendeur indique le montant qu'il souhaite obtenir. Nous on a une cotation automatique, il suffit de cliquer sur un bouton... Sur tel modèle, si le vendeur veut 30, même si ça cote 26, on donne 30 parce qu'en ce moment les temps sont durs. [...] On est face à deux écrans, donc nos interlocuteurs principaux sont les deux écrans. Par rapport à la fonction que j'occupais avant c'est un peu moins dynamique. [...] Il y a un manque de relationnel, et

5.2. QUELQUES DÉTERMINANTS DE LA « QUALITÉ EMPÊCHÉE »

cette impression d'être un doigt qui clique sur une touche ne me correspond pas tout à fait. [...] C'est une punition pour moi [...] intellectuellement ça n'est pas très réjouissant. »

Outre le fait de ne pas trouver d'intérêt dans l'activité, l'excès de parcellisation, en interdisant le sentiment de contribuer au processus de production, finit par faire de la division du travail l'ennemi de la cohésion sociale si chère à Durkheim. Employé depuis près de quarante ans dans la grande entreprise industrielle du centre de la France, Robert T., 59 ans, cariste, ne connaît pas la différence entre le « magasin usine » et le « magasin général », et plus largement, ne comprend plus son rôle dans la production :

« Je ne sais pas trop. Le magasin général, ce sont plus des livraisons clients, et le magasin usine, des livraisons usines. [...] Et on ne connaît pas les ateliers, quand on est dans un secteur, on ne connaît pas ce qui se passe autour. [...] Dans les années 1970-1980, on avait quand même une visibilité, on savait comment on produisait, pourquoi on produisait, à quoi ça servait. Aujourd'hui, on ne l'a plus. »

L'activité du salarié perd son sens à partir du moment où elle n'est pas comprise comme un élément d'un système complet : « à quoi ça sert, on ne sait pas », précise Robert. Sa place de cariste est dans le magasin, d'où l'on ne voit rien, alors que les « répartiteurs » se situent dans le bureau, l'endroit de travail intellectuel et cognitif où l'on « programme », où l'on « calcule » et d'où l'on surplombe le magasin.

5.2.2 L'intensification contre la qualité

Que l'activité soit limitée par un double découpage vertical et horizontal, comme c'est le cas dans les grandes entreprises citées ci-dessus employant une main d'œuvre dont le niveau de qualification se situe autour du CAP pour les caristes, du Bac pour les téléconseillères et gestionnaires de la première compagnie d'assurance et autour du BTS pour les gestionnaires du service dédié aux gros apporteurs d'affaires de la seconde ou moins fortement prescrite quand la main d'œuvre est plus qualifiée, la question des ressources octroyées pour faire un travail de qualité a constamment été soulevée par nos enquêtés.

5.2. QUELQUES DÉTERMINANTS DE LA « QUALITÉ EMPÊCHÉE »

Au plan des « moyens qui sont accordés pour le faire avec soin », le temps est de loin celui qui semble manquer le plus au travail, sur tous nos terrains. Hélène Weber, avec l'exemple de McDonald's, a bien montré comment les normes temporelles peuvent « contraindre » et « convaincre », au point que certains salariés s'approprient les normes de production « jusqu'à prendre de multiples initiatives visant à accroître leur efficacité [Weber 2005]. Pourtant, sur nos terrains, ces contraintes de temps ont rarement remporté l'adhésion. Ainsi Frédéric Q., 58 ans dont 36 passés dans l'entreprise industrielle du centre de la France, oppose clairement productivité et qualité, respectivement associés à un « après » et un « avant » :

« On travaille dans de mauvaises conditions. Les gens travaillaient mieux avant. Là maintenant, il faut aller le plus vite possible. Je n'ai jamais travaillé comme ça en trente ans de métier, mais je me suis mis au diapason. »

On retrouve ici l'idée que comparer le fonctionnement actuel à la période antérieure (fusion, changement de direction, changement du contexte économique, changement de politique, etc...) participe des processus qui « conduisent des individus ou des groupes à prendre conscience de leurs conditions de travail » [Gollac 1994; Gollac et Volkoff 2006; Gollac et al. 2014]. Damien C., 43 ans, plombier salarié d'une PME du bâtiment est nostalgique de cet « avant », synonyme pour lui de plus grande attention portée à la qualité : « pour nos instances dirigeantes, l'idée c'est que moins tu mets de temps, moins ça te coûtera cher, et moins tu mets de la bonne came, moins ça te coûtera cher aussi ».

Outre le temps, c'est aussi l'espace qui peut faire défaut. Toujours dans le magasin du grand groupe manufacturier, les caristes déplorent la diminution de l'espace disponible pour faire le travail :

« Quand on va mettre en place nos commandes, dit l'un d'entre eux, on a un manque de place énorme, on se tombe tous dessus, il faut voir, des fois c'est épique. Et ça, ça fait deux ou trois ans que ça dure. Et plus personne n'en parle, ça sert à rien. [...] On a pris plus de marchandises [...]. On a plus de boulot, c'est bien pour nous finalement, mais à côté de ça on n'a pas les moyens de le faire. »

5.2. QUELQUES DÉTERMINANTS DE LA « QUALITÉ EMPÊCHÉE »

Les contraintes temporelles peuvent accroître « l'intensité-débit »¹, continue d'être présente dans l'industrie et s'installe dans les services, notamment les centres d'appels [Flichy et Zarifian 2002]. Mais le sentiment de manquer de temps pour faire un travail de qualité ne provient pas seulement de contraintes temporelles visant à lutter contre la « flânerie » des ouvriers. Il peut également être le signe d'une « intensité boîte noire » accrue :

« La pression réside tout entière dans les objectifs ou le niveau d'effectifs fixés par la direction. La latitude laissée aux intermédiaires et exécutants peut être grande. Ils ont le droit d'inventer des façons de faire efficaces et moins coûteuses pour eux. Mais, souvent, ils n'y parviennent pas et une intensification du travail est nécessaire. » [Gollac 2005]

Le « intensité boîte-noire » était particulièrement perceptible à la direction commerciale du grand groupe industriel où l'activité était entièrement guidée par la poursuite d'objectifs fixés sur une batterie d'indicateurs plus ou moins pertinents et réalistes, dont Stéphane D., directeur des ventes, dresse une liste non exhaustive :

« On a beaucoup d'indicateurs... C'est le nombre de commandes, le nombre de véhicules utilitaires vendus, le nombre de véhicules particuliers, le nombre de véhicules particuliers vendus à particulier, le nombre de financements, le nombre de contrats, le nombre d'assurances, la note qualité par vendeur, l'enquête client mystère, est-ce qu'on vend sur stock ? Est-ce qu'on ne vend pas sur stock ? Est-ce que c'est des immatriculables... Des indicateurs on en a des dizaines et des dizaines. »

À travers la critique du *reporting* et de la « réunionniste », plusieurs salariés ont rapporté un effet pervers du management par les objectifs et les indicateurs : non seulement ces derniers n'évaluent pas le « vrai boulot » mais les alimenter leur fait perdre un temps qui pourrait lui être consacré. Ces activités sont en effet jugées chronophages et inutiles : « on a un défaut, c'est la réunionniste : on est tout le temps en réunion, ça fait que beaucoup de gens travaillent le soir et le week-end » (Laetitia B., 35 ans, cadre à la direction commerciale

1. L'intensité-débit est directement « inspirée de la philosophie taylorienne : la direction doit connaître le travail dans le détail ; c'est par ce biais que qu'elle fait pression sur l'effort des travailleurs » [Gollac 2005]

5.2. QUELQUES DÉTERMINANTS DE LA « QUALITÉ EMPÊCHÉE »

d'un grand groupe industriel). *Idem* pour les activités de *reporting* dont Pierres-Yves S., consultant informatique, dénonce la trop grande importance :

« Ce qu'il faut remonter c'est l'équilibre temps passé à produire du reporting et temps opérationnel. C'est un sujet qu'on a nous aussi dans nos équipes à travers le pilotage de projets. Du coup, ils estiment qu'ils dévalorisent un peu leur métier parce qu'ils passent moins de temps à faire de l'opérationnel par rapport au reporting [...] On passe plus de temps à montrer ce qu'on a fait ou à le compter qu'à le faire. »

Avec « l'intensité boîte-noire », la question n'est plus tant celle de la parcellisation que celle des ressources qui sont accordées pour travailler : sont-elles tenues pour suffisantes à la réalisation d'un travail de qualité ?

Dans ce service, le sentiment d'urgence résulte également de la baisse des effectifs *via* la suppression des intérimaires et le non-renouvellement des CDD pour faire face à des difficultés conjoncturelles. Cumulé avec des objectifs de résultats stables et élevés, ce sentiment d'urgence s'installe de manière durable. Pour Joris E., cadre commercial au service après-vente, « il y a toujours la pression sur les résultats, forcément. C'est même un peu structurel chez nous, ça devient de plus en plus dur ».

Ainsi, à la direction commerciale, de nombreux salariés éprouvent des difficultés à suivre le rythme, ont le sentiment de « ne pas s'en sortir », d'être constamment en retard et de ne jamais avoir la satisfaction du travail accompli. Dans ces conditions, certains des commerciaux que nous avons rencontrés parviennent à « prendre conscience de la complexité et de la variabilité de [leur] travail » et à faire « le lien entre [leur] santé et [leur] travail » [Gollac et al. 2014], à l'image de Béatrice M., 43 ans :

« Ça joue sur ma santé. Je garde tout intérieurement et ça doit se payer d'une manière ou d'une autre [...] on m'a donné des médicaments, des décontractants parce que je suis complètement bloquée musculairement... [...] Je pense que c'est plus du côté de l'organisation du travail qu'il faudra revoir des choses. »

Edgard B., 34 ans, chef de rayon dans un hypermarché souligne les effets du sous-effectif en termes de frustration et d'exacerbation des tensions que seule une amélioration

des moyens humains pourrait apaiser :

« Avant je me sentais reconnu mais plus maintenant parce que depuis six ans, les temps ont changé. Depuis cinq-six ans, comme c'est assez difficile au niveau résultats, ils cherchent à dégager du monde ou à ne plus réembaucher et à faire avec ce qu'ils ont. [...] Et on ne sait pas quand ça va s'arrêter ! Du coup ça commence à se sentir, tout le monde commence à se mettre en arrêt pour un rien, ça part au clash avec les collègues [...] Dernièrement il y a eu une bagarre, [les salariés] ont le sentiment que les autres travaillent moins qu'eux et inversement. Du coup, ça met des tensions énormes dans le rayon. »

La course à la productivité peut aussi aboutir à sacrifier le temps alloué à la formation des nouveaux arrivants, quitte à compromettre la transmission du savoir des plus anciens. C'est ce qui a poussé Valentine C., 32 ans, anciennement infirmière en réanimation, à démissionner de l'hôpital :

« Il y a plein de choses qui ont changé, donc non, je n'ai plus trop envie de rester. [...] Quand je suis arrivée en réa, on était formés au moins deux mois avant d'être autonomes, et maintenant on est formés trois semaines ou un mois ! Forcément c'est très difficile pour les nouveaux arrivants parce qu'ils ne sont pas prêts et il y a des erreurs. On se reporte toujours sur les anciens parce que nous on est là, on doit surveiller. Mais on doit déjà surveiller nos propres malades, si en plus on doit gérer le travail des autres [...]. On s'entraide, il n'y a pas de souci, mais je ne peux pas vérifier tout le travail de mes collègues, ce n'est pas possible ! [...] Tous les anciens, on est un peu tous du même avis, donc il y a comme une tension qui se crée entre les anciens et les nouveaux arrivants. Ce n'est pas qu'on veuille les exclure, mais il y a plein de choses qu'ils ne savent pas faire, on doit prendre en charge des patients à leur place. Eux ça ne leur plaît pas, mais nous si on ne le fait pas, il y a les médecins qui nous retombent dessus. Donc c'est très compliqué ! Les nouveaux veulent aussi être autonomes et dans les mentalités, beaucoup de choses ont changé. [...] Il y a beaucoup de départs ! »

Les éléments recueillis au cours des entretiens s'inscrivent de manière cohérente avec les données de l'enquête « Conditions de travail » qui soulignent une reprise de l'intensification du travail chez les salariés entre 2005 et 2013, caractérisée par l'augmentation des contraintes de rythmes d'une part et la diminution des marges de manœuvre d'autre part [DARES 2014]. Qu'il s'agisse de « l'intensité-débit » ou de « l'intensité boîte noire », les salariés ont souvent le sentiment de ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité. Dans le premier cas, à l'instar du centre d'appel, le sens de l'activité disparaît dans son découpage. Dans le second, la qualité paraît sacrifiée au profit de la quantité par le biais de l'insuffisance des ressources attribuées, notamment en temps et en effectif. Le « cercle vicieux de l'urgence » [Gollac et Volkoff 2001] - toute l'attention du travailleur est accaparée dans l'instant présent, ce qui ne permet ni de préparer en amont ni d'analyser en aval - met alors en péril la qualité du travail et le temps manque pour mettre cette dernière en débat.

5.2.3 La valse des managers

Sur ces terrains où le découpage de l'activité et/ou le manque structurel de temps constituent des obstacles organisationnels à la qualité du travail - à vrai dire seule la PME industrielle semble y échapper - les managers de proximité sont soumis à un très fort *turnover*. Damien G., ingénieur à la direction de l'ingénierie d'une grande entreprise industrielle s'insurge : « En huit ans, j'ai connu 6 chefs de département, 7 chefs de service, et 5 chefs d'UET². C'est énorme. C'est démentiel ! ». Un de ses collègues techniciens complète :

« Les hiérarchiques changent sans cesse, tous les trois ans, donc on déplace le problème... les gens ne nous connaissent pas. Normalement, pour être bien efficace dans un poste, il faut y rester deux ou trois ans, et c'est dommage, c'est à ce moment là que la personne s'en va. » Julien H., 41 ans, 13 ans d'ancienneté.

Le renouvellement fréquent d'un encadrement qui est davantage choisi pour ses capacités gestionnaires que pour sa connaissance du métier procure le sentiment de ne pas pouvoir s'appuyer sur les *managers* pour voir reconnues les contraintes de l'activité et améliorer les conditions de travail. La méconnaissance du terrain, organisée par des trajectoires à la

2. Unité Élémentaire de Travail. Pour plus d'informations, voir Freyssenet [1994]

fois très rythmées et éloignées du modèle du métier rend stérile le conflit classique entre les attentes des subordonnés et celles des supérieurs. À la direction de l'ingénierie, c'est ce que ressent Rodrigue D., technicien doté d'une ancienneté de près de 30 ans :

« Moi j'ai connu l'époque où le n+1 était à l'époque une personne technique. À l'époque, il y avait très peu d'ingénieurs, c'était des gens qui avaient un bac, des BTS, qui s'étaient formés. C'était des gens qui étaient proches de nous, proches du terrain. Et maintenant, ce ne sont que des managers. Ils sont là un petit peu pour descendre toutes les infos de la direction, ils essaient de les mettre en place. Tout ce que la direction demande de faire... mais techniquement, si on est bloqué sur un essai et qu'on leur demande quelque chose, il n'y a personne. Alors qu'il y a quelques années, ils auraient été capables de ... mais on va dire que c'est plus leur partie. [...] Ça a tendance à nous éloigner. Le chef redescend toujours la bonne parole du directeur, malgré qu'il n'est pas forcément d'accord, on a l'impression qu'ils sont là pour faire redescendre la bonne parole. Dans l'autre sens, si on a un bon n+1, ça peut remonter d'un étage, mais ça ne va jamais au bout. Pour moi c'est pas possible. Parce qu'il y a des chefs qui ne veulent pas... pas faire de zèle, pas de machin... les chefs à l'heure actuelle, ce qu'ils veulent, c'est faire carrière donc à peine 2 ans au même poste et c'est déjà 'quand est-ce que je passe au dessus'... nous on le ressent un peu comme ça. »

Cette « valse des managers » [Bigi et al. 2015] confine les attentes et les critiques des travailleurs dans l'entre soi du service parce que l'encadrement de proximité n'a pas les moyens de prendre connaissance ni de transmettre les informations de terrain aux niveaux hiérarchiques supérieurs. Ainsi, Ludivine A., une « ancienne » du centre d'appel, résume : « ceux qui connaissent n'ont pas le pouvoir et ceux qui ont le pouvoir non pas la connaissance ». Selon elle, la fréquence de renouvellement de l'encadrement de proximité, loin d'être un hasard, est « voulue » :

« Quand ils arrivent, c'est des nouveaux, ils ont leurs objectifs à tenir. Le problème c'est que quand on a un service entre les mains, on se rend compte que

c'est des personnes, pas des pions. Le souci c'est que tous ceux qui sont passés ont été gentiment remerciés parce qu'au bout d'un moment ils sont obligés de prendre en considération la personne en elle-même et non pas le service et que ce n'est pas un jeu d'échec, on n'en fait pas ce qu'on veut [...] au bout d'un moment il y a trop d'humanité et du coup ils font passer quelqu'un d'autre. Nous on l'a beaucoup ressenti comme ça et je pense que notre ancienne chef aussi. Et c'était pareil pour la précédente, je pense que c'est pour ça qu'ils l'ont fait partir, ils l'ont mise à l'écart petit à petit, elle n'était plus conviée aux réunions, plus conviée à prendre aucune décision plus conviée du tout, donc elle c'est sentie complètement inutile pour qu'après il puisse la mettre ailleurs et prendre quelqu'un d'autre. À chaque fois elles finissent par comprendre les contraintes, par comprendre les gens. »

Ainsi, la comparaison entre la PME industrielle et le centre d'appel a fait ressortir la qualité du travail comme enjeu premier des critiques : être reconnu c'est être en capacité de faire son travail avec soin. Sans prétendre à l'exhaustivité, nous avons ensuite montré quelques uns des déterminants organisationnels de la « qualité empêchée » [Clot 2015] : le double découpage de l'activité avec la séparation entre l'exécution et la conception au plan vertical et la parcellisation au plan horizontal, l'intensification qui par le biais de l'augmentation des contraintes de rythme et l'insuffisance des effectifs impose un « cercle vicieux de l'urgence » et enfin le renouvellement rapide d'un encadrement de proximité non issu du métier qui n'a ni le temps d'apprendre à connaître l'activité de celles et ceux qu'ils encadrent, ni les moyens de la reconnaître.

5.3 Entre peur du chômage et promesses d'évolution

Certains déterminants organisationnels empêchent donc les salariés d'avoir le sentiment d'accomplir un travail de qualité, ne serait-ce que parce que cette qualité ne fait parfois pas l'objet d'un accord minimal, comme au centre d'appel. On sait par ailleurs que la « qualité empêchée » nuit à la capacité des salariés de faire du travail un lieu de construction de leur santé, quand elle n'a pas directement des conséquences pathologiques au plan physique

et/ou mental. Comment les salariés rencontrés, dont l'ancienneté dépasse souvent largement la dizaine d'années, parviennent-ils à tenir en emploi au même endroit dans les conditions décrites ?

D'abord, il apparaît certain que les salariés ne font pas toujours d'eux-mêmes le lien entre leur travail et leur santé comme l'ont bien montré les travaux des ergonomes. L'étude de Catherine Teiger et Antoine Laville a démontré que spontanément les travailleurs décrivent les tâches prescrites plutôt que le travail réel, et que les effets de celui-ci sur la santé sont « souvent insoupçonnés, ou sous-estimés » [Teiger et Laville 1991].

Pourtant, nous avons vu que parmi les salariés enquêtés, certains parviennent à faire ce lien entre santé et travail. Au centre d'appel, « l'épidémie » de dépressions, le suicide d'une collègue et l'enquête de la CARSAT³ semble avoir participé de cette mise en visibilité des effets du travail sur la santé. Mais le plus souvent comme l'écrivent C. Teiger et A. Laville :

« Tout se passe comment si la plupart des troubles manifestes et ressentis avaient des causes hors du champ des conditions de travail : causes extra-professionnelles (mode de vie, charges familiales...) ou liées aux caractéristiques personnelles (mal de dos qu'on se dit avoir une colonne vertébrale fragile...). [...] D'autres effets sur la santé sont 'impensables', et donc ignorés, en particulier les effets indirects et les effets à moyen et long terme. Enfin, certains sont 'indicibles' car trop douloureux et menaçants pour l'identité personnelle (troubles affectifs et troubles sexuels notamment). » [Teiger et Laville 1991]

Une première réponse consisterait donc à dire que les salariés « tiennent » parce qu'ils ne perçoivent pas les atteintes à leur santé et/ou ne les mettent pas en lien avec leur travail qu'ils ne pensent pas à quitter. Notons toutefois à nouveau le rôle des trajectoires d'une part et de la peur du chômage et du déclassement d'autre part.

5.3.1 Des trajectoires tenues par la crainte du chômage

Le chômage de masse joue doublement sur l'acceptation des situations de travail décrites. D'une part il contribue à taire la souffrance au travail, comme l'a montré Chris-

3. Caisse d'Assurance Retraite Régionale et de la Santé au Travail

tophe Dejours dans son ouvrage de référence *Souffrance en France* [Dejours 2009]. Outre la « culpabilisation par les autres », les actifs en emploi ressentiraient :

« La honte spontanée de protester quand d'autres sont beaucoup plus mal lotis : tout se passe comme si, aujourd'hui, les rapports de domination et l'injustice sociale n'atteignaient que les chômeurs et les pauvres cependant qu'ils laissent indemnes ceux qui, puisqu'ils ont un emploi et des ressources, sont des privilégiés. Lorsqu'on évoque la situation de ceux qui *souffrent à cause du travail*, on déclenche souvent une réaction de recul ou d'indignation, parce que l'on semble, de ce fait, témoigner d'une incapacité à s'émouvoir du sort supposé pire de ceux qui souffrent à cause de la privation du travail. » [Dejours 2009, p.112]

Mais ce qui revient le plus souvent dans les entretiens comme une bonne raison de « tenir », c'est la peur du déclassement [Baudelot et Establet 2000; Peugny 2009; Maurin 2009] et le sentiment que la stratégie de *l'exit* est particulièrement risquée avec un taux de chômage aussi haut et une situation économique « de crise ». Dans le service de gestion dédié aux grands comptes de la compagnie d'assurance, les critiques concernant le contenu du travail - jugé un peu trop « standardisé » malgré l'affichage très qualitatif du service - et ses rétributions - raréfaction des primes et des promotions - étaient systématiquement relativisées par l'évocation de « la crise » et du « contexte économique ». La plupart des salariés se sont dit ne « pas être à plaindre » parce que « quand on commence à licencier dans les banques, les assurances ne sont jamais loin », comme le dit Colette L., 33 ans :

« Il faudrait être un peu fou pour partir de cette entreprise. [...] La sécurité de l'emploi... On n'est jamais à l'abri de rien ! Parce que quand on voit la conjoncture actuelle... Je suis en CDI, mais quand on voit que Groupama a licencié 600 personnes, que la BNP, ils ont licencié 1500 personnes, on est à l'abri de rien... De rien du tout. [...] Les licenciements, ça commence à devenir inquiétant. Parce que là, on est dans une phase de crise qui dure depuis pratiquement 5 ans et on se dit qu'ici on est 4500, qu'au niveau financier on est solides, mais on est à l'abri de rien du tout ! [...] Donc, inquiétude vis-à-vis de l'actualité, de la conjoncture, évidemment. Après, les assurances... Si les

banques commencent à licencier, on se dit que les assurances ne doivent pas être loin ! »

Ce discours ambiant semble d'ailleurs entretenu par la direction, ce que dénonce Émilie Q., 32 ans, qui y voit un moyen de justifier un défaut de reconnaissance du travail réel :

« On peut comprendre au niveau financier parce qu'on nous répète 'la crise, la crise, la crise', bon ok, ça d'accord. Mais la crise n'est pas dans la parole, elle n'est pas dans la reconnaissance sur le fait de montrer à une personne que voilà....[...] On dirait que tout le monde a peur de quelque chose. On dirait que les managers ont peur de parler aux gens ! On le voit, on arrive dans une boîte, on arrive le matin, on arrive dans l'ascenseur, moi je regarde les gens, je dis 'bonjour' et ils sont étonnés ! 'Oh oui bonjour' comme s'ils se sentaient agressés. »

La satisfaction d'avoir obtenu un CDI semblait d'autant plus forte que les gestionnaires les plus jeunes du service ont souvent accumulé plusieurs missions d'interim ou des CDD pendant 18 mois en moyenne avant d'y parvenir. Leurs collègues plus âgés n'ont généralement pas connu de périodes de chômages mais leurs carrières sont marquées par les rachats de leurs filiales, jugées trop peu rentables par les dirigeants de groupes internationaux ou les faillites de groupes plus petits. Dans les deux cas, le fait d'être employé par une grande compagnie d'assurances française les rassure.

L'enquête par observation de Sylvie Guigon et Dominique Jacques-Jouvenot dans un abattoir [Guigon et Jacques-Jouvenot 2007] offre une sorte de « cas limite » [Ferreras 2007] montrant que, surtout pour les moins qualifiés, l'employeur - et le contenu du travail - n'est « pas perçu comme un choix, mais plutôt comme une chance dans le contexte socio-économique actuel ». On retrouve l'idée d'une « société de plein chômage » décrite par Margaret Maruani :

« L'idée d'une société de plein chômage ne désigne pas une société où tout le monde est au chômage, mais une situation où le chômage pèse sur l'ensemble de la société. Car le chômage, ce n'est pas seulement la privation d'emploi pour un nombre important de personnes, c'est également un moyen de pression sur

les conditions de travail et d'emploi de tous ceux qui travaillent. C'est au nom du chômage que l'on précarise l'emploi et que l'on rejette certaines catégories de salariés vers l'inactivité, que l'on cherche à diminuer les salaires et que l'on redéfinit les rythmes et temps de travail. » [Maruani 2001, pp.192-193]

Le contexte économique, l'actualité des fermetures d'usines, des restructurations, des faillites, du chômage, de la précarité renforcent le besoin de sécurité de l'emploi et rend les salariés très sensibles au discours patronal dominant, notamment lorsque celui-ci envoie des signaux indiquant que tel ou tel service n'est pas rentable, ou qu'il annonce des délocalisations. La crainte d'être mis sur le banc de touche, d'être éjecté non seulement de l'entreprise mais aussi de la société, structure alors l'expérience de travail.

C'est à l'aune de cette extrême sensibilité à la crainte de perdre son emploi que peut être comprise et la fierté de travailler dans « une boîte qui embauche », comme dans la PME industrielle du sud-est de la France dont la bonne santé économique contraste dans cet ancien bassin minier⁴. C'est le cas de Jacques T., technicien dans la PME, qui a connu un parcours marqué par l'intérim, les licenciements économiques, les fermetures d'usine et le chômage, ce qui l'a beaucoup éprouvé et qu'il raconte en détail dans l'entretien.

Jacques avait été embauché en CDI deux ans avant l'enquête alors qu'il arrivait au terme des quatre mois de préavis de licenciement pour motif économique dans une entreprise où il s'occupait d'achats « sur une plate-forme avec le directeur au milieu ». Auparavant, il travaillait dans une PME qui produisait des petites pièces pour l'industrie automobile où il y avait un fort taux de *turnover* et d'absentéisme car le patron « insultait les salariés ». Lui avait supporté les cris, brimades et autres insultes pendant presque neuf ans parce que

4. Cette bonne santé économique est d'ailleurs vantée par les cadres de l'entreprise, comme l'a fait Sylvain F., 50 ans, au cours de son entretien : « Ici c'est une entreprise qui marche bien, à l'international, qui gagne des marchés, qui est innovante, qui donne envie. Une PME qui se bagarre sur la scène internationale, comme les grandes, avec une direction financière, un responsable juridique, des interlocuteurs bancaires qui nous prennent au sérieux, voilà. Ces entreprises traditionnelles, banques, assurances, pour eux on est un grand compte. Donc une image qui est valorisée et valorisante pour la personne qui y travaille. Et sur le bassin d'emploi de la région, c'est quand même une boîte qui a traversé la crise sans problèmes, qui n'a pas licencié, qui n'a pas fait de chômage technique, je ne pense pas... qui a juste comprimé son effectif d'intérimaires et de stagiaires pour passer la période difficile et qui offre des gages de pérennité. Quand on voit son chiffre d'affaires sur les 20 années, une belle courbe de croissance, et puis des marchés de niche qui se développent les uns après les autres. [...] C'est une belle entreprise qui marche bien, qui donne envie de se bagarrer pour elle. On se bagarre pour elle, aussi pour son *beefsteak* de la fin du mois, mais aussi pour l'image de l'entreprise. [...] On parle de l'entreprise dans le journal, et en bien. Donc c'est valorisant pour soi même ! ».

le travail lui plaisait et qu'il était en CDI. Mais quand le patron, las de devoir trouver des remplaçants pour le poste de programmation des commandes numériques où les employés se succédaient à cause de mésententes, lui a demandé de choisir entre reprendre ce poste en plus du sien et prendre la porte, Jacques a décidé de partir.

Arrivé dans la PME, il a subi une perte nette de revenus de 500 euros, une somme significative puisque sa femme travaille à mi-temps et qu'ils ont deux enfants en bas âge. Malgré tout, il se dit :

« content d'avoir retrouvé un travail varié, près de chez moi, dans une boîte qui marche bien. Dans mon ancienne boîte, à la fin on allait au boulot mais on s'inquiétait quand même pas mal de l'avenir. On se demandait si ça allait couler. Quand j'y étais ils étaient passés de 60 à moins de 50 personnes, et maintenant ils ne sont plus que 12. Ici, ça fait dix-huit ans qu'ils font des chiffres positifs, c'est pour l'agroalimentaire donc on se dit que les gens auront toujours besoin de manger. Je vise sur le long terme, je suis en CDI. »

Sans surprise, moins la possibilité de retrouver un emploi paraît plausible, moins la stratégie de l'*exit* paraît envisageable. On retrouve ainsi Jocelyne K. au service de gestion d'une grande compagnie d'assurance ayant récemment fusionné, parfaitement consciente de cumuler les handicaps en étant une femme, âgée (57 ans) et peu qualifiée (CAP) :

- Chercheur : « Il pourrait y avoir la volonté de quitter le service, voire même de quitter l'entreprise ? »
- Jocelyne K. : « Ah non, je suis trop vieille ! (rires) Vous savez très bien ce qu'on fait des vieux. Donc il ne faut pas exagérer quand même. »

Qu'il s'agisse de la « honte spontanée de protester quand d'autres sont beaucoup plus mal lotis » [Dejours 2009] ou de la peur du chômage et plus généralement du déclassement, ou d'une combinaison des deux, tout cela apporte des éléments pour comprendre ce qui pousse les salariés à rester fidèles à leurs employeurs.

5.3.2 « Évoluer ». Un horizon d'attente

Pour comprendre *comment* les salariés parviennent à faire avec une activité peu satisfaisante, les carrières promises à ce salariés s'avèrent être également un élément déterminant. Par exemple, au centre d'appel, certains salariés semblent mieux tenir le coup que d'autres parce qu'ils croient en la promesse qui leur a été faite de pouvoir « évoluer dans l'entreprise » après quelques années sur le plateau. Dans le service de gestion grands comptes d'une autre compagnie d'assurances, c'est autour du « passage cadre » que se focalisent tous les espoirs. Ainsi, l'expérience de travail prend forme dans dans un « horizon d'attentes » fait de promesses, d'espoirs et de calculs qui peuvent le rendre plus supportable. Pour reprendre les mots de C. Dubar, la trajectoire subjective « résulte à la fois d'une lecture interprétative du passé et d'une projection anticipatrice de l'avenir » [Dubar 2015].

Le sale boulot comme « porte d'entrée »

Trois mois après avoir rencontré les téléconseillers du centre d'appel d'une des deux compagnie d'assurance qui nous ont ouvert leurs portes, nous nous sommes rendus, fin avril 2012, dans un second centre d'appel de la même entreprise, situé en Île de France cette fois. Nous avons pu nous y entretenir avec six de leurs homologues. Deux semaines plus tôt, nous avons rencontré sur le même site, six gestionnaires au sein du service issu de la séparation entre les activités de réception des appels et de traitement des dossiers.

Comme on pouvait s'y attendre, entre les deux centres, les tâches prescrites étaient largement comparables. En revanche, le vécu de travail était bien plus positif, ce que l'on peut attribuer à deux différences majeures entre le centre de la banlieue d'Orléans et le centre francilien. D'une part, dans le second, il n'y a pas « d'anciennes » : tous les téléconseillers que nous avons rencontrés⁵ avait entre 1 et 4 ans d'ancienneté dans l'entreprise, à l'exception de la chef de service, et venait soit de centre d'appel jugés « catastrophiques » en comparaison avec celui-ci, soit de la restauration rapide et de la grande distribution où les conditions de travail étaient également jugées beaucoup plus difficiles.

5. Étant donné les conditions dans lesquelles s'est déroulée l'enquête, nous ne pouvons pas savoir s'il n'y avait réellement pas « d'anciennes » dans le service ou s'il s'agissait d'un choix de la part de la direction de ne pas nous les faire rencontrer. jamais évoquées en entretien, leur absence semblait avérée

D'autre part, dans le cas francilien, le centre d'appel était présenté par les recruteurs et l'encadrement comme une porte d'entrée ouvrant sur les multiples carrières possibles dans la grande entreprise alors qu'il était perçu comme une voie de garage dans la banlieue orléanaise, même si dans ce centre, Kevin D., seul homme du plateau nous avait présenté son emploi de téléconseiller comme un moyen de « mettre un pied dans l'entreprise »⁶. Le cas de Maxence R., 27 ans, arrivé il y a un an et demi dans le service (et dans l'entreprise) paraît tout à fait exemplaire à cet égard :

« J'ai des perspectives d'évolution moi dans la formation, d'ailleurs tout ce qu'ils m'ont proposé c'est en lien avec ça. C'est en lien avec mon cursus et mon truc, être formateur, pas que intervenant. Ça, c'est mon but. Ça veut dire qu'on est basé sur un site et on se déplace dans tous les sites de l'entreprise pour former des gens par exemple sur l'hospitalisation pour qu'ils puissent bien répondre à ce type d'appel, donc moi c'est ça mon but. [...] Je me donne 2/3 ans, mais pas plus. Parce qu'il ne faut pas attendre 10 ans, il y a des personnes dans le service qui sont là depuis 17 ans et qui sont encore au téléphone et moi ça me fait peur. Peut-être que ça leur plaît mais moi, personnellement, je ne vois pas dans 10 ans encore au téléphone. Sinon, j'ai raté ma carrière professionnelle. »

Malgré l'évocation d'homologues qui seraient là « depuis 17 ans », dans le centre francilien, les téléconseillers croyaient en leurs perspectives d'évolution. Plusieurs d'entre eux nous ont ainsi rapporté qu'au moment de l'embauche on leur promettait de ne rester au téléphone « qu'un temps », sauf en cas de mobilité ascendante au sein du service, comme pour la responsable du centre d'appel, Catherine U., 52 ans, à ce poste depuis 10 ans.

Ces perspectives d'évolution, en plus des conditions de travail, forment une seconde différence de taille avec les centres d'appels qui constituent l'activité principale de l'employeur, dont sont issus des téléconseillers comme Maxence. En effet, « la structure pyramidale de ces entreprises, qui ne reposent que sur l'offre d'un seul service, ne laisse guère présager aux salariés des promotions significatives », contrairement à ceux qui « ne sont qu'une branche d'une activité proposant d'autres services et d'autres métiers, comme la banque

6. Encore une fois, nous n'avons pas les moyens de savoir si ces promesses étaient tenues puisque les téléconseillers que nous avons rencontrés avaient au maximum quatre ans d'ancienneté.

5.3. ENTRE PEUR DU CHÔMAGE ET PROMESSES D'ÉVOLUTION

ou l'assurance » [Cousin 2002; Buscatto 2002; Johansen et Gauthronet 1999].

Devenir ou ne pas devenir cadre ?

Au centre de gestion dédié aux grands comptes de l'autre grande compagnie d'assurances, les 15 salariés que nous avons rencontrés, dont le niveau de diplôme allait de l'absence de qualification jusqu'à la licence, nous ont présenté l'acquisition du statut cadre comme hautement « symbolique » et y aspirent tous, à quelques exceptions près, ainsi que le résume le tableau 5.1.

Pseudo	Âge	Ancienneté	Statut cadre	Année du passage/souhait	Diplôme	Fonction	Contrat
Colette L.	33	10	oui	2011	BTS	gestionnaire	CDI
Eryne N.	40	13	oui	1999	BEP	gestionnaire	CDI
Flavie P.	33	12	oui	2010	BTS	coordinatrice de pôle	CDI
Félix T.	40	18	oui	.	BTS	coordinateur de pôle	CDI
David W.	36	5	oui	(à l'em- bauche)	Ecole d'in- génieur	responsable du service	CDI
Melinda Y.	36	10	oui	2005	DESS	coordinatrice de pôle	CDI
Enora M.	32	12	non	oui	Licence	gestionnaire	CDI
Philibert O.	39	14	non	non	BP assu- rance	gestionnaire	CDI
Emilie Q.	32	9	non	non	Licence	gestionnaire	CDI
Yann S.	26	5	non	oui	BTS	gestionnaire	CDI
Annabelle U.	23	1	non	oui	L2	gestionnaire	CDD
Lucas V.	41	17	non	oui	BP assu- rance	gestionnaire	CDI
Florence X.	29	7	non	oui	BTS	gestionnaire	CDI
Jean-Pierre Z.	49	24	non	non	BTS	gestionnaire	CDI
Yoan A.	31	4	non	ne sait pas	Bac Pro	gestionnaire	CDI

TABLE 5.1 – Statut des salariés du service grands comptes

En insistant sur la dimension symbolique de cette récompense, les salariés du centre de gestion soulignent que les conséquences financières du passage en « classe 5 » sont trop limitées pour motiver ce changement. Colette L., passée cadre un an avant l'entretien est claire : « par rapport au salaire c'est vrai que il n'y a pas eu une grosse augmentation de salaire, donc oui, c'est symbolique ». Idem pour Florence X., 29 ans, qui aspire au statut cadre : « point de vue salaire, il n'y a pas grande évolution, le fait d'être cadre, c'est quelque chose qui compte d'un point de vue symbolique... ».

Il en va de même concernant l'activité. Il ressort des entretiens que l'on peut être « classe 4 » et exercer les fonctions d'un « classe 5 » et réciproquement. Flavie P. 33 ans, a obtenu sa classe 5 en 2010 mais, dit elle, « je pense que c'était plus par rapport au travail que j'avais déjà fourni, donc quand on me l'a donnée ça n'a pas changé grand-chose à mon activité ». C'est d'ailleurs ce qui fait douter Yoan A., 31 ans, échaudé d'une première tentative de passage cadre dans un précédent service (cf. 4) : « passer cadre, ça dépend, pour faire quoi ? C'est ça le truc ! ».

Sans conséquences substantielles sur la rémunération ni le contenu de l'activité, le passage en classe 5 semble avant tout avoir une fonction de distinction :

« Pour la classe 5, non, il n'y a pas de diplômes, après c'est toute une attitude, c'est le fait de savoir gérer les choses, il y a des critères qui rentrent en compte. Ce n'est pas donné en disant 'tiens demain toi, tu vas être classe 5', c'est toute une attitude à avoir pour avoir accès à la classe 5. »

La plupart des salariés du service se sont donc battus ou se battent encore pour obtenir la classe 5 pour elle-même et la réussite sociale qu'elle représente, faisant écho à l'idée qu'être cadre est avant tout une question « d'attitude » : « passer cadre c'est quand même une reconnaissance par rapport au travail que j'ai fait depuis un certain nombre d'années » (Eryne N) ; « aujourd'hui, j'ai 32 ans mais je considère que j'ai les capacités et le profil personnellement pour être cadre par rapport, même dans notre vie de tous les jours, à d'autres amis qui ont le même profil, le même parcours que moi et qui ont aujourd'hui une bonne situation et qui, eux, sont cadres » (Enora M.).

Dans le service, la stratégie de Philibert O., 39 ans, dénote et ressemble à celle de cer-

tains des conseillers financiers de la Banque Postale décrits par Nadège Vezinat Moulévrier et Vezinat [2011]. Il préfère en effet consacrer du temps à sa famille de trois enfants et à ses loisirs plutôt que de s'échiner à obtenir un passage qui lui semble avant tout être synonyme d'horaires extensifs :

« À mon arrivée, c'est ce que je voulais, mais après je me suis rétracté parce que j'ai fait le choix de privilégier ma vie privée. Moi je ne viens pas au travail pour la gloire alors quand on m'a expliqué qu'il n'y aurait pas de différence en termes de rémunération, j'ai pensé que ça ne valait pas le coup par rapport au temps et aux efforts que ça allait me demander. Et en plus, quand on devient cadre, il n'y a pas d'horaires et beaucoup plus de réunions. »

Ainsi, sans être nécessairement synonyme d'amélioration du niveau de vie ou de changement d'activité, l'obtention du statut cadre - de la « classe 5 »- est vécue comme un aboutissement en soi pour les gestionnaires du service dont le niveau d'études ne leur en garantissait pas l'obtention, voire semblait les en exclure. Sur le plateau téléphonique de l'autre centre d'appel, le passage par quelques années difficiles est la garantie de la sécurité de l'emploi et la promesse d'une carrière plus intéressante par la suite. Tout cela pousse les salariés à supporter une activité qu'ils jugent le plus souvent pénible et trop standardisée.

5.4 Du déni des exécutants aux remèdes correcteurs

Si la qualité du travail constitue est au cœur des attentes perceptibles dans le registre de l'activité, on a vu que le découpage de l'activité, l'intensification du travail et le renouvellement rapide d'un encadrement de proximité qui n'est pas toujours issu du métier, forment quelques uns des déterminants organisationnels de son empêchement. Parce qu'ils craignent le chômage et le déclassement d'une part et que, d'autre part, les grands groupes leur promettent d'évoluer « ailleurs », les salariés préfèrent tenir le coup plutôt que de partir. C'est vers le registre de la personne et ses attentes d'égalité que l'on peut se tourner dans un dernier temps pour comprendre comment les critiques des salariés peuvent rester sans effet. On retrouve alors d'un côté la coupure entre conception et exécution qui réduit au silence les exécutants mais aussi des formes de reconnaissance que l'on pourrait qua-

lifier avec A. Honneth, d'idéologiques [Honneth 2008a] ou de « remèdes correctifs » avec N. Fraser [2005].

5.4.1 D'inaudibles exécutants

Ouvriers, employés, techniciens, CDD, intérimaires sont des positions dans les catégories socioprofessionnelles et sur le marché du travail qui ont en commun de voir généralement leur activité largement définie par les autres. Faisant du pouvoir d'agir défendu par Y. Clot l'enjeu des relations de travail, la réactualisation du concept d'appropriation développé par P. Bernoux [2011] à la lumière de celui de « parité de participation » porté par N. Fraser [2005] est intéressante à cet égard. Selon l'auteur :

« Être empêché de participer aux décisions concernant son propre travail, c'est se voir refuser la reconnaissance de ce travail. Dans le modèle institutionnel de la relation des bureaux d'études ou des services externalisés aux exécutants, les dominants dénie de fait le statut de partenaires aux exécutants et déprécie leurs caractéristiques distinctives. Les exécutants se voient refuser la possibilité de participer à l'interaction sociale sur un pied d'égalité avec les autres. [...] Je pense que le fait d'ignorer les exécutants lorsqu'il s'agit de participer à ces décisions trouve sa source dans le refus de partager la rationalité. Dans les entreprises, les dirigeants ou ceux qui les entourent s'attribuent l'apanage de la rationalité. [...] Le déni de reconnaissance de la rationalité des exécutants est l'essentiel du déni de reconnaissance. »

Le recours à l

La parité de participation ne correspond pas à une injonction à participer à la définition de la qualité et à la production des règles collectives, ce qui représente une charge de travail supplémentaire dont tous les salariés n'ont pas le désir mais se pose bien plutôt comme un principe d'égalité vis-à-vis de la *possibilité* de cette participation. En cela elle de situer la coupure entre conception et exécution dans un cadre moralement contestable. Chez N. Fraser - qui ne traite pas directement du travail [de Nanteuil-Miribel et al. 2004] - la parité de participation est le principe supérieur sous lequel viennent se placer ceux de

5.4. DU DÉNI DES EXÉCUTANTS AUX REMÈDES CORRECTEURS

reconnaissance et de redistribution car « l'égale participation est [...] empêchée lorsque certains acteurs manquent des ressources nécessaires pour interagir avec les autres en tant que pairs. » [Fraser 2005, p.82].

Pour Christian F., comme pour Jacques A. dont on a déjà rapporté les propos un peu plus haut, tous deux caristes magasiniers dans une grande entreprise industrielle du centre de la France, l'univers de « la production » est défini par le fait de ne pas être écouté :

« On ne demande jamais notre avis, on impose et puis c'est tout. Toi tu es là, tu es à la production, tu fais ce que l'on te dit, par contre, ils sont plus faciles, ils sont plus agréables avec les collaborateurs et les cadres, surtout les cadres. Les cadres, ils les dorlotent bien, ils ont des augmentations de salaire beaucoup plus élevées que nous, et tous les ans ça creuse l'écart. »

Notre enquête a aussi montré que la division du travail entre conception et exécution n'est pas toujours radicalement étanche, notamment à travers des exemples fournis par les ouvriers de la PME industrielle. Ainsi, plusieurs d'entre eux nous ont raconté comment une place concrète avait été faite à leurs savoirs par les ingénieurs, malgré l'installation des bureaux et des ateliers sur deux communes différentes symboliquement séparées par une petite rivière. Cette séparation, que la direction dit regretter, est mal vécue par les ouvriers qui se sentent mis à l'écart. Ils ne peuvent jamais côtoyer les ingénieurs ou être vus par leur direction, sauf si ces derniers décident de se déplacer dans les ateliers de montage ou d'usinage, ce qui nourrit chez les « cols bleus » le soupçon d'une séparation entretenue par les « cols blancs ». Malgré tout, en insistant, il est possible d'imposer des améliorations organisationnelles, comme l'a fait Jean-Paul G., 56 ans, qui travaille sur une machine programmable :

« Une fois, j'ai mis un système en place, pour faire des chemises. Avant, on faisait à peu près une chemise par jour. Moi j'ai supprimé les opérations qui étaient inutiles, ce qui permettait d'en faire quatre au lieu d'une seule. [...] Comme je ne suis pas passé par mes chefs pour faire ces modifications, on a voulu me taper sur les doigts, et ça, ça ne m'a pas plu. On m'a fait comprendre que ce n'était pas mon boulot, que ce n'était pas à moi de prendre des initiatives

[...]. Finalement ça a été accepté, mais ça a duré une année. Ils viennent juste d'accepter mon truc. On ne veut pas te faire croire que c'est toi qui as mis en place ça. »

Parmi nos enquêtés, tous ne revendiquent pas cette « parité de participation », soit qu'ils ne se sentent pas légitimes, soit qu'ils ne souhaitent pas s'investir dans les processus de décision, comme les salariés au profil proche du « retrait » défini par Sainsaulieu [1977]. Cependant, P. Bernoux, dès ses premiers textes, a bien montré, au plus près de l'activité, que les comportements d'appropriation des outils, de l'espace et du temps sont essentiels pour se sentir bien au travail [Bernoux 1979, 1981].

Ainsi, sans toujours être force de propositions quant à l'organisation du travail, les salariés sont sensibles à la connaissance du travail par les supérieurs et l'acceptation des demandes d'amélioration des conditions de travail. Ce sentiment est d'autant plus fort qu'il se matérialise par des transformations concrètes. Antoine K., soudeur de 26 ans, travaillant depuis deux ans pour la PME, se sentait particulièrement reconnu du fait du soin accordé à son confort :

« Depuis que je suis arrivé, il y a pas mal de choses... pour les fourreaux, pour les protections au niveau de la chaleur, mon chef a quand même eu des systèmes avec la laine de verre, et puis il y a une entreprise qui est venue pour faire des montages bien spécifiques ; au niveau de mes plaquettes aussi, on a pris une machine à ultrasons pour nettoyer, alors qu'avant je nettoyais aux solvants. Ils ont pas mal amélioré dans mon domaine, je pense qu'ils voient qu'on fait du bon boulot. »

Les prestataires, intérimaires et autres salariés de courte durée, cumulent souvent avec leur position d'exécutants une attitude peu favorable des salariés permanents, faite d'indifférence voire, dans certains cas, d'hostilité. Pour ces derniers, cette main-d'œuvre « jetable », moins formée, connaissant moins les entreprises et les particularités du métier, signifie une baisse de la qualité et une mise en danger de leur statut. à travers le discours des salariés « stables », on peut déceler des difficultés à considérer les « autres » comme des « pairs dans l'interaction » [Fraser 2005].

Dans notre enquête, les salariés hors CDI étaient très peu nombreux. Le cas de Amandine L., 33 ans, nous a beaucoup appris parce qu'avant d'obtenir un CDI à la direction de l'ingénierie d'un grand groupe industriel, elle avait travaillé pendant presque cinq ans dans le même service comme prestataire :

« j'ai connu la prestation quasiment sur cinq ans, et le statut de prestataire reste le bouche-trou. Aujourd'hui, tu es là, demain tu peux être ailleurs parce que tu réponds à un besoin client, après, on te place »

Amandine conclut en rappelant que « régulièrement, quand tu es prestataire, les gens te disent 'tu es prestataire, toi, tu n'as pas à me donner d'ordres' ! ». C'est un processus de mépris qui est décrit ici : la personne n'existe pas aux yeux de ceux avec qui elle travaille et sa participation égale à l'organisation de la production lui est refusée en raison de son statut.

5.4.2 Corriger ou transformer ?

Nous avons rencontré dans le second centre d'appel, celui situé en Île de France, une situation surprenante et en apparence paradoxale : les dirigeants déployaient des moyens importants pour améliorer l'image du centre d'appel dans l'entreprise et valoriser un maximum les téléconseillers, y compris au plan financier, sans néanmoins envisager de revoir le découpage de l'activité, ce qui pourtant assouplirait les contraintes horaires, redonnerait du sens à l'activité et soulagerait les salariés de la pénibilité du téléphone.

En effet l'entreprise, dans un contexte économique difficile, privilégie la mobilité interne sur l'embauche à l'externe mais l'image de la plate-forme téléphonique est telle que les candidats en interne sont très rares. La direction, consciente de cette situation, a tenté d'inverser la tendance en faisant la promotion en interne de la plate-forme comme « vitrine de l'entreprise », étant le seul contact que les clients ont avec leur assureur.

Pour faire passer ce message, des affiches représentant les équipes de téléconseillers ont été placardées partout dans l'entreprise, et des vidéos présentant le service diffusées *via* l'intranet. Des journées portes ouvertes ont été organisées afin de faire « découvrir le métier » à tous ceux qui seraient susceptibles d'être intéressés, en particulier les gestionnaires.

5.4. DU DÉNI DES EXÉCUTANTS AUX REMÈDES CORRECTEURS

Un effort de communication a également été réalisé au sein des équipes avec la mise en place de déjeuners pris en commun avec les dirigeants sur le plateau. Enfin, ces derniers ont été associés à la démarche de communication menée par la direction.

Les téléconseillers que nous avons rencontrés ont semblé déstabilisés par cette démarche, faisant part, au cours du même entretien, du manque d'intérêt de leur activité et de leur adhésion, à la campagne de communication valorisant leur service et leur activité. Maxence travaille depuis deux ans sur la plate-forme et ses propos reflètent bien la contradiction :

« C'est pour ça qu'il y a eu ces affiches, c'était pour redorer l'image du service [...]. En même temps, je trouve ça débile parce qu'ils doivent voir les affiches et ils doivent rigoler et bien se foutre de notre gueule. Ils ont l'image des anciennes plates-formes où on ne peut pas venir quand on veut, où on a des tableaux partout, et où on ne peut pas aller en pause quand on veut. »

Juste avant, Maxence disait souffrir du regard des gestionnaires sur le service :

« C'est peut-être enfantin mais c'est une satisfaction, parce que quand ils se pavanent dans les couloirs à nous regarder de haut en bas comme si on était de la merde bah au moins on est mieux payés qu'eux. Il nous regarde vraiment de haut en bas. »

Ainsi, entre l'image que la direction cherche à renvoyer du service et la réalité de l'organisation du travail dans le service, entre l'intention communiquée via les affiches et les vidéos et le fait que la direction ne cherche absolument pas, ou alors à la marge, à changer les conditions ni l'organisation du travail, il existe un hiatus profond. A. Honneth propose un cadre utile pour penser ce paradoxe au travers d'une réflexion sur les discours idéologiques. Selon lui, pour qu'un discours puisse être considéré comme idéologique et visant à disposer les individus à agir d'eux-mêmes conformément aux nécessités d'un système donné, il faut qu'il remplisse trois conditions : être positif, crédible et différencié [Honneth 2008a].

Le critère de la positivité exclut les discours comme le racisme qui visent à discriminer et à rabaisser l'image de soi de populations entières en raison d'une caractéristique spécifique. Au contraire, « les idéologies dont l'efficacité repose sur la reconnaissance sociale ne sauraient conduire à l'exclusion de leurs destinataires mais doivent au contraire contribuer

à leur intégration » [Honneth 2008a]. Ce critère est ici facilement rempli puisque la campagne de communication vise à « redorer le blason » du service et de ses membres, pour reprendre l'expression de Maxence.

Le deuxième critère, celui de la crédibilité, signifie que les acteurs doivent pouvoir « y croire », en l'occurrence croire en l'importance du service comme vitrine de l'entreprise. Les moyens déployés pour la campagne de communication (film, affiches, déplacement) sont là pour donner des gages de cette crédibilité.

Enfin, le critère de la différenciation, renvoyant à un discours qui ne retire rien de l'image que les individus ont d'eux-mêmes et ne porte pas la menace de « restrictions de leurs marges d'autonomie » [Honneth 2008a] est lui aussi facilement atteint puisqu'à travers la campagne de communication, les individus peuvent se sentir valorisés à la lumière de ces orientations et de la promesse de distinction que véhiculent les thèmes de l'investissement et de la réussite personnelle.

Ainsi, tout est fait pour que les téléconseillers se conforment à la définition de la qualité de la relation client voulue par la direction, sans qu'aucune inflexion ne soit faite en faveur de celle des téléconseillers pour qui il s'agirait d'inclure des tâches de gestion. Dit autrement, rien n'est fait pour donner aux salariés les moyens de faire un travail de qualité, dans lequel ils pourraient se reconnaître.

Outre le décalage entre le discours et sa réalisation, une autre manière d'analyser la campagne de communication comme solution apportée au mal-être des téléconseillers nous est apportée par Nancy Fraser dans un texte consacré aux « dilemmes de la justice dans une ère 'postsocialiste' » [Fraser 2005]. La philosophe et politiste y oppose les approches transformatrices aux approches correctrices. Ces dernières, qu'elles visent à réparer des injustices d'origine économique ou culturelle ont en commun de viser à « corriger les résultats inéquitables de l'organisation sociale » tandis que les remèdes transformateurs « visent les causes profondes ». Ici, la campagne de communication, visant explicitement à revaloriser les identités plutôt qu'à transformer les structures productrices de ce déni, se situent clairement du côté des remèdes correcteurs. En définitive, qu'il s'agisse du déni des exécutants, des discours idéologiques ou des remèdes correcteurs, les critiques des exécutants ne parviennent pas à avoir d'effets transformateurs.

Conclusion

Dans ce chapitre nous avons non seulement voulu mettre en valeur quelques uns des déterminants organisationnels de la qualité empêchée, c'est-à-dire des facteurs qui, en dehors des particularités individuelles des salariés, font obstacle à la satisfaction des attentes d'intérêt et de sens dans les registres de l'activité et des relations.

Nous avons soutenu l'importance de l'intensification du travail parmi ces déterminants, qu'il s'agisse de l'augmentation de « l'intensité-débit » par le biais du double découpage de l'activité aux plans horizontal et vertical ou de « l'intensité boîte noire » [Gollac 2005], très dépendante des ressources en temps et en effectif. Dans les deux cas, le maintien de situations de travail peu favorables à la qualité telle que définie par celles et ceux qui le font est facilitée par le renouvellement rapide de l'encadrement de proximité.

La peur du chômage et du déclassement, parfois entretenue par le discours des dirigeants sur la « crise », agit comme un repoussoir aux stratégies d'*exit*, d'autant plus quand exécutants, par leur niveau de diplôme, leur genre ou leur âge, s'estiment en position défavorable sur le marché du travail. En outre, dans les grandes entreprises, le passage par la case « sale boulot » est souvent présentée comme une porte d'entrée permettant pas la suite d'évoluer et d'être distingué dans l'entreprise.

Nous avons enfin montré que le déni des exécutants, les discours idéologiques ou encore les remèdes correcteurs agissent chacun à leur manière comme des freins puissants à la reconnaissance organisationnelle de la rationalité des exécutants : la définition de la qualité reste une prérogative des prescripteurs du travail.

Chapitre 6

Pouvoir mesurer la contribution et les contraintes de l'activité. Éléments à partir d'une comparaison France-Finlande

Introduction

Dans le chapitre 5, nous nous sommes demandé à quelles conditions organisationnelles certains salariés se retrouvent à exercer une activité dans laquelle ils ne peuvent ni faire l'exercice d'eux-mêmes, ni sentir qu'ils contribuent à une production collective. Parmi ces déterminants, nous avons souligné le rôle de l'intensification du travail, qui joue comme facteur de « qualité empêchée » [Clot 2015] et montré que ces situations de travail, qui perdurent notamment parce que la définition de la qualité reste une prérogative des prescripteurs du travail, sont prises dans des trajectoires tendues entre la crainte du chômage et les promesses d'évolution, surtout dans les grands groupes.

Ainsi, ce chapitre était principalement consacré aux obstacles à la satisfaction des attentes de reconnaissance dans les situations de travail où, à l'extrême, les salariés, à l'instar d'Anne-Laurence P., gestionnaire rencontrée aux chapitres 4 et 5, ne parviennent plus à considérer ce qu'ils font comme du travail : « là c'est toc, toc, on appuie là, on va là, pour moi c'est pas du travail ça ! ».

C'est à une toute autre problématique que sera consacré le chapitre 6 puisque l'on s'interrogera sur les déterminants organisationnels qui font que la mesure de la contribution

et des contraintes de l'activité de certains salariés semble parfois impossible. Nous concentrant sur une population d'ingénieurs ou de « salariés hautement qualifiés » [Lallement et al. 2004]¹ en France et en Finlande, nous ferons l'hypothèse que la maîtrise du temps de travail est un élément déterminant d'une implication mesurée et mesurable.

Dans un premier temps, nous décrirons les conditions de l'enquête menée en Finlande et discuterons de la comparabilité des entretiens menés dans les deux pays. Nous décrirons ensuite les rapports différenciés que les ingénieurs en Finlande et en France entretiennent avec leur temps de travail. Ce pas de côté nous permettra dans un dernier temps de souligner la vulnérabilité des derniers lorsque se conjugue un investissement hors de mesure avec des trajectoires professionnelles et familiales intriquées et parfois incertaines. Nous montrerons également qu'en France la situation des femmes ingénieurs, et cadres d'une manière générale, est révélatrice de la contradiction entre les normes d'investissement familial et professionnel.

6.1 Comparer des ingénieurs

6.1.1 Histoire d'un contrepoint finlandais

Entre février et mai 2013, alors que le terrain en France était achevé, j'ai été accueillie en tant que « *visiting scholar* » au *Work Research Center* - en finnois *Työelämän tutkimuskeskus* - laboratoire dirigé par Tuula Heiskanen qui fait partie de l'école de sciences sociales de l'Université de Tampere, seconde agglomération de Finlande, située à 150km au nord ouest d'Helsinki.

La volonté de comparer la situation française au regard de réalités nationales différentes était présente dès l'élaboration de mon projet de thèse. L'ambition était même plus grande puisqu'il était prévu de mener une comparaison entre la France, la Finlande et le Québec. Entre les contraintes matérielles et l'ampleur de l'enquête de terrain en France, j'ai rapidement renoncé à me rendre au Québec. D'autre part, le déséquilibre entre les moyens mis en œuvre en France avec le projet « Travail, sens, reconnaissances » et ceux dont j'ai disposé

1. Les auteurs, développant une comparaison entre la France et l'Allemagne, préfèrent, « par commodité », utiliser la notion de « salariés hautement qualifiés » plutôt que celle de cadres qui leur semble « irréductiblement française » [Lallement et al. 2004].

en Finlande font qu'il est *in fine* plus juste de parler de « cas témoin » que d'une véritable comparaison.

Cet attrait pour la comparaison internationale était ancré dans le désir de mieux comprendre le « paradoxe français du rapport au travail » soulevé par Lucie Davoine et Dominique Méda à partir des données de l'enquête européenne sur les valeurs de 1999 [Davoine et Méda 2008; Méda et Vendramin 2013]. Les auteures résument ce paradoxe ainsi : « les Français sont les plus nombreux à déclarer que le travail est important ou très important, ils sont également les plus nombreux à souhaiter voir le travail occuper moins de place » [Davoine et Méda 2008]. En 1999, 65,8% des Français souhaitaient en effet que le travail prenne une place moins grande dans leur vie, tandis qu'ils étaient près de 70% à déclarer que le travail est « très important » dans leur vie.

La même année en Finlande, seulement un quart des personnes interrogées souhaitaient que le travail prenne moins de place dans leur vie et la moitié jugeait le travail « très important »². Face à ce paradoxe, L. Davoine et D. Méda concluent que, pour les Français :

« le désir de voir le travail prendre moins de place n'est en aucun cas le signe d'un désir de loisirs ou d'une inappétence pour le travail mais la marque d'un dysfonctionnement de la sphère du travail assez spécifique à la France (dégradation des conditions de travail et sentiment d'insécurité de l'emploi) ainsi que l'expression d'un désir positif de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale dans un contexte de montée ininterrompue de l'activité féminine et d'insuffisance des politiques publiques et d'entreprise permettant aux individus de s'engager également dans les différentes sphères de vie auxquelles ils attachent de l'importance et qui constituent pour eux autant de modalités diverses de leur réalisation. » [Davoine et Méda 2008]

En voulant porter le regard sur un autre pays de l'Union Européenne, comparable au

2. En raison d'un changement dans mode de passation de la vague 2008 pour la Finlande, il nous semble risqué d'en mobiliser les résultats. Ainsi, en 1990, 54% des personnes interrogées en Finlande considéraient que le travail était très important, 51% en 1999 et seulement 32% en 2008. Cette chute n'étant pas confirmée par l'enquête sur les conditions de travail conduite régulièrement pas l'organisme de statistique publique en Finlande³, il semble raisonnable de penser que l'auto-administration du questionnaire par internet lors de la dernière vague, d'une manière ou d'une autre, est en lien avec la radicalité de cette chute. Je remercie les collègues qui m'ont alertée sur ce point lors du séminaire *Gender, Work and Well-Being Seminar* organisé par le Work Research Center dans lequel j'ai eu la chance de présenter mon projet le 14 mars 2013.

plan de l'économie, des infrastructures et du temps de travail⁴ mais qui, à l'instar de ses voisins nordiques présenterait ce paradoxe de manière beaucoup plus atténuée [Méda et Vendramin 2013], nous faisons l'hypothèse que la sphère du travail y serait moins dysfonctionnelle et/ou que la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle y serait plus harmonieuse [Salmi 2003; Fusulier 2005; Dauphine et Letablier 2013]. Un travail d'enquête qualitative était donc censé nous permettre, en retour, de mieux comprendre ce qui fait qu'en France, le travail semble occuper une place aussi problématique.

Empiriquement, l'objectif était d'obtenir un matériau comparable à celui collecté dans le cadre du programme de recherche « Travail, sens, reconnaissances ». Il fallait donc, avec l'aval de la hiérarchie, réaliser une série d'entretiens au sein d'un même service ou d'un même site. Je ne m'étais pas imposé d'exigences concernant le type d'employeurs ou de salariés, si ce n'est de privilégier le secteur privé et les entreprises de grande taille puisqu'en France la majorité des entretiens s'y étaient déroulés. Côté salariés, j'estimais que la variété des enquêtés déjà rencontrés, notamment en termes de diplômes, me permettait de n'exclure aucune population *a priori*.

Dans un premier temps j'ai donc traduit et adapté au contexte finlandais la plaquette de présentation de l'enquête, de manière à ce qu'elle puisse être transmise par voie électronique aux personnes susceptibles de m'ouvrir les portes de leurs lieux de travail. À ma demande, l'Université de Tampere a accepté que son logo soit apposé sur la plaquette, ce qui me semblait autant constituer un gage du sérieux de ma démarche qu'une manière de nuancer son exotisme.

J'ai ensuite mobilisé mon réseau professionnel pour contacter des entreprises. Nathalie Greenan, directrice de l'unité de recherche « Dynamiques des organisations du travail » au Centre d'études de l'Emploi m'avait communiqué quelques contacts acquis *via* le projet européen *Meadow*, qui vise à unifier les enquêtes couplées employeur/employés portant sur les changements organisationnels dans les organisations productives, dont le *Work Research Center* est partenaire. Grâce à ma co-directrice de thèse, Dominique Méda, j'ai pu demander l'appui d'Alain Lefèbvre, alors délégué à la protection des données de l'Agence

4. En 2010, d'après le *Labour Force Survey*, la durée de travail annuelle effective par salarié était de 1543 heures en France et de 1551 heures en Finlande [Pak et al. 2013].

européenne des produits chimiques, basée à Helsinki et co-auteur de l'ouvrage *Faut-il brûler le modèle sociale français ?* [Lefèbvre et Méda 2006]. Mes collègues du *Work Research Center* et du département de sciences sociales ont aussi contribué à relayer mes demandes d'accès au terrain.

Des courriers ont également été envoyés *via* un réseau familial et amical acquis au cours des années précédant l'enquête. Ce réseau m'a permis de réaliser un entretien exploratoire auprès d'un couple dans lequel l'épouse était commerciale dans un groupe pharmaceutique et le mari ouvrier qualifié dans une entreprise produisant des pièces détachées pour l'industrie. Tuomo et Maaria, qui était enceinte au moment de l'entretien, m'ont expliqué que le premier resterait à la maison pour s'occuper de l'enfant à venir puisque ses revenus étaient inférieurs à ceux de sa femme. Suite à cet entretien, Tuomo m'a permis d'entrer en contact avec trois autres salariés de son entreprise, l'un travaillant comme lui sur des machines-outils et les deux autres employés au service expédition.

Contrairement à ce premier entretien qui s'était déroulé au domicile de mes amis, les suivants ont eu lieu dans mon bureau du *Work Research Center* situé dans un bâtiment appelé Linna (château) sur le campus de l'Université, dans le centre ville de Tampere. Pour les enquêtés d'un niveau de diplôme inférieur au mien, la distance sociale imposée par le lieu s'est doublée de la barrière de la langue puisque ma méconnaissance du finnois me contraignait à mener les entretiens en anglais. En définitive, et même si les entretiens se sont déroulés dans une ambiance agréable, la langue a constitué un trop grand obstacle à nos discussions pour que le matériau soit exploitable dans le cadre de la thèse.

C'est finalement mon réseau personnel qui m'a permis de réaliser la série d'entretiens qui seront mobilisés dans ce chapitre. En 2013, je présidais déjà depuis quelques années une association de lutte contre le sexisme et la lesbophobie dans et par le sport, si bien que, par le jeu des réseaux sociaux, j'ai eu connaissance d'une association locale de football *queer* et féministe, le *FC Pimeyden Sydän*. Une part significative (mais non exclusive) des membres de cette association était constituée d'étudiants ou de jeunes diplômés de sciences sociales. Je suppose que cette proximité sociale et scolaire les a rendus particulièrement sensibles aux difficultés d'accès au terrain que je rencontrais malgré les multiples courriers et relances envoyés *via* mon réseau professionnel et amical.

Début avril, une des membres de l'association m'a dit que son père, directeur de département dans une entreprise de conseil spécialisée dans les travaux publics, était intéressé par ma démarche. Je lui ai donc transmis la plaquette de présentation par courrier électronique et, pendant plusieurs semaines, n'ai eu aucune nouvelle. Voyant le jour du départ approcher, je commençais sérieusement à m'inquiéter de rentrer bredouille. Bien plus tard, j'ai appris que ce silence était dû au fait que l'accord de la dizaine de directeurs de départements du site avait été nécessaire pour autoriser ma venue. Or cet accord avait été difficile à obtenir, officiellement en raison des congés pris alternativement par les uns et les autres. *In extremis*, douze entretiens ont été planifiés au cours de la dernière semaine de mon séjour.

Ayant mené une recherche doctorale sur la transition à l'âge adulte de jeunes étudiantes en sciences sociales, par le biais d'une comparaison entre la France et la Finlande, Aurélie Marry souligne également une difficulté accrue à accéder au terrain dans ce dernier pays, en raison du double obstacle de la langue et de la culture :

« it seemed a little more difficult in Finland than in France to recruit participants. It took me only three weeks to find interviewees in France, and about the same time to interview them. In Finland it took over two months. The fact that the interviews were conducted in English certainly dampened some of their motivation to get involved in the study. However, background culture can play a role too. People are generally more introvert in Finland. » [Mary 2012, p.64]

Effectivement, une personne prévue parmi les douze ne s'est pas présentée car elle ne souhaitait pas s'exprimer en anglais. Pour les autres, il ne m'a pas semblé que la langue a provoqué un effet d'asymétrie. L'anglais n'était ni la langue maternelle des enquêtés ni la mienne et nos niveaux de maîtrise m'ont paru, en moyenne, tout à fait semblables. Il faut dire que les enquêtés étaient salariés d'un groupe danois à très forte dimension internationale, si bien que l'anglais faisait partie des langues de travail, soit pour la communication interne, soit pour les projets hors de Finlande, notamment au Moyen-Orient.

Il m'est difficile de faire des hypothèses concernant les raisons pour lesquelles les demandes d'accès au terrain envoyées un peu partout en Finlande *via* mon réseau n'ont pas

abouti. L'introversion évoquée par A.Mary en fait peut être partie. Le projet, représentant une dizaine d'heures prises sur le temps de travail d'un service ou d'une équipe, pouvait également sembler trop coûteux en temps (précisément compté comme on le verra), susciter la méfiance ou tout simplement le manque d'intérêt. Il est aussi possible que les temporalités réduites par la durée de mon séjour aient constitué un obstacle pratique pour les entreprises qui ont préféré ne pas donner suite. C'est du moins ce qu'invite à penser le délai de presque deux mois qui s'est écoulé entre la manifestation de l'intérêt du directeur département et leur programmation dans l'entreprise qui a bien voulu m'ouvrir ses portes.

D'avantage que de facteurs culturels, ce délai me semble révélateur de plusieurs caractéristiques organisationnelles, à commencer par une certaine culture du consensus et de la collégialité, comme en témoigne le fait que le directeur de département n'a pas eu besoin de l'accord de son supérieur mais bien plutôt de celui de *tous* ses homologues. Ensuite, sans pour autant faire l'objet de controverses - du moins selon ce qui m'a été rapporté - il a fallu environ six semaines pour qu'une décision soit prise, ce qui, à mon sens, témoigne à la fois de rythmes de travail soutenus autant que d'une forte hiérarchisation des priorités. Comme on le verra plus loin, ma demande est en effet intervenue en plein milieu du pic d'activité que constituent la fin du printemps et l'été.

Bien que partiellement limité par le fait d'avoir eu des interactions fréquentes et régulières avec des Finlandais pour des raisons familiales et amicales au cours des dernières années, et bien sûr, du fait d'y avoir vécu et travaillé durant les quelques mois précédant l'enquête de terrain, les entretiens en eux-mêmes ont fait l'objet d'un certain dépaysement. Il est courant de dire que les Finlandais sont économes de leurs paroles et de l'attention des autres. Il ne m'a pas souvent été donné l'opportunité d'échanger avec un ou une Finlandais.e bavard.e, au premier sens que lui donne le Trésor de la langue française, c'est-à-dire « qui parle beaucoup, familièrement ou, souvent, inutilement »⁵.

Concrètement, cette différence s'est traduite dans la durée des entretiens. En effet, si en France, les entretiens duraient environ une heure, ceux menés en Finlande ont été en moyenne un tiers plus courts. C'est donc dans le rapport à la parole, au cours des entretiens,

5. À titre d'anecdote, on peut lire sur la page Facebook institutionnelle du tourisme en Finlande (*I wish I was in Finland*) que : « Finns are not big small talkers, and quiet moments in conversations are not considered awkward. Silence merely means the person doesn't have anything essential to say. »

que j'ai pu percevoir ce caractère « introverti » que décrit A. Mary :

« While most French informants eagerly divulged their opinions and sometimes tried to change the interview subject, it felt that some Finnish interviewees were afraid of revealing too much. Some young women were shy and seemed to prefer to merely answer my questions, without elaborating too deeply. I had to delve, by using probes and additional questions, to encourage them to make more insightful observations. » [Mary 2012].

À plusieurs reprises, j'ai éprouvé des difficultés à « lancer » la conversation et, avouons-le, je ne suis pas toujours complètement parvenue à avoir le sentiment d'une interaction fluide. Par exemple, pour les entretiens menés en France, il suffisait de demander au salarié quelle était sa fonction dans l'entreprise, puis de relancer par quelques « c'est-à-dire » ou « ah bon ? », pour qu'il la décrive par le menu et que la conversation s'installe. En Finlande, en débutant les entretiens par la même question, je n'ai généralement obtenu que l'intitulé du poste. Ces réponses laconiques m'ont contrainte à multiplier les questions, parfois à la manière d'un questionnaire. À l'inconfort du sentiment d'une discussion qui ne « prend pas » se sont donc adjointes la crainte de trop orienter la discussion et, par conséquent une certaine inquiétude concernant la comparabilité du matériau.

6.1.2 À la recherche d'une convention de passage

Malgré les difficultés concernant à la fois l'accès au terrain et la conduite des entretiens, j'ai pu récolter un matériau empirique suffisamment consistant pour être exploité. Comme dans le projet « Travail, sens, reconnaissances », c'est la direction qui a présenté l'enquête aux salariés les entretiens ont été organisés au lieu et au temps de travail. Cette façon de procéder induit forcément des biais, à commencer par le fait de ne pas maîtriser la constitution de « l'échantillon » et le risque de passer pour les mandataires de la direction. Cependant, en supposant que ces biais n'agissent pas de manière différente en France et en Finlande, rien du point de vue des conditions d'enquête et d'accès au terrain ne compromet la comparabilité du matériau.

Encore fallait-il que les populations soient suffisamment proches pour que l'enquête

6.1. COMPARER DES INGÉNIEURS

de terrain en Finlande puisse jouer le rôle de « cas témoin ». Il n'était évidemment pas question, à partir de onze entretiens d'un côté et un peu plus de l'autre, d'opérer une trop grande montée en généralité et de comparer « les Finlandais » aux « Français ». On l'a vu dans les chapitres précédents, les attentes de reconnaissance, tout comme les obstacles à leur satisfaction, varient selon les trajectoires individuelles et les situations de travail. Les travaux de M. Loriol ont ainsi bien montré, notamment avec les cas des policiers et des infirmières, que les attentes de reconnaissance sont « propres à chaque groupe » [Loriol 2006]. Il est donc primordial de caractériser la population des enquêtés en Finlande, dont le tableau 6.1 offre un résumé.

Pseudo	âge	diplôme	poste	département	ancienneté	contrat
Katri A.	29	Master de sciences	chef de projet	circulation	5	CDI
Liisa P.	29	Master en urbanisme	ingénieur	environnement	6	CDI
Elina S.	39	Master de marketing	chef de projet	construction	2	CDI
Hannele V.	46	Doctorat en génie civil	chef d'équipe	eau	3	CDI
Timo K.	49	Master de sciences	chef d'équipe	ponts	8	CDI
Samuli H.	27	Master de sciences	chef d'équipe	construction	6	CDI
Tuomas S.	39	Master de sciences	chef d'équipe	décontamination	14	CDI
Iida L.	34	Master de sciences	ingénieur	eau	8	CDI
Ville T.	30	Master de sciences	ingénieur	construction	3	CDI
Pekka M.	38	Master de sciences	chef de projet	construction	8	CDI
Matti A.	31	Master de sciences	ingénieur	circulation	7	CDI

TABLE 6.1 – Tableau synoptique des enquêtés en Finlande

Tous les enquêtés sont titulaires d'un diplôme de Master et Hannele V. est quant à elle docteure en génie civil. Il faut préciser qu'à l'exception d'Elina S., les diplômes des enquêtés sont tous du domaine des « sciences dures ». En Finlande, les ingénieurs ne sont pas formés dans des écoles d'ingénieur comme en France mais dans les Universités de technologie, dont celle d'Helsinki (qui fait désormais partie de l'Université Aalto) est la plus réputée⁶, suivie de l'université de technologie de Tampere. En l'occurrence, la majorité des enquêtés avaient été formés à l'Université de technologie de Tampere et deux étaient diplômés de

6. Ainsi, selon les spécialités, l'Université est partenaire Erasmus de nombreuses écoles d'ingénieur françaises comme Centrale Supélec, les Mines ParisTech, l'ENCP, l'INSA de Lyon pour ne citer que les plus prestigieuses.

l'Université Aalto. Les enquêtés sont plutôt jeunes puisque sur les 11, 6 sont dans leur trentaine tandis que les 5 restant se situent dans la décennie suivante.

Le groupe danois qui les emploie vend principalement des services de conseil en ingénierie. Les salariés sont donc les intermédiaires entre les commanditaires - la plupart du temps du secteur public à différentes échelles, nationale, régionale ou municipale - et les entreprises de construction. Leurs clients sont le plus souvent des communes qui commandent par exemple un rond-point, ou une agglomération qui souhaite s'équiper d'un tunnel ou d'un pont, ou encore une région qui veut investir dans une autoroute. Il peut leur arriver cependant de travailler pour les industries minière ou forestière nécessitant, par exemple, une route privée.

Ainsi nos enquêtés en Finlande sont ce qu'on appellerait en France des ingénieurs. Or en France, avec le statut d'ingénieur, vient très souvent celui de cadre [Boltanski 1982]. À partir des données de l'enquête TEQ, commanditée par la CFDT, Anousheh Karvar rappelle que :

« Même si le diplôme d'ingénieur ne semble pas donner automatiquement accès aux fonctions de cadre dès l'origine du recrutement (10% des ingénieurs diplômés sont devenus cadres par promotion interne et 3% par promotion en changeant d'entreprise), 85% des ingénieurs diplômés y ont directement accès dès le premier emploi, un chiffre qui prend toute sa signification au regard de l'ensemble des cadres pour qui ce taux dépasse à peine les 40% (41%, soit 44 points d'écart). La comparaison est encore plus éloquente pour les non titulaires de diplôme d'ingénieur qui ne sont que 25% à accéder à des fonctions de cadre dès la première embauche (-60 points d'écart avec les ingénieurs diplômés). » [Karvar 2004]

Si du point de vue de la formation, les enquêtés en Finlande sont indubitablement des ingénieurs, sont-ils pour autant *aussi* des cadres ? C'est alors que se pose l'épineuse question de la « convention de passage pour les cadres » [Lallement et al. 2004], notion qui semble « avoir existé partout et de toute éternité » alors qu'elle est finalement « très française » [Bouffartigue et Gadéa 2000]. Se référant aux travaux de C. Dubar et P.

Tripier sur la sociologie des professions [Dubar et Tripier 1998], les auteurs rappellent que l'opposition entre le « modèle catholique des corps d'État des pays de droit latin » et celui « collégial de la profession-confrérie » trouve ses racines au Moyen Âge et pourrait expliquer que « dans certains autres pays d'Europe du Sud, de tradition catholique, comme l'Italie ou l'Espagne, [...] on rencontre des Figures sociales qui se rapprochent de celles de nos cadres » alors que dans le monde anglo-saxon, « ce sont les *professionals* qui occupent la position la plus élevée dans l'échelle du prestige social » [Bouffartigue et Gadéa 2000].

Ainsi, comme en Allemagne ou au Royaume-Uni et contrairement à la France, l'Espagne ou l'Italie, la notion de cadre, à notre connaissance, n'existe pas en Finlande. *Statistics Finland* classe la population active selon une nomenclature inspirée de la Nomenclature statistique des Activités économiques (NACE), proche de la Nomenclature d'Activités Françaises (NAF). Au niveau le plus agrégé, la *Standard Industrial Classification TOL 2008* classe la population active occupée en 21 catégories allant de A à U⁷. Cependant, dans la *Labour Force Survey*, équivalent de l'Enquête emploi française, ces catégories sont regroupées en 14 items⁸ :

- Agriculture, forestry and fishing, mining and quarrying (A-B)
- Manufacturing, electricity, gas, steam and air conditioning and water supply, sewerage and waste management (C-E)
- Construction (F)
- Wholesale and retail trade ; repair of motor vehicles and motorcycles (G)
- Transportation and storage (H)
- Accommodation and food services activities (I)
- Information and communication (J)
- Financial, insurance and real estate activities (K-L)
- Professional, scientific and technical activities ; administrative and support service activities (M-N)
- Public administration and defence, compulsory social security (O)
- Education (P)

7. http://tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/index_en.html

8. http://www.stat.fi/til/tyti/tyti_2010-06-30_luo_001_en.html

- Human health and social work activities (Q)
- Arts, entertainment and recreation ; other service activities (R-U)

La catégorie M, « professional, scientific and technical activities » regroupe sept ensembles d'activités : *legal and accounting activities, activities of head offices ; management consultancy activities, architectural and engineering activities ; technical testing and analysis, scientific research and development, advertising and market research, Other professional, scientific and technical activities* et les *veterinary activities*. C'est dans le troisième sous groupe que l'on retrouve la majeure partie de nos enquêtés qui exercent des activités d'ingénierie. Au niveau le plus fin de la nomenclature, sous la rubrique *Engineering activities and related technical consultancy*, se trouvent huit catégories d'activités qu'il est relativement aisé de mettre en lien avec ce que font nos enquêtés :

- 71121 : Town and city planning
- 71122 : Civil engineering activities
- 71123 : Structural engineering activities
- 71124 : Heating, plumbing and air-conditioning design
- 71125 : Electrical engineering design
- 71126 : Other construction activities
- 71127 : Mechanical and process engineering design
- 71129 : Other architectural and engineering activities and related technical consultancy

Ainsi, bien qu'en France, les ingénieurs soient souvent des cadres (c'est systématiquement le cas dans notre enquête) et que cette catégorie soit spécifiquement française dans son histoire et sa façon « de permettre l'objectivation d'une hiérarchie sociale très forte », nous dirons, avec M. Lallement et ses collègues allemands Steffen Lehndorff et Dorothea Voss-Dahm, que notre population de référence est une population d'ingénieurs, au sens de « salariés hautement qualifiés soumis à des obligations de résultats (configuration typique des activités par projet) » [Lallement et al. 2004].

6.1.3 Des homologues en France ?

L'enquête française nous a permis de rencontrer 16 salariés du secteur privé répondant à ces critères, et qui se définissent d'ailleurs eux-mêmes comme des « ingénieurs »⁹. Aucun de ces ingénieurs ne correspond exactement au profil d'ingénieur des travaux publics travaillant pour une société de conseil.

Pierre-Yves M., consultant en informatique, pourrait avoir un profil proche de celui des enquêtés. Ce serait pourtant sans compter sur la spécificité du secteur, faisant des ingénieurs en informatique des cas particuliers au plan des longues durées de travail. F.-X. Devetter rappelle ainsi que « les ingénieurs informatiques apparaissent comme le symbole de ce type de temps de travail au même titre que les caissières de la grande distribution peuvent incarner le temps partiel » [Devetter 2008]. D'autre part, Pierre-Yves est diplômé de l'université alors que la très grande majorité des ingénieurs français et finlandais de notre enquête sont diplômés d'écoles d'ingénieur ou de leurs équivalents en Finlande, les universités de technologie¹⁰.

Si les contingences des enquêtes de terrain, doublées des spécificités nationales, ne nous permettent pas de mener une comparaison terme à terme du point de vue du secteur d'activité, les enquêtés sont largement comparables au regard de leur formation et de la nature de leur activité.

À Tampere, Liisa P. (29 ans), Iida L. (34 ans)¹¹, Ville T. (30 ans) et Matti A. (31 ans), quatre enquêtés en début de carrière, étaient de « simples » ingénieurs, c'est-à-dire n'avaient officiellement personne sous leurs ordres. Comme l'explique Samuli H., chef d'équipe, il s'agit d'une position d'entrée dans la carrière : « *first it's design manager or design assis-*

9. Par souci de comparabilité, nous nous limitons au secteur privé et laissons de côté les ingénieurs du centre de recherche public.

10. Le mode d'accès aux universités de technologie est en effet plus proche du système des grandes écoles que de celui des universités françaises. En Finlande, l'entrée dans les universités est soumise à un concours, qui est généralement préparé durant l'été suivant l'obtention du bac mais pour les universités les plus prestigieuses comme celle d'Helsinki, une année entière peut être consacrée à la préparation de concours, un peu à l'image du système des classes préparatoires aux grandes écoles.

11. Avec ses 34 ans, Iida fait figure d'exception puisque ses collègues sont passés chef d'équipe à la fin de leur vingtaine. Il semble que cela tienne d'une volonté de modérer son investissement professionnel. À l'occasion d'une discussion autour de l'égalité de genre dans l'entreprise, celle-ci précise en effet : « *Some men arrived at the same time as me or later, with the same education and they're project managers. But maybe it's related to some personal ambition. Beside, I haven't been strongly pushing. It's probably lot of work and stress.* »

tant [ingénieur] , then it's project manager [chef de projet] and then team manager [chef d'équipe]. Usually it takes five to 10 years for a designer to become a team manager but it seems that some are able to do it quicker! ». Au-dessus des chefs d'équipe se trouvent les chefs de département, que nous n'avons pas rencontrés lors des entretiens, mais dont faisait partie la personne qui nous a « ouvert » le terrain.

Pour donner une vision complète des trajectoires professionnelles classiques, ajoutons qu'en Finlande, avant d'être embauchés comme ingénieurs, la plupart des étudiants travaillent comme stagiaires ou assistants pour valider et contribuer au financement de leurs études, généralement une vingtaine d'heures par semaine avec des horaires flexibles. Parmi les enquêtés, Liisa P, Samuli H. et Matti A. avaient même travaillé comme étudiants dans leur entreprise actuelle avant d'y être embauchés comme ingénieurs à part entière.

Liisa, Iida, Ville et Matti occupent leur premier poste d'ingénieur à temps plein avec un contrat à durée indéterminée depuis l'obtention de leur diplôme. En début de carrière, leurs tâches d'encadrement sont limitées et ils ne sont pas chargés de la recherche de nouveaux contrats. À mesure de la progression de la carrière Hannele V., chef d'équipe, résume l'évolution de la part des tâches d'encadrement et de recherches de contrat par rapport aux tâches d'ingénierie à proprement parler : « we have certain general goals and if you are designer, you have to do projects around 80% of the time, if you are project managers, around 70% and if your are team leader, around 60%. ». Dans l'entreprise, les tâches d'encadrement des ingénieurs consistent principalement à former et suivre le travail des étudiants.

Du point de vue de leurs trajectoires et de leur activité, ces quatre enquêtés sont proches de Damien H., ingénieur R&D Matthieu S., commercial et Jules M., chargé des prévisions, âgés tous les trois de 26 ans et occupant leurs premiers postes après l'obtention de leur diplôme d'ingénieur, sans grande charge d'encadrement. Le profil de Marc R., acheteur de 31 ans est différent puisqu'il a obtenu un DUT, puis une licence professionnelle avant de faire une école d'ingénieur en alternance, si bien qu'après trois employeurs différents, la PME industrielle est la première à l'avoir embauché comme ingénieur. Bien que plus jeunes que leurs homologues finlandais, ces trois ingénieurs ont une situation familiale similaire puisque parmi ces huit « primo ingénieurs », seuls Matti et Marc ont des enfants.

	genre	age	ancienneté	couple	enfants	diplôme	fonction	entreprise	pays	groupe
Pseudo										
Matti A.	H	31	7	oui	2	école ingé.	ingénieur	conseil t.p.	Fin.	primo ingénieurs
Ville T.	H	30	3	oui	0	école ingé.	ingénieur	conseil t.p.	Fin.	primo ingénieurs
Iida L.	F	34	8	non	0	école ingé.	ingénieur	conseil t.p.	Fin.	primo ingénieurs
Liisa P.	F	29	6	non	0	DEA	ingénieur	conseil t.p.	Fin.	primo ingénieurs
Jules M.	H	26	2	non	0	école ingé.	prévisions	dir. comm. auto	Fra.	primo ingénieurs
Damien H.	H	26	1	non	0	école ingé.	ingénieur R&D	PME industrielle	Fra.	primo ingénieurs
Matthieu S.	H	26	2	non	0	école ingé.	commercial	PME industrielle	Fra.	primo ingénieurs
Marc R.	H	31	2	oui	1	école ingé.	acheteur	PME industrielle	Fra.	primo ingénieurs
Katri A.	F	29	5	oui	2	école ingé.	chef de projet	conseil t.p.	Fin.	cadres intermédiaires
Samuli H.	H	27	6	oui	0	école ingé.	chef d'équipe	conseil t.p.	Fin.	cadres intermédiaires
Pekka M.	H	38	8	oui	0	école ingé.	chef de projet	conseil t.p.	Fin.	cadres intermédiaires
Elina S.	F	39	2	oui	0	école comm.	chef de projet	conseil t.p.	Fin.	cadres intermédiaires
Tuomas S.	H	39	14	oui	1	école ingé.	chef d'équipe	conseil t.p.	Fin.	cadres intermédiaires
Hannele V.	F	46	3	oui	1	doctorat	chef d'équipe	conseil t.p.	Fin.	cadres intermédiaires
Timo K.	H	49	8	non	0	école ingé.	chef d'équipe	conseil t.p.	Fin.	cadres intermédiaires
David W.	H	36	5	oui	2	école ingé.	resp. gestion	assurance	Fra.	cadres intermédiaires
Quentin R.	H	37	10	non	0	école ingé.	chef marketing	dir. comm. auto	Fra.	cadres intermédiaires
Patrice D.	H	40	18	oui	3	école ingé.	resp. clientèle	dir. comm. auto	Fra.	cadres intermédiaires
Jean B.	H	40	20	oui	2	école ingé.	manager SAV	dir. comm. auto	Fra.	cadres intermédiaires
Henri B.	H	35	6	oui	2	école ingé.	pilote essais	dir. ingé. auto	Fra.	cadres intermédiaires
Guillemette F.	F	36	5	oui	0	école ingé.	chef d'unité	dir. ingé. auto	Fra.	cadres intermédiaires
Yannick L.	H	37	10	oui	1	école ingé.	chef d'unité	dir. ingé. auto	Fra.	cadres intermédiaires
Damien G.	H	38	8	non	0	école ingé.	chef d'unité	dir. ingé. auto	Fra.	cadres intermédiaires
Marie L.	F	33	7	oui	2	école ingé.	ingénieur R&D	PME industrielle	Fra.	cadres intermédiaires
Géraldine X.	F	40	10	oui	3	doctorat	resp. procédés	PME industrielle	Fra.	cadres intermédiaires
Pierre-Yves M.	H	50	26	oui	3	DEA	resp. service	conseil info.	Fra.	cadres dirigeants
Fabien Y.	H	45	17	oui	4	école ingé.	resp. R&D	PME industrielle	Fra.	cadres dirigeants

TABLE 6.2 – Tableau synoptique des ingénieurs rencontrés en France et en Finlande

6.1. COMPARER DES INGÉNIEURS

À côté de ces « primo-ingénieurs », dépassant rarement trente ans, en début de carrière, n'ayant pas encore construit de famille et n'exerçant pas de fonctions d'encadrement très lourdes, le groupe qui se distingue le plus nettement est celui des cadres dirigeants, en nombre très limité dans notre enquête puisqu'il s'agit seulement de Fabien Y., responsable de la R&D et vice-président de la PME industrielle et Pierre-Yves M., responsable de la gestion du patrimoine applicatif, aux niveaux national et européen, d'un grand groupe de conseil. Tous deux sont significativement plus âgés que les autres ingénieurs interrogés en France qui ont au maximum 40 ans, ont fondé une famille et ont en commun d'être parvenus à leurs fonctions par « l'atout carrière », le moins commun pour les cadres dirigeants à côté des atouts « état » et « capital » [Bauer et Bertin-Mourot 1987]. Malheureusement, nous n'avons pu mener d'entretiens auprès de « cadres dirigeants » en Finlande.

Entre les primo-ingénieurs et les cadres supérieurs se situent la majeure partie des ingénieurs côté finlandais et français, que l'on pourrait appeler les « cadres intermédiaires ». À Tampere il s'agit des trois chargés de projets, Katri A., Elina S. et Pekka M., âgés de 29 à 39 ans., responsables, en plus de leurs tâches d'ingénierie, d'un groupe de quatre ou cinq ingénieurs et de la prospection de nouveaux contrats. Un deuxième groupe est constitué des quatre chefs d'équipe, un peu plus âgés (entre 39 et 49 ans), à l'exception surprenante de Samuli H., 27 ans. Ces derniers sont responsables chacun d'une dizaine de salariés et doivent, en plus de rechercher de nouveaux contrats, s'assurer de la répartition de la charge de travail au sein de leur équipe.

Côté français, neuf cadres correspondent à ce profil assez général de cadre intermédiaire. David W., 38 ans, dirige le service de gestion grand compte déjà évoqué d'une compagnie d'assurances. Tous trois la quarantaine, Quentin R., Patrice D. et Jean B. travaillent à différents postes de la direction commerciale d'un grand groupe automobile. À la direction de l'ingénierie du même groupe, Henri B. occupe un poste d'expert technique d'avantage que d'encadrant, à l'inverse de Guillemette F., Yannick L. et Damien G. qui sont chefs d'unités composées de dix à quinze ingénieurs. Enfin, dans la PME industrielle, Marie L. est ingénieure R&D tandis que Géraldine X. est responsable du service procédés ainsi que d'un centre de recherches localisé en France et aux États-Unis.

Au total 27 entretiens auprès d'ingénieurs sont rassemblés pour cette comparaison,

classés en en trois profils grossièrement définis au regard des trajectoires professionnelles et personnelles. Les primo-ingénieurs occupent leur premier emploi de diplômé, ont peu de fonctions d'encadrement et n'ont généralement pas encore construit de famille. Le groupe des cadres intermédiaires forme un ensemble hétérogène d'ingénieurs occupant d'avantage de fonctions d'encadrement, et ont souvent de jeunes ou très jeunes enfants à charge. Les deux cadres dirigeants sont plus âgés, participent aux décisions stratégiques de l'entreprise, sont mariés et ont plusieurs enfants. Si la comparaison se concentrera principalement sur les deux premiers groupes, elle permettra néanmoins d'éclairer la situation plus spécifique des cadres dirigeants.

6.2 Les conditions d'une implication mesurée et mesurable

6.2.1 Compter ses heures en Finlande

En France, les ingénieurs constituent une population particulièrement intéressante au regard de la question de la reconnaissance de la contribution et des contraintes de l'activité. Ils appartiennent en effet à la grande famille des cadres [Bauer et Cohen 1980; Baudelot et Cohen 1982; Benguigui et Montjardet 1984], aux frontières questionnées sinon contestées [Bouffartigue et al. 2011]. Le niveau de diplôme et la stabilité de l'emploi sont cependant plus que jamais des marqueurs [Amossé 2011], tout comme le rapport au lieu et surtout au temps de travail constitue de plus en plus un critère distinctif [Delteil et Genin 2004].

Dans un article consacré à l'identité professionnelle des cadres, Thomas Amossé et Violaine Delteil soulignent que les travaux des années 1980 consacrés à l'hétérogénéité de ce groupe professionnel ont cédé la place à ceux portant sur sa banalisation, voir sa prochaine disparition [Amossé et Delteil 2004]. Selon les auteurs, le diagnostic porté n'est pas sans lien avec le fait que ces derniers sont « principalement centrés sur les aspects symboliques et politiques du groupe » à savoir la plus grande difficulté de mobilisations collectives autour d'enjeux catégoriels, en lien avec l'accroissement de la population des cadres, et la « rupture du contrat de confiance qui liait les cadres aux directions d'entreprise » [Amossé et Delteil 2004] provoquée par la montée du chômage. Il y aurait enfin une « une perte de légitimité

et de visibilité des cadres en entreprise » à mettre sur le compte de « l'évolution des formes d'organisation du travail avec la réduction des niveaux hiérarchiques et la promotion du travail en équipe, selon des modèles de management où la spécificité française de cadre n'a que peu de place » [Amossé et Delteil 2004].

Se concentrant sur le « contenu et les conditions du travail » à partir des données de l'enquête *Conditions de travail*, les auteurs montrent alors qu'à côté de « l'érosion des critères traditionnellement attachés à l'emploi des cadres » (non exclusivité des tâches d'encadrement comme de l'autonomie et de l'initiative ou de la responsabilité financière), apparaît une « nouvelle forme de distinction professionnelle des cadres », fondée sur « la liberté de déterminer ses horaires, son rythme et parfois son lieu de travail ». C'est donc par leur rapport au temps que les cadres se distinguent de plus en plus nettement des autres catégories socio-professionnelles, rapport au temps que les quelques mots de Luc Boltanski tirés de son ouvrage consacré à la formation du groupe social des cadres résument avec toujours autant d'actualité : être cadre c'est « travailler sans compter son temps » [Boltanski 1982].

Déjà en 2001, les cadres travaillaient en moyenne presque cinq heures de plus que les techniciens et agents de maîtrise, six heures et demi de plus que les ouvriers et sept heures de plus que les employés. Les données de l'enquête emploi 2011 confirment ces écarts :

« Les cadres à temps complet déclarent en moyenne des durées plus longues que les autres catégories de salariés, tant quotidiennes (8,8 heures), qu'hebdomadaires (44,1 heures). Leur durée annuelle effective est également plus longue (1867 heures), bien qu'ils prennent davantage de congés ordinaires. » [Pak et al. 2013]

De surcroît, la tendance au creusement des écarts observée à partir des données des enquêtes *Durées du travail* 1995 et 2001 [Amossé et Delteil 2004] est confirmée par les résultats des enquêtes emploi 2003-2011. Les cadres subissent la croissance de la durée habituelle hebdomadaire (+3,6 %) ¹² comme de la durée annuelle effective (+5,8%) la plus

12. La durée habituelle hebdomadaire correspond au temps de travail d'une « semaine normale sans événement exceptionnel (jour férié, congé, etc.) [...] dont les heures supplémentaires régulières dites 'structurelles', effectuées à titre individuel » [Pak et al. 2013]

forte entre ces deux dates [Pak et al. 2013].

François-Xavier Devetter propose de retenir le seuil de 48 heures de travail par semaine pour définir les très longues durées de travail car :

« Plusieurs textes juridiques s'appuient sur cette limite (droit du travail français pour définir la durée légalement maximale, directive européenne de 1993) tandis que des organismes internationaux comme le BIT recommandent cette durée comme plafond. Cette recommandation s'appuie sur de nombreuses études médicales sur les risques des longues durées [Spurgeon 2003]. Enfin, la durée de 48 heures apparaît comme un seuil statistique important qui « isole » environ 10% des salariés. » [Devetter 2008]

À partir des Enquêtes emploi, il montre que 30% des cadres travaillaient 48 heures ou plus en 2005, une part constante depuis le début de la période d'observation en 1990¹³. Or, parmi les cadres, les ingénieurs constituent une population spécifique du point de vue de la durée du travail :

« Les ingénieurs se distinguent de la moyenne des cadres par des horaires de travail plus longs, avec une plus forte concentration au-delà de 45 heures hebdomadaires. Bénéficiant à 92 % de l'application d'un accord RTT dans leur entreprise, ils sont plus majoritairement soumis au principe du forfait annuel en jours (+13 points). » [Karvar 2004]

En comparaison, selon le *Labour Force Survey*, la durée habituelle hebdomadaire des *professionals* finlandais, dont l'activité est comparable à celle des ingénieurs français, était de 38,5 heures par semaine en 2009¹⁴ comme en 2014¹⁵. Seuls deux groupes professionnels¹⁶ travaillent en moyenne plus de 40 heures par semaine : les dirigeants et cadres de

13. Précisons que le « surinvestissement dans le travail » [Delteil et Genin 2004] n'est pas l'apanage exclusif des cadres et que les employés ouvriers ont aussi leur part de très longue durée de travail. Les logiques sont toutefois différentes : « à une logique d'investissement professionnel important en partie choisi et permettant d'atteindre des positions relativement privilégiées s'opposent des longues durées bien moins maîtrisées et supportées par des professions bénéficiant de salaires horaires très faibles. » [Devetter 2008].

14. http://www.stat.fi/til/tyti/2009/15/tyti_2009_15_2010-06-01_kat_005_en.html

15. http://www.stat.fi/til/tyti/2014/13/tyti_2014_13_2015-04-28_kat_003_en.html

16. L'enquête emploi finlandaise utilise la classification ISCO. Il s'agit ici des groupes 1 et 8

direction des entreprises (43,7 heures) et les conducteurs d'installations et de machines et les ouvriers de l'assemblage (40,9 heures). Qu'il s'agisse de l'un ou l'autre des deux groupes comprenant les ingénieurs et les cadres dirigeants, on est donc assez loin de la moyenne française des cadres de 44,1 heures. En Finlande, le temps de travail ne semble pas être un critère distinctif de ce groupe professionnel. Qu'en est-il du temps de travail de nos enquêtés de l'entreprise de conseil ?

Le tableau 6.3 indique dans un premier temps que nos enquêtés déclarent avoir des durées habituelles hebdomadaires de travail bien plus longues que la moyenne. Seules Katri et Iida, avec leurs 38 heures de travail, se situent une demi heure en dessous de la durée hebdomadaire moyenne en Finlande. Leur temps de travail habituel par semaine reste cependant supérieur à 37,5 heures, soit la durée fixée par la convention collective des architectes et ingénieurs¹⁷, dont dépendent les salariés de l'entreprise. Les enquêtés ont déclaré leur temps de travail habituel, comprenant les heures supplémentaires et excluant la pause déjeuner, qui ne dure généralement pas plus de 30 minutes. Les durées déclarées sont ainsi comparables à la notion de durée habituelle hebdomadaire que mesure par exemple le *Labour Force Survey* auquel nous avons déjà fait référence.

Hannele, Tuomas, Ville et Matti, travaillant en moyenne entre 39,5 heures et 42 heures par semaine, constituent un second groupe, dont la durée du travail dépasse de seulement quelques heures la moyenne. Elina, Timo, Samuli et Pekka travaillent entre 45 et 48 heures par semaine, ce qui les rapproche des cadres français.

On peut y voir deux grandes explications structurelles. La première est liée à la saisonnalité des pics d'activité et est de nature à nuancer l'importance des écarts. En effet, les clients, qui appartiennent principalement au secteur public, souhaitent engager les financements des projets avant Noël afin de clôturer leurs exercices budgétaires. L'automne constitue donc une intense période de réponse aux appels à projets. Avant l'été, qui constitue traditionnellement en Finlande une période de suractivité pour les travaux d'extérieur en raison du climat et de la luminosité, il faut rendre les plans permettant la mise en

de cette classification : <http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/research/classification/isco88/french/groups>

17. En Finlande, la durée légale du travail est de 40 heures par semaine ou 8 heures par jour mais la plupart des conventions collectives fixent le temps de travail à 37,5 heures.

6.2. LES CONDITIONS D'UNE IMPLICATION MESURÉE ET MESURABLE

Pseudo	âge	fonction	situation familiale	heures/semaine
Katri A.	29	chef de projet	en couple, 2 enfants	38
Elina S.	39	chef de projet	en couple, sans enfant	48
Hannele V.	46	chef d'équipe	en couple, 1 enfant	42
Timo K.	49	chef d'équipe	célibataire, sans enfant	45
Samuli H.	27	chef d'équipe	en couple, sans enfant	47,5
Tuomas S.	39	chef d'équipe	en couple, 1 enfant	39,5
Iida L.	34	ingénieur	célibataire, sans enfant	38
Ville T.	30	ingénieur	en couple, sans enfant	40
Pekka M.	38	chef de projet	en couple, sans enfant	45
Matti A.	31	ingénieur	en couple, 2 enfants	40

TABLE 6.3 – Temps de travail déclaré par les enquêtés travaillant à temps plein en Finlande

chantier des projets par les prestataires engagés par les clients tout en se préservant trois ou quatre semaines de vacances¹⁸. L'hiver en revanche est une période creuse.

Comme les entretiens se sont déroulés fin mai, il est probable que les enquêtés aient donné leur temps de travail hebdomadaire de la période la plus chargée de l'année. Tous ont en effet souligné qu'ils travaillaient moins durant l'hiver alors que le travail s'intensifie nettement au printemps et au début de l'été où il s'agit de respecter les *deadlines* pour pouvoir partir en vacances. Cette intensification se traduit par des horaires plus longs :

« I try to do my amount of work but sometimes it's enough and sometimes not, so I have to do extra hours. But if I have been doing extra hours, I can always take days off or be paid for extra hours if the contract with the client allows it. The projects are usually calculated in days of work but internally we keep a record of all the hours that have been done for the project. So I can check my hours and for instance, I can take one day off next week if it's ok with my project. » Elina S., 39 ans.

Dans l'entreprise, les salariés peuvent convertir leurs heures supplémentaires en jours de congés, ou, s'ils ont négocié un tel accord avec leur chef, en revenus, mais la première option semblait clairement être la norme. Ainsi, à l'exception de Ville, qui convertissait occasionnellement ses heures supplémentaires en revenu pour financer la rénovation de sa

18. Les Finlandais prennent généralement quatre semaines de congés entre juin et juillet, la « rentrée », y compris scolaire, ayant lieu dès août.

maison, tous les enquêtés faisaient le choix de prendre des jours de congés. Le fait qu'aucun des salariés interrogés ne savait si les jours de repos acquis sur cet équivalent de « compte épargne temps » avaient une durée de validité limitée laisse penser que ces jours étaient pris très régulièrement, dans l'année tout au plus. Pour Hannele, chef d'équipe et mère d'un enfant, l'allongement saisonnier des horaires constitue en fait un bon moyen de profiter plus longtemps de sa famille pendant les vacances d'été :

« We have flexible working hours. If we work longer one day we can take a day off. So basically now I am working a little bit longer days and I'll get a little bit longer summer holidays. I usually work a bit more and then I take a day off. And we have a son who is 10 years old now and they have long summer holidays from school so basically I need extra days so that I can be with him. So even though I am working more, it's convenient for me. »

L'utilisation fréquente du dispositif de compensation des heures supplémentaires peut ainsi expliquer la préférence de certains salariés pour les longues durées hebdomadaires de travail, selon un mécanisme proche du système des RTT en France¹⁹. En définitive, les durées moyennes hebdomadaires qui seraient obtenues en tenant compte des jours de repos obtenus en compensation des heures supplémentaires effectués et des horaires d'hiver parfois inférieurs au seuil légal de 37,5 heures seraient significativement inférieures aux valeurs rassemblées dans le tableau 6.3, se rapprochant ainsi de la durée hebdomadaire moyenne des ingénieurs en Finlande.

Un deuxième facteur tient davantage aux effets de la crise sur l'activité de consultant. D'une part, suite à la chute des commandes des dernières années, entraînant une situation de chômage technique particulièrement sensible durant l'hiver, l'entreprise a ajusté vers le bas son volume de main d'œuvre, pour être le moins possible en sureffectif à cette période. Il en résulte une surcharge chronique de travail aux autres périodes de l'année. D'autre part, pour les chefs d'équipes et chefs de projets, exceptionnellement les ingénieurs, la recherche de nouveaux clients et l'entretien de bonnes relations avec les anciens, en vue de décrocher des contrats, peut s'avérer plus chronophage en période de disette.

19. En France, les cadres bénéficient davantage de jours de congés au titre des RTT (11) que les salariés des autres CSP [Pak et al. 2013]

6.2.2 Travailler sans mesure en France

Le temps de travail hebdomadaire des ingénieurs rencontrés en France est plus difficile à évaluer parce que ces derniers ne comptent pas leur temps en heures mais indiquent plutôt des plages horaires de travail au bureau et à la maison. À l'inverse, les ingénieurs finlandais indiquaient des plages horaires d'arrivée et de départ ainsi que des amplitudes horaires variables mais n'avaient aucune peine à indiquer, la plupart du temps à l'heure près, leur temps de travail par semaine²⁰.

À partir des informations recueillies nous avons calculé - dans la mesure du possible - des horaires approximatifs, retranchant la pause déjeuner mais ajoutant le temps en dehors du lieu de travail, par exemple à la maison ou en déplacement. Comme pour le terrain finlandais, on obtient alors les durées approximatives rassemblées dans le tableau 6.4 ci-dessous, qui sont en moyenne supérieures à la durée habituelle hebdomadaire moyenne déclarée en 2010 par les cadres, qu'ils soient aux heures à temps complet (44,4) ou au forfait (46,6) [Létroublon 2015].

En France, comme le soulignent Paul Bouffartigue et Charles Gadéa, la question du temps de travail des cadres « pose un épineux problème, souvent formulé ainsi : comment réduire le temps de travail de ceux qui ne le comptent pas ? » [Bouffartigue et Gadéa 2000]. De nombreuses raisons ont été avancées pour expliquer ces horaires longs et surtout le non décompte des heures comme le fait que « le cadre ne se sent pas pas rémunéré pour le temps qu'il passe à travailler, mais pour atteindre certains résultats », ou que l'atteinte des objectifs mettrait en jeu la typiquement française « logique de l'honneur » [d'Iribarne 1986], ou encore la crainte du chômage, qui depuis les années 1990, touche aussi les cadres.

Soulignons cependant que si en France la plupart des cadres ne comptent pas leurs heures, c'est aussi parce que la loi le leur permet. Depuis 2000, la loi Aubry II distingue trois types de cadres : les « cadres intégrés », dont le temps de travail est soumis aux mêmes règles que les autres salariés, les « cadres autonomes » peuvent voir leur temps de travail forfaitisé en heures ou en jours et les cadres dirigeants, qui ne sont pas soumis à la réglementation sur la durée du travail [Lallement et al. 2004]. Au final, le travail

20. En Finlande, il n'est d'ailleurs pas rare que les ingénieurs « pointent ».

6.2. LES CONDITIONS D'UNE IMPLICATION MESURÉE ET MESURABLE

Pseudo	âge	fonction	entreprise	situation familiale	heures/semaine
Damien H.	26	ingénieur R&D	PME industrielle	célibataire, sans enfant	48
Matthieu S.	26	commercial	PME industrielle	célibataire, sans enfant	48
Marc R.	31	acheteur	PME industrielle	en couple, 1 enfant	50
Marie L.	33	ingénieur R&D	PME industrielle	en couple, 2 enfants	43
Géraldine X.	40	resp. procédés	PME industrielle	en couple, 3 enfants	45
Fabien Y.	45	resp. R&D	PME industrielle	en couple, 4 enfants	58
Jules M.	26	prévisions	dir. comm. auto.	célibataire, sans enfant	50
Quentin R.	37	chef marketing	dir. comm. auto	célibataire, sans enfant	55
Patrice D.	40	resp. clientèle	dir. comm. auto	en couple, 3 enfants	55
Jean B.	40	manager SAV	dir. comm. auto	séparé, 2 enfants	60
Henri B.	35	pilote essais	dir. ingé. auto	en couple, 2 enfants	50
Guillemette F.	36	chef d'unité	dir. ingé. auto	en couple, sans enfant	.
Yannick L.	37	chef d'unité	dir. ingé. auto	en couple, 1 enfant	47
Damien G.	38	chef d'unité	dir. ingé. auto	célibataire, sans enfant	.
David W.	36	resp. gestion	assurance	en couple, 2 enfants	45
Pierre-Yves M.	50	resp. service	conseil info.	en couple, 3 enfants	55

TABLE 6.4 – Temps de travail déclaré par les ingénieurs travaillant à temps plein en France

des cadres dirigeants ainsi que des cadres au forfait jour ne se compte pas en heures. À notre connaissance, il n'existe pas de tels dispositifs en Finlande. Du moins, la convention collective des architectes et ingénieurs²¹ qui couvre les ingénieurs de la compagnie de conseil fixe la durée hebdomadaire de travail à 37,5 heures et ne prévoit aucun dispositif comparable au forfait jours français.

De fait en 2010, selon l'enquête sur le coût de la main d'œuvre et la structure des salaires (ECMOSS), 47% des cadres étaient au forfait jour. Une analyse toutes choses égales par ailleurs a montré que les chances d'être soumis à ce régime d'organisation du temps de travail, plus fréquent dans les entreprises de plus de cent salariés, sont plus grandes pour les hommes que pour les femmes, et pour les cadres de l'industrie que pour ceux du commerce, tandis que l'âge ne joue pas de rôle significatif, de même que le type de contrat et l'ancienneté dans l'entreprise [Létroublon 2015].

Mobilisant les données des enquêtes Acemo (Activité et condition d'emploi de la main

21. <https://www.tek.fi/cmris/browser?id=workspace%3A//SpacesStore/6e75f343-646f-4b93-a3e4-44b0ed473fc4>

d'œuvre) entre 2001 et 2011, la DARES estime que la part des salariés au forfait²² a plus que doublé entre ces deux années, passant de 5 à 12%. La diffusion de ce dispositif principalement destiné aux cadres explique « plus de la moitié de la hausse de la durée annuelle effective travaillée des salariés à temps complet sur cette période » [Pak et al. 2013].

Les cadres au forfait se distinguent en effet nettement des cadres aux heures du point de vue de la durée habituelle hebdomadaire du travail. En 2010 selon l'enquête emploi, les premiers travaillaient en moyenne 44,6 heures par semaine contre 39 heures pour les seconds, qui, en revanche travaillent en moyenne 3 jours de plus durant l'année. En regardant de manière plus détaillée, on observe que les cadres au forfait « sont plus nombreux à déclarer des durées habituelles hebdomadaires élevées, égales à 45 heures (22 % contre 16 %) ou 50 heures ou plus (39 % contre 30 %) » [Létroublon 2015]. Au total, les cadres au forfait jour en 2010 ont travaillé 45 heures de plus que leurs homologues aux heures [Létroublon 2015].

Ainsi, à la direction commerciale de la compagnie automobile, où les cadres sont au forfait jour, Jules M., 26 ans, responsable des prévisions de ventes reconnaît ne pas savoir exactement combien de temps il travaille :

- *Chercheur* : « Vous êtes censé faire combien d'heures ? »
- *Jules M.* : « J'en sais rien, on me l'a jamais dit. On m'a jamais dit faut venir à telle heure, faut partir à telle heure. »
- *Chercheur* : « Vous êtes aux 35 heures ? »
- *Jules M.* : « Non, non, on est... je suis au forfait jour donc... Après en gros c'est 8h-19h, quelque chose comme ça. Et puis tous les débuts de mois en fait on est un peu plus chargé parce qu'on publie les résultats du mois d'avant et savoir le mois d'après, donc il y a une semaine où ça sera un peu plus quoi. »
- *Chercheur* : « 8h-19h ça fait onze heures sur place... Avec une heure de

22. 80% des salariés au forfait étaient des cadres en 2010 selon la même enquête. En 2005, le dispositif a été ouvert aux autres catégories socioprofessionnelles pour les salariés dont « la durée du travail ne peut être prédéterminée et qui disposent d'une réelle autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps pour l'exercice des responsabilités qui leur sont confiées » [Létroublon 2015]. Ainsi, parmi les 20% restant on trouvait en 2010 12% de professions intermédiaires et 6% d'ouvriers et d'employés.

pause déjeuner, ça fait 50 heures »

— *Jules M.* : « Je sais pas, c'est variable d'une semaine à l'autre, je me suis pas posé la question. »

Malheureusement, nous ne savons pas à quel régime sont soumis les autres ingénieurs, à l'exception de Fabien Y. et Pierre-Yves M., tous deux cadres dirigeants, qui travaillent respectivement environ 60 et 55 heures par semaine. Dans leurs cas, la mesure du temps de travail est encore plus difficile du fait de la l'éclatement des lieux de travail (nombreux déplacements et travail à la maison, intensification des temps) et de l'absence de régularité des horaires.

Fabien Y., 45 ans, père de quatre enfants, est à la fois directeur de la recherche et du développement et vice-président de sa PME. Il reconnaît d'ailleurs à mots couverts s'estimer bien positionné pour remplacer son patron dont le départ à la retraite se rapproche. Interrogé sur ses amplitudes horaires, difficile de se faire une idée précise du temps de travail de Fabien à partir de sa réponse :

« Moi, en fait, je travaille quand je veux. Alors si je veux ne pas venir, je ne viens pas. Alors bon ça va finir par se voir, et à mon avis c'est pas terrible, mais bon, j'arrive à me réserver des plages. J'essaie par exemple de me réserver le lundi soir. Je pars à 16h45 pour faire un tennis. J'y arrive pas tout le temps mais j'y arrive. Par exemple quand je rentre le soir, je reprends mes mails entre 22 et 23h, je fais des trucs... En général je suis chez moi vers 19h et j'arrive vers 8h. Mais j'essaie de ne pas partir après 18h30. Alors l'heure du repas, c'est souvent business lunch, avec des collaborateurs, on se fait des réunions, voire des entretiens annuels, autour d'un déjeuner, c'est souvent plus convivial, donc j'ai des journées relativement pleines, mais je ne veux pas partir du bureau à 20h. Je préfère être à la maison à 19h, profiter de la famille *quand je suis là*²³, et puis après s'il faut reprendre une demi-heure, trois quarts d'heures, un truc ou deux, je peux le faire. »

Ainsi, Fabien décrit une journée typique de 10h30 de travail, sans véritable pause dé-

23. Nous soulignons car Fabien, comme on le verra, est très souvent en déplacement.

jeuner, suivie d'une grosse demi heure de travail le soir à la maison, ce qui porterait le temps de travail quotidien à 11h, soit tout de même 55 heures par semaine. Pourtant, les propos recueillis un peu plus bas jettent un soupçon d'idéalité sur les horaires déclarés : « j'ai peut-être tendance à me faire bouffer mais il y a un moment, il faut mieux s'organiser, être plus efficace dans la journée, et puis refaire les choses dans l'ordre et le soir réserver à la famille ». On retrouve en creux l'idée que l'incapacité à tenir ses horaires est plus facilement interprétée comme le signe d'une « incapacité professionnelle » (Fabien estime être un « procrastineur ») que comme celui d'une « charge de travail excessive » ou d'une « organisation collective déficiente du travail » [Bouffartigue et Gadéa 2000].

Cette semaine typique semble d'autant plus tenir de l'idéal d'une semaine modérée, ménageant loisirs et vie de famille, que l'activité de ce cadre dirigeant est rythmée par des déplacements, qui allongent les amplitudes horaires et constituent pour lui des périodes de travail intense :

« Mais je voyage, et quand je voyage, c'est le boulot no limit. L'année dernière, je suis allé au Chili, en Colombie, deux fois aux Etats-Unis, deux fois en Australie, généralement pour une semaine. Plus des trucs en Europe, des allers-retours sur Paris régulièrement, deux fois par mois et en Europe c'est deux fois par mois. Pour Paris, je ne reste pas dormir mais à la limite c'est plus crevant que le reste, le train à 6h15, et puis revenir à 19h41 et reprendre la voiture, machin, c'est presque le plus pénible. Et c'est très fractionné, il y a des périodes calmes et des périodes où il faut aller extrêmement vite, donc c'est fatigant. Il faut savoir se garder du temps. »

Par l'éclatement de ses lieux de travail (le midi au restaurant, plusieurs jours par mois en déplacement, dans le train, dans l'avion, à son domicile) Fabien - comme Pierre-Yves qui sillonne l'Europe pour démarcher des clients 6 mois dans l'année - se distingue des autres ingénieurs de notre échantillon, plus proches de la majorité des cadres, ce qui peut expliquer le surplus d'investissement au travail. En effet, en 1994, une enquête de l'UCC-CFDT estimait à « environ 3 heures sur 46 le temps moyen hebdomadaire consacré par un cadre à des activités professionnelles exercées en dehors des locaux de son employeur » [Bouffartigue

et Gadéa 2000].

Néanmoins, même en faisant abstraction des ces deux cadres dont le profil n'est pas véritablement comparable avec ceux des ingénieurs rencontrés en Finlande, le différentiel de temps de travail reste significatif : les durées les plus longues se situent autour de 45 heures pour les Finlandais alors qu'il s'agit seulement de la fourchette basse côté français.

6.2.3 Une culture du *présentéisme* ?

Plusieurs facteurs peuvent expliquer les préférences nationales concernant la durée du travail [Stier et Lewin-Epstein 2003]. Dans une recherche comparant les différents pays de l'Union européenne à partir des données de l'*Employment Options Survey 1998* et la vague 2000 de l'Enquête européenne sur les conditions de travail, Colette Fagan souligne l'importance du contexte des institutions dont les législations nationales et les accords collectifs sur le temps de travail forment l'armature.

La distribution des revenus du travail et leur taxation peuvent venir compléter ces explications. Ainsi, l'absence de rémunération minimale ou la faiblesse de celle-ci peuvent inciter à accumuler les heures de travail pour consolider son pouvoir d'achat. F-X. Devetter a d'ailleurs montré qu'en France, les populations ayant de très longues durées de travail (au moins 48h par semaine) sont composées d'une part de cadres et d'autre part d'employés et d'ouvriers peu ou non qualifiés, qui travaillent plus pour parvenir à joindre les deux bouts [Devetter 2008].

En Finlande, il n'existe pas de salaire minimum fixé par la loi mais la plupart des salariés sont couverts par des accords de branche et d'entreprise. À titre d'exemple, le salaire minimum horaire prévu par la branche du nettoyage est de 7,30 euros, ce qui représente la moitié du taux horaire moyen du pays. Cet écart est partiellement compensé par l'impôt dont le taux s'élève à 18% pour le salaire moyen et 12% pour le salaire minimum de cette branche²⁴. La Finlande, est d'ailleurs le pays qui compte la part la plus faible de travailleurs pauvres (3,7%), c'est-à-dire de personnes en emploi qui vivent en dessous du seuil de pauvreté alors que la France se situe en milieu de classement avec 6,7% de travailleurs

24. <http://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/comparative-information/national-contributions/finland/finland-wage-formation>

pauvres (Eurostat 2009).

C. Fagan montre également que le système d'imposition individuel du Danemark et de la Finlande n'est pas favorable au modèle du *male breadwinner*, contrairement, par exemple, à l'imposition sur les revenus du ménage que l'on trouve en France, qui fait que plus les écarts de revenus sont importants, plus il est avantageux de déclarer ses revenus conjointement. D'autre part, les heures supplémentaires étant, comme on l'a vu, généralement comptées, l'impôt progressif décourage les longues durées de travail et incite plutôt, à les convertir en jours de congés supplémentaires [Fagan 2003].

En Finlande, la régulation du temps de travail ainsi que l'imposition individuelle et progressive soutiennent donc à la fois les durées de travail « modérées » et les couples bi-actifs avec enfants disposant de revenus équilibrés. Cette situation à la fois largement comparable à celle de ses voisins nordiques - en particulier la Suède - et en même temps, comme on le verra, bien spécifique, peut se comprendre à l'aune des articulations historiquement situées entre « l'État, les relations de travail et les relations de genre et de famille » [Lallement 2002].

Jusqu'à un certain point, il est pertinent de mobiliser pour la Finlande les mêmes arguments que ceux que développe M. Lallement à propos de la Suède. En effet, la proximité entre les institutions des deux pays est le reflet de plusieurs siècles de domination du royaume de Suède. Ainsi, des IX^{ème}-X^{ème} siècles jusqu'au passage à la domination de l'empire russe en 1809 « l'histoire de la Finlande s'est pratiquement confondue [...] avec celle du royaume de Suède » [Cabouret 2005]. Ce n'est qu'à la faveur de la révolution bolchévique de 1917 que le Grand-duché de Finlande proclame son indépendance pour devenir la République de Finlande.

Comme en Suède, la régulation étatique se caractérise par la délégation : l'État a en premier lieu pour vocation de faciliter l'action des individus et des groupes intermédiaires en leur garantissant des droits réels [Lallement 2002]²⁵. S'agissant de la politique familiale, l'État offre des modes de garde qui permettent à tou.te.s de pouvoir travailler à temps plein et garantissent l'autonomie financière des familles monoparentales [Martiskainen 2001].

25. C'est dans ce contexte que l'on peut comprendre la vitalité des débats sur le revenu inconditionnel dans ce pays, qui débouche aujourd'hui sur une expérimentation prévue pour 2017.

Ainsi, bien que les taux d'activité féminins sont élevés en France et en Finlande (respectivement 67,2% et 73,9% en 2014 selon Eurostat),

« [...] la Finlande se distingue de la France par plusieurs traits : rôle important joué par les municipalités dans le financement et la production de structures d'accueil de la petite enfance ; caractère universel des droits et services (qui ne sont pas liés à la condition salariée) ; et place marginale des services privés en Finlande. La particularité de la politique finlandaise de la petite enfance réside dans le droit subjectif de chaque enfant à une place dans une structure d'accueil municipale. Devenu effectif en 1990 pour les enfants de moins de trois ans, ce droit a été élargi en 1996 à tous les enfants d'âge préscolaire²⁶. » [Martiskainen 2001]

Outre le rôle de l'État, typique du modèle nordique ou social-démocrate défini par Esping-Andersen [1990], on trouve de fortes similitudes entre la Suède et la Finlande au niveau des relations de genre. Ainsi, du côté de l'égalité formelle, les Finlandaises ont obtenu le droit de vote en 1906, avant leurs homologues norvégiennes (1913), danoises (1915) et suédoises (1921) mais surtout bien avant les Françaises (1944).

Du côté du rapport à l'emploi, les deux pays sont aujourd'hui d'orientation plutôt égalitariste même si, les femmes suédoises sont restées « longtemps prisonnières d'un schéma familialiste » [Lallement 2002] et qu'en Finlande, la première vague féministe en Finlande du début du XXème, est marquée par une orientation « maternaliste » [Martiskainen 2001]. Théorisé par Ritva Nätkin, le maternalisme désigne « un registre discursif et un mouvement politique féministes visant à promouvoir le bien-être des mères et des enfants (ainsi que celui des familles), et en vertu desquels la construction sociale de la mère est étroitement associée à celle de l'enfant » [Martiskainen 2001]. C'est d'après Heini Martiskainen de Koenigswarter à ce maternalisme que la Finlande doit l'ambivalence de sa politique familiale, entre égalitarisme et familialisme [Martiskainen 2001].

La Finlande se distingue en revanche nettement de la Suède quant à « l'importance de l'emploi à temps plein des femmes (contrairement à d'autres pays nordiques, où l'articu-

26. L'âge de l'obligation scolaire est de 7 ans.

lation travail/famille tend à reposer sur le recours au temps partiel), le modèle d'activité féminine en Finlande est sous-tendu par le contrat implicite et *temporaire* de la femme au foyer [Rissanen 2000] » [Martiskainen 2001].

Effectivement, parmi les pays nordiques, la Finlande est le pays où les écarts de taux d'emploi et de recours au temps partiel entre hommes et femmes sont les plus faibles. Ainsi, en 2014 d'après Eurostat, 72,1% des femmes âgées de 20 à 64 ans en Finlande étaient en emploi contre 74% des hommes, soit un écart inférieur à deux points. En Suède, ces taux étaient respectivement 77,6% et 82,2% en Suède (-4,6 points) et de 65,7% et 73,3% en France (-7,6%).

C'est également en Finlande qu'on trouve les écarts les plus faibles entre hommes et femmes concernant le recours au temps partiel. Ainsi, toujours en 2014 selon Eurostat, en Finlande, 20,2% des femmes étaient à temps partiel contre 10,9 % des hommes tandis qu'en Suède ces taux étaient respectivement de 38,3% et 15,1% et en France de 30,8% et 7,9%. De plus, en 2003 d'après le *Finnish Quality of Work Life Survey*, seules 9% des femmes déclaraient travailler à temps partiel pour des raisons familiales²⁷ alors qu'elle étaient 33,8% en 2011 en France selon l'Enquête emploi [Pak 2013]. Ainsi, en France comme en Suède²⁸, les femmes travaillant à temps partiel déclarent avoir fait ce choix pour pouvoir s'occuper de leurs enfants, tandis qu'en Finlande l'impossibilité de trouver un emploi à temps plein est la première raison évoquée (37%).

Pour tenter de comprendre cette spécificité finlandaise, revenons un instant sur le cas suédois, au sujet duquel M. Lallement a montré que « l'accent [y] a souvent été mis sur la volonté de développer une véritable politique sociale en faveur de l'amélioration des modes de vie et de l'égalité entre hommes et femmes ». Nous ferons l'hypothèse ici qu'en Finlande la prévalence historique de l'emploi à temps plein des femmes [Pfau-Effinger 2004] peut se comprendre à la lumière d'une volonté d'assurer une égalité de genre qui reflèterait un peu moins le souci d'une amélioration du bien-être que celui de la nécessité du travail des femmes.

27. <http://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/comparative-information/national-contributions/finland/working-time-in-the-european-union-finland>

28. http://www.scb.se/en_/Finding-statistics/Statistics-by-subject-area/Living-conditions/Gender-statistics/Gender-statistics/Aktuell-Pong/12259/Behallare-for-Press/375659

L'importance tardive d'un monde rural marqué par la pauvreté a en effet longtemps fait du travail des femmes une nécessité vitale. La célèbre trilogie *Ici, sous l'étoile polaire* de Väinö Linna, qui retrace la vie de trois générations de métayers du centre de la Finlande de 1880 jusqu'aux années 1950 témoigne ainsi à la fois de la dureté de la vie paysanne, souvent proche du servage jusqu'au début du XX^{ème} siècle, et de la vie besogneuse des femmes.

La Finlande est en effet longtemps restée bien plus pauvre et rurale que la Suède. Le PIB par tête, largement en dessous de la moyenne européenne jusqu'aux années 1950, ne dépasse celui de la France qu'à la fin des années 1990. Les années 1950 marquent également le début d'un exode rural massif qui, entre 1950 et 1980, a porté la part de la population des communes urbaines dans l'ensemble de la population de 32% à 60% [Cabouret 2005].

L'intense effort industriel que le pays a dû fournir à la fin de la Seconde Guerre mondiale n'a pas rendu le travail des femmes moins nécessaire. En effet, la Finlande, vaincue par l'URSS, a dû lui verser des réparations en nature (bois et produits de transformation du bois ; machines et produits métallurgiques ; matériel de transport, notamment des brises glaces) [Cabouret 2005]. Au prix d'un immense effort national qui a nécessité une véritable « révolution industrielle » [Cabouret 2005] et la mobilisation de la main d'œuvre de tout le pays, y compris des femmes, la Finlande est le seul pays à s'être intégralement acquitté de ses dettes vis-à-vis de l'URSS (1952).

Outre sa nécessité, la valorisation du travail des femmes peut être mise en lien avec l'idéologie communiste qui a profondément influencé la société finlandaise dès la fin du XIX^{ème} siècle et était bien plus favorable au travail des femmes que celle de la bourgeoisie suédophone²⁹ Dans le deuxième tome d'*Ici, sous l'étoile polaire*, intitulé *Les gardes rouges de Tampere*³⁰, on peut en effet mesurer à quel point le communisme importé de Russie a fourni les bases d'une critique de la condition des métayers ainsi que des ouvriers agricoles et de l'industrie, bien que ces derniers étaient encore peu nombreux à l'époque [Fol

29. La minorité suédophone de Finlande concentrait l'essentiel des richesses, notamment foncières, et des pouvoirs. Par exemple, la justice était rendue en langue suédoise, que les ouvriers agricoles, parlant finnois, ne comprenaient pas toujours.

30. Tampere est la ville finlandaise qui a connu l'industrialisation la plus précoce, notamment avec le développement de l'industrie textile, fondée sur l'utilisation des rapides qui la traversent.

1978]³¹. Le communisme a ainsi imprégné l'idéologie des « rouges », principalement constitués de métayers et d'ouvriers, opposés aux « blancs », souvent des propriétaires terriens suédophones lors de l'épisode traumatisant de la guerre civile (1918).

Il serait pourtant largement abusif de conclure que l'égalité réelle est aujourd'hui atteinte. En Finlande, les femmes continuent notamment d'assumer une large part des tâches domestiques [Pääkkönen et Niemi 2002]. Cependant, la Finlande compte parmi les pays où les écarts de temps de travail entre hommes sont les plus faibles au niveau mondial [Jacobs et Gerson 2001], en lien avec une longue tradition de l'emploi à temps plein des femmes [Pfau-Effinger 2004]. Il nous semble que la possibilité du modèle du couple bi-actif à temps plein avec enfant repose sur la politique familiale mais aussi sur le rapport bien spécifique au temps de travail que nous avons décrit plus haut.

De fait, ce sont bien deux rapports au temps de travail radicalement différents que nous ont permis de découvrir les entretiens : alors que travailler au-delà des horaires légaux était la norme pour les ingénieurs et cadres français, en Finlande, les enquêtés y voyaient le signe d'un dysfonctionnement organisationnel. À la direction commerciale du groupe automobile, où les horaires étaient en moyenne les plus longs (entre 50 et 60 heures et entre 43 et 50 heures pour les autres), exception faite des deux cadres dirigeants (cf. tableau 6.4), Patrice D., 40 ans, trois enfants, bien qu'il travaille une cinquantaine d'heures par semaine, déplore que son chef, en accord avec la culture d'entreprise, privilégie le temps de présence au détriment de l'efficacité et de la vie de famille :

« Je finis parfois à 18h et parfois à 20h mais en moyenne, je suis là vers 7h45 et je repars vers 18h30-19h. [...] Les horaires ça reste un sujet vraiment tabou ici. Si j'ai fini à 18h et que je pars à 18h, je sais que ça sera pas bien vu de ma hiérarchie. C'est sûr, j'en suis certain. Il ne fera pas forcément de réflexion du type 'ah oui tiens, tu pars déjà?' mais c'est ce qu'il pense. C'est vraiment un sujet tabou. C'est un peu casse pied parce que si le boulot est fait, il est fait. C'est mon organisation du travail, c'est que j'ai peut être passé moins de temps à prendre des cafés ou discuter. Il y en a qui sont bien au travail et qui

31. En 1900 la Finlande comptait 78000 ouvriers industriels contre 138857 ouvriers agricoles en 1901 [Fol 1978].

veulent y rester ! Moi j'y suis bien, mais je suis bien chez moi aussi. Donc voilà, mais vraiment ça reste un sujet tabou ! J'étais étonné en revenant ici des petites réflexions sur les horaires. C'est comme si ça faisait partie de la fonction que de devoir rester jusqu'à 20h ! Ce que je vous dis là, je ne le dirai pas forcément à ma hiérarchie qui pourrait penser qu'en fait j'en ai sous le coude. Ce qui n'est peut être pas faux, mais moi je fais mon boulot et largement mon boulot. Par contre, je suis très speed et dans la journée je ne m'arrête pas trop. On peut me le reprocher d'ailleurs, je ne fais pas beaucoup de pause, je ne suis pas toujours très convivial là-dessus. Donc je ne m'arrête pas, je booste et si à 18h j'ai fini, je m'en vais. Une autre fois ça peut être 20h parce qu'il faut le faire et que je n'ai rien d'autre de prévu et que ça ne me pose pas de problème. »

Si le supérieur hiérarchique de Patrice D. semble penser que partir avant 20h signale un trop faible engagement, qu'on en a « sous le coude », c'est tout l'inverse pour Samuli H., chef d'équipe de seulement 27. En plus de ses tâches d'ingénierie et de recherche de contrats, son travail consiste en effet à s'assurer que tous les membres de son équipe ont suffisamment de travail et qu'aucun n'est surchargé. Pour lui, un temps de travail excessif témoigne d'un manque de ressources, d'un mauvais usage du temps alloué ou d'une conception perfectible du projet. Ni pour lui, ni pour ses collègues, les heures supplémentaires ne constituent un signe de professionnalisme :

« I'd like to work a bit less. I am trying to arrange the human resources so that we never have to work extra hours. We are listing the projects and say for instance that this project needs 1000 hours in design work and then how much employees from the unit we have and then we make plannings so that everyone has something to do, that all the hours are going to be used and then we have to manage the project so that hours are spent wisely. [...] I have noticed that if I work 50 hours in a week and I go home every day and I haven't done anything but work, I only talk about the work I have done to my girlfriend so that can be a bit boring ! »

Les éléments de contexte institutionnel mentionnés plus haut se prolongent peut être

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

ainsi en France, comme dans les pays du centre et du Sud de l'Europe, par une culture du *présentéisme*, c'est-à-dire de « allongement indu de la présence au bureau, ou encore [de] la persistance de l'employé à se rendre sur son lieu de travail, en dépit de la dégradation de son état de santé physique et/ou psychologique et qui nécessiterait pourtant une absence au travail de sa part » [Scaillerez et Tremblay 2016]. Cette pratique prend diverses formes telles que la « présence d'un salarié sur son lieu de travail, mais sans que celui-ci ne réalise les missions qui lui sont confiées », « une présence excessive au travail (un surinvestissement professionnel de sa part) dans la vie du salarié (une trop grande amplitude journalière de travail, prendre du travail chez soi le week-end ou travailler pendant ses congés) » ou encore « se caractériser par la présence du salarié en mauvaise santé » [Scaillerez et Tremblay 2016].

Certains auteurs perçoivent donc le présentéisme comme un trait culturel : « dans les pays anglo-saxons ou scandinaves, partir à 19 heures est une preuve d'inefficacité ; le problème en France c'est que c'est une preuve d'engagement. On a un vrai problème de culture de présentéisme (...) et moi je milite pour qu'on passe à une culture de l'efficacité. » [Morel à l'Huissier et Turbé-Suetens 2012]. Sans chercher à démêler qui des institutions ou de la culture est première, notons toutefois que cette culture a plus de chance de s'épanouir dans un pays où la loi, pour une bonne partie des cadres, ne mesure pas le temps de travail en heures et où l'État soutient fiscalement le modèle du *breadwinner*.

6.3 Vulnérabilité et conciliation vie familiale/vie professionnelle

En Finlande, les ingénieurs que nous avons rencontrés ont donc un temps de travail mesuré, au double sens de déterminé par une durée fixée à l'avance et de modéré, c'est-à-dire perçu comme compatible avec leur vie en dehors du travail et leur santé. Les données de cadrage mobilisées au début de ce chapitre laissent supposer que la situation de ces consultants en travaux publics n'est pas exceptionnelle.

Au contraire, en France, les ingénieurs ne comptent pas leurs heures et sont pris dans une culture du présentéisme, même si certains.e.s critiquent ce fonctionnement, notamment du point de vue de la conciliation du travail avec la vie familiale. La dernière partie de

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

ce chapitre sera consacrée aux effets de la norme du surinvestissement [Delteil et Genin 2004], étudiés à partir des attentes exprimées dans le registre de la récompense dans un premier temps et de la personne dans un second temps.

Vue du Nord, la norme du surinvestissement professionnel semble rendre les cadres et ingénieurs français particulièrement vulnérables au plan de la solidité du rapport positif à soi. L'autonomie prend pour eux la forme d'une liberté parfois synonyme d'isolement et d'absence de soutien dans le choix des moyens et de leur mise en œuvre - y compris l'investissement de soi - pour atteindre les objectifs fixés par la hiérarchie. Cette autonomie en invisibilisant les contraintes de l'activité, fait bien souvent du succès le seul motif légitime de reconnaissance et laisse peu de ressources au salarié pour « construire une activité de travail favorable à sa santé » [Gollac et al. 2014, p.9], notamment dans le cadre d'une existence polycentrée [Méda et Vendramin 2013].

En France, ce sont les femmes cadres et ingénieures que nous avons rencontrées qui se sont montrées les plus critiques à l'égard de la norme du surinvestissement. On le verra, ces dernières sont en effet bien plus souvent dans un couple bi-actif que leurs homologues masculins et continuent d'assumer une plus grande part des tâches domestiques et parentales. Ces aspirations concernant la place du travail et le partage des tâches domestiques, typique d'une conception du travail comme « support au développement personnel » [Méda et Vendramin 2013], les rapprochent nettement des leurs homologues en Finlande, quel que soit leur sexe.

6.3.1 Surinvestissement professionnel

En comparaison avec la Finlande, l'effet le plus visible du surinvestissement des ingénieurs dans leur travail est le peu de temps laissé aux loisirs et surtout à la famille, ce que la majorité des hommes que nous avons rencontrés ne questionne pas. C'est que la plupart d'entre eux adhèrent, comme il a souvent été souligné, à l'idée d'une reconnaissance davantage fondée sur les résultats que sur les efforts [Karvar 2004], comme le résume si bien cet extrait de *Vies de cadres* d'Étienne Roussel dans lequel un supérieur s'adresse à un jeune ingénieur : « Monsieur je ne vous paie pas pour travailler, mais je vous paie pour réussir » [Roussel 2007, p.128], cité par [Cousin 2011].

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

Ce principe, Pierre-Yves M., 50 ans, directeur de service dans la partie informatique d'une grande société de conseil, l'a bien compris :

- *Pierres-Yves M.* : « Nous ici on est très orienté résultat, donc vous pouvez passer du temps, des heures à faire des choses et les montrer, si le résultat n'est pas là, on s'en fout. [...] »
- *Chercheur* : « Mais pourtant on peut ne pas réussir du premier coup et avoir peiné, souffert... »
- *Pierres-Yves M.* : « Non, ça on ne regarde pas bien, on ne regarde pas trop le cheminement. »
- *Chercheur* : « Mais on peut imaginer que c'est pas la même évaluation ? »
- *Pierres-Yves M.* : « Non. On ne regarde pas le cheminement, en revanche on regarde nos résultats. »

Une bonne partie de l'entretien est consacrée à expliquer que le marché évalue la performance et en dernier ressort explique, justifie et légitime les promotions, évictions, augmentations, etc. Et pourtant, sous cette rhétorique transparaît chez Pierre-Yves en filigrane un fort sentiment d'injustice. Plus loin dans l'entretien, le récit d'un échec nous a donné l'opportunité de mesurer l'ambivalence de son rapport à la norme.

En effet, à un moment de sa carrière, ce consultant a échoué dans une mission qui lui a avait été confiée et a été débarqué pour cette raison :

« J'étais dans un secteur dont le marché s'est écroulé. J'étais patron d'une équipe de cinq cents personnes et j'ai vu les clients réduire leur budget de dépenses informatiques de 40 % du jour au lendemain, et je n'avais que des clients de ce secteur-là. »

Il explique longuement que cet échec n'est que le résultat de l'évolution brutale du marché, et que ce n'est pas sa façon de travailler qui est en cause. Il en veut pour preuve le fait que la personne qui l'a remplacé n'a tenu qu'un an avant d'être elle-même remplacée. En définitive, « pour l'instant personne n'a montré que ça marchait », et s'il a échoué, c'est peut-être qu'il n'était pas possible de réussir. Malgré cela, cinq ans après les faits, on ressent toujours le besoin chez lui de se justifier et de relativiser son rôle :

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

« Être sanctionné, avoir une mauvaise note, à la limite, OK. Mais ce que j'ai effectivement très mal vécu c'est qu'on m'a sorti de mon job pour me mettre ailleurs et qu'on a mis quelqu'un d'autre à ma place. Il fallait changer le capitaine, donc on a changé le capitaine, mais ça ne m'était jamais arrivé dans mon parcours. Du point de vue de l'ego, c'est dur ! Je m'étais investi pendant huit ans dans ce secteur que j'avais fait croître ! Il y avait un vrai deuil à faire. »

Au travers du discours de Pierre-Yves, deux types de justifications transparaissent : celles qui sont basées sur le marché et celles qui sont basées sur l'investissement personnel et les efforts consentis. Avec la première, son éviction est légitime, le marché a sanctionné son action, même s'il ne s'estime absolument pas responsable de ses évolutions. Avec la seconde, il trouve injuste d'avoir été pareillement sanctionné malgré son investissement.

Bien qu'un peu plus haut il ait clairement distingué la reconnaissance des « résultats » de celle du « cheminement », il est frappant que ce cadre dirigeant ne semble pas capable de mettre en mots son malaise et de l'attribuer à la contradiction entre une justice basée sur la performance, le résultat, et une autre basée sur l'investissement et les efforts consentis :

« On a un contrat qui est indexé sur des paramètres financiers. Si on ne les atteint pas... Et pourtant je me suis défoncé ! J'avais des cheveux blancs comme jamais ! J'y ai passé des week-ends, j'y ai sacrifié ma famille, mais à l'arrivée je ne m'en suis pas sorti. »

Suite au désaveu de sa direction, Pierre-Yves estime avoir été « marqué » par ses chefs comme quelqu'un qui ne sait pas manœuvrer dans la tempête. Le manque de reconnaissance des contraintes de l'activité est ici vécu sur le mode de la blessure et de la trahison à un niveau personnel, voire intime. À travers cette idée de marquage, on voit bien que l'enjeu n'est ni le salaire ni la carrière, mais bel et bien l'identité personnelle qui se trouve dévaluée. Pierre-Yves résume sa situation en citant l'adage de son père : « plus un singe monte haut sur le cocotier plus on voit son derrière », une façon de dire que la violence de la chute - et avec elle le risque de blessure - est proportionnelle à l'investissement.

Cet exemple laisse entrevoir un paradoxe des organisations du travail puisqu'elles reposent, pour les cadres et ingénieurs mais aussi pour des catégories de travailleurs toujours

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

plus nombreuses avec la mise au travail de la subjectivité - sur un investissement personnel dont elles se donnent rarement les moyens de prendre soin.

De surcroît, la culture des très longues durées de travail, d'un surinvestissement qui n'a pas vocation à être reconnu, s'inscrit comme on l'a vu au chapitre 4 dans un contexte d'incertitude face à l'avenir et de sentiment d'opacité dans le registre de la récompense, qui concerne à la fois la rémunération et les promotions et n'épargne pas les cadres. Sophie Pochic situe en effet au milieu des années 1990 la rupture du « contrat de confiance » entre les cadres et les entreprises [Pochic 2001; Pichon 2008b; Dany et al. 2010].

Le « chômage des cadres et des jeunes diplômés du supérieur entre 1990 et 1995 ébranle donc la croyance collective dans les piliers de la société salariale » [Pochic 2001]. A. Pichon montre que le chômage, en particulier lorsqu'il intervient à la suite d'un licenciement pour motif économique, ce qui est le cas d'un tiers des cadres au chômage « dynamise la peur, la crainte lancinante d'échouer et d'être licencié » et contribue à « déstabiliser les liens entre les cadres et leur entreprise » [Pichon 2008b].

Françoise Dany, Jacqueline Laufer et S. Pochic rappellent toutefois que « la stabilité de l'emploi demeure relativement forte pour les cadres, au regard de la précarisation croissante des ouvriers et des employé-e-s » [Dany et al. 2010]. Les auteures montrent que les discours promouvant la mobilité externe et/ou internationale des cadres, tout comme ceux portant sur la « fin des promesses de carrières, » permettent de « masquer les inégalités croissantes au sein de la population des cadres » [Dany et al. 2010], notamment entre ceux qui sont distingués comme étant à « haut potentiel » et les autres [Dany 2001]. Au final,

« les conditions à suivre pour faire carrière « malgré tout » dans des grandes organisations [n'ont] pas beaucoup changé : acceptation d'une mobilité géographique répétée, parfois à l'international (plus facile pour les célibataires et les *breadwinners*), disponibilité extensive (en contradiction avec les aspirations à une « meilleure qualité de la vie »), réseaux de cooptation (discriminants pour ceux n'ayant pas les bons diplômes ou le bon profil en termes de genre, d'origine ethnique ou de minorité sexuelle), loyauté à l'égard de la stratégie de l'entreprise (acceptation d'un poste de management et des actes de gestion parfois

difficiles qui lui sont associés). » [Dany et al. 2010]

De fait, Pierre-Yves et Fabien, les deux cadres dirigeants, parvenus à leurs niveaux respectifs par la voie de la promotion ont satisfait à tous ces critères, incarnant parfaitement le rôle du *male breadwinner*. Respectivement pères de trois et quatre enfants, la carrière des deux hommes, comme celles des cadres supérieurs et des dirigeants de la haute administration décrites par Alban Jacquemart à partir d'une centaine d'entretiens biographiques, « est en partie rendue possible par leur désinvestissement de la sphère domestique, surinvestie en contrepartie par leurs conjointes. » [Jacquemart 2014].

Ainsi, au cours de l'entretien, Fabien expliquant que la quasi intégralité de sa carrière avait été réalisée dans sa PME, « à part un petit morceau chez un constructeur de centrales nucléaires en sortant de l'école, le stage de fin d'études, et la partie moscovite où je travaillais pas exclusivement pour la PME », l'enquêteur a demandé si sa famille l'avait suivi en Russie :

- *Fabien* : « Oui, tout à fait, ma femme m'a suivi à Moscou, ici, aux Etats-Unis... »
- *Chercheur* : « Et elle travaille ? »
- *Fabien* : « Non. Elle a fait Centrale Lyon. Donc elle a travaillé quand on était en Russie, et puis après quand on est revenu en France, on attendait le 1er, voilà, et puis après on est allé aux Etats-Unis, elle n'avait pas le droit de travailler, dans le cadre du visa, et puis voilà, après, c'est un choix de vie, on a 4 enfants, on voyage beaucoup ... voilà. »

L'épouse de Pierre-Yves a donc radicalement revu à la baisse les ambitions professionnelles auxquelles lui permettait pourtant de prétendre son école en renonçant tout simplement à travailler. En cela, la vie familiale et professionnelle de Pierre-Yves ressemble trait pour trait à celle des hommes hauts fonctionnaires rencontrés par A. Jacquemart, « très majoritairement en couple hétérosexuel avec enfants, [qui] peuvent investir pleinement la sphère professionnelle, et surtout répondre aux exigences de disponibilité horaire, voire de mobilité géographique, parce que la vie familiale est prise en charge par leur conjointe » [Jacquemart 2014].

Pour Pierre-Yves il est d'ailleurs clair que carrière et famille sont incompatibles...pour les femmes, tout comme cela a été montré pour la profession de chirurgien pour laquelle « nombre d'hommes et de femmes considèrent, aujourd'hui encore, que le métier n'est pas fait pour les femmes, notamment parce qu'il serait incompatible avec les tâches familiales » Bercot et al. [2011]. Cette conciliation est d'ailleurs d'autant plus difficile qu'il est souvent attendu des femmes exerçant des métiers traditionnellement masculins qu'elles fassent « deux fois leurs preuves » Bigi et al. [2015] et déploient des « efforts considérables » pour être « adouées » Bercot et al. [2011].

Pierre-Yves décrit en effet une entreprise qui « si vous vous donnez les moyens et que c'est un choix, salue cette abnégation, ces déplacements, ces contraintes qu'on s'impose sur la vie privée. » Vu le niveau d'investissement attendu l'enquêteur lui demande alors si cela laisse de la place pour les femmes. Le cadre répond qu'il y en a « entre 20 et 25% dans l'entreprise, » que « c'est très dur », que « celles qui résistent se sont des phénomènes, c'est des dragons même », pour conclure que « la parité est totalement impossible ». Prenant l'exemple d'une femme qui venait d'accepter une promotion importante, celui-ci déclare qu'il ne trouve pas cela « raisonnable » :

- *Pierre-Yves* : « Là on lui confie une équipe de 600 personnes sur quatre villes différentes. Je ne trouve pas ça raisonnable, mais elle s'organise en conséquence, ok parfait, mais je ne trouve pas ça raisonnable personnellement. »
- *Chercheur* : « Si je peux me permettre, pas raisonnable pour qui ? Pour la boîte, pour elle ou pour sa famille ? »
- *Pierre-Yves* : « Non, pour elle et sa famille. On déconne, on la met en situation d'échec, soit c'est l'échec professionnel soit c'est l'échec familial. Mais c'est pas bon pour la boîte dans la durée, donc on crame les gens. Je suis membre du comité de direction, je le dis. Je ne suis pas le manager direct, c'est pas moi qui ai pris cette décision, mais comme elle est dans ma sphère je dis que c'est pas sérieux. Après, on m'explique qu'il n'y a personne d'autre, qu'elle est d'accord, qu'elle s'est organisée. Oui mais bon, c'est pas sérieux, elle a quatre villes. On me dit qu'elle a des mecs bien en dessous et

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

je dis que j'espère ! Mais on se challenge par rapport à ça, on y pense. Elle a trois gamins, c'est une héroïne pour moi ! »

En ce qui le concerne, la famille est en quelque sorte au service de la carrière, jusqu'à devoir jouer le rôle d'alarme lorsqu'il n'est plus lui-même capable de discerner le seuil au-delà duquel son investissement met en danger sa santé :

- *Pierre-Yves* : « C'est une passion le service, on a le service dans la peau, mais c'est vrai que cette passion peut vous dévorer. Donc il y a besoin d'y avoir des seuils d'alerte et la famille doit jouer ce seuil. »
- *Chercheur* : « Et c'est pas l'entreprise, vous n'avez pas l'impression que vous pouvez vous appuyer sur l'entreprise ? »
- *Pierre-Yves* : « Non, l'entreprise ne le fera pas, c'est à titre individuel, c'est les uns et les autres. Mais il n'y a pas de directive venant de l'entreprise pour mesurer, préserver, protéger ça. Non, non, l'entreprise elle laissera faire. [...] Non, il n'y a aucune reconnaissance ici sur l'équilibre vie privée-vie perso, il y a une vraie muraille de Chine et on ne veut pas savoir. Après, on peut mettre en garde un collaborateur dont on voit qu'il passe des heures et des week-ends. On dit attention, mais à titre amical, on dit attention... »

Les exemples de ces deux cadres dirigeants illustrent à l'extrême que la disponibilité temporelle et la mobilité géographique sont encore des conditions nécessaires pour faire carrière en France. Alliées à la norme de l'inégal partage des rôles et des tâches entre hommes et femmes, ces exigences débouchent typiquement sur un rapport au travail qui en fait le centre de l'existence et de la construction identitaire, dont D. Méda et P. Vendramin montrent qu'il se situe au croisement d'un engagement expressif dans l'activité et d'un parcours de vie individualisé. Si ces deux cadres dirigeants incarnent parfaitement la centralité du travail, la plupart de leurs homologues masculins présentent le même profil.

Notre enquête ne nous a pas permis de faire apparaître les différentes pratiques de résistance que d'autres travaux empiriques ont permis de mettre au jour. Ainsi, A. Pichon montre que face à la rupture du « contrat de confiance », dans un contexte d'incertitude face à l'avenir, les cadres peuvent vivre une « désapprobation silencieuse » par crainte du

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

chômage, une « indifférence résignée » ou encore renoncer à faire carrière pour préserver leurs loisirs et leur vie familiale [Pichon 2008a]. Notons toutefois que les cadres que nous avons rencontrés, sachant notre équipe de recherche en contact avec leur direction, ont pu ne pas souhaiter rendre perceptibles d'éventuels signes désengagement.

6.3.2 *Versus* « souveraineté temporelle »

L'expression « souveraineté temporelle » élaborée avec sa collègue Rosemary Crompton [Crompton et Le Feuvre 2003] est empruntée à Nicky Le Feuvre qui dans son chapitre d'ouvrage intitulé « Féminisation et aspiration à une 'meilleure qualité de vie' » l'emploie pour qualifier les emplois qui permettent aux femmes de ne pas être « perçues comme défaillantes sur le plan de la disponibilité temporelle, mais aussi de la mobilité géographique, attendues par les grandes organisations » [Le Feuvre 2011]. En effet, en France, si pour les hommes ingénieurs les attentes et critiques portaient d'une manière ou d'une autre sur la reconnaissance de leur surinvestissement, les femmes à travers des attentes exprimées dans le registre de la personne ont davantage critiqué cette norme du surinvestissement.

Elles se rapprochent en cela bien plus du troisième type décrit par D. Méda et P. Vendramin, où le travail est conçu comme un support au développement personnel, faisant du temps, fondement d'une conciliation harmonieuse de la sphère professionnelle avec celles des loisirs et de la famille, un enjeu primordial. Le contrepoint offert par l'enquête dans la société de conseil en travaux publics de Tampere montre que ce type de rapport au travail n'est ni réservé aux femmes ni incompatible avec la performance économique et que, contrairement à ce qui se passe en France, sa mise en œuvre n'est pas coûteuse en termes de carrière, à condition que l'organisation du travail le permette. Les entretiens menés en France témoignent en revanche du fait que « la conciliation entre sphères professionnelle et privée reste un problème essentiellement féminin » [Jacquemart 2014].

Cette tendance générale se retrouve clairement dans notre échantillon qui ne comporte d'ailleurs que deux femmes ingénieures avec enfants³² et travaillent toutes deux pour la PME industrielle (cf. tableau 6.4), contre sept hommes. Toutes deux ont dû faire des

32. Il faut préciser que dans le centre de recherche public - que nous avons choisi d'écarter pour cette comparaison - les femmes avec enfants sont plus nombreuses.

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

compromis au niveau professionnel pour pouvoir prendre soin de leur famille. Ainsi, Marie L., 33 ans a demandé à travailler à 80% de manière à pouvoir passer le vendredi chez elle auprès de son jeune enfant malade.

« J'ai essayé de me mettre à 80%. C'est bien parce que je peux profiter de mon enfant, ce que je ne pouvais pas faire au début, par contre, au travail, j'ai toujours autant de travail. Donc le 80% c'est bien et pas bien. Après, c'est une contrainte... je l'ai choisie, enfin, choisie... j'ai demandé... mais la charge de travail n'est pas adaptée à mon temps de travail, j'ai toujours la même charge de travail, donc je fais des semaines de 40 heures en 4 jours. Je ne travaille pas le vendredi, enfin, je regarde mes mails, mais j'ai un bébé, donc voila. »

Géraldine X., 40 ans, en couple, mère de trois enfants et titulaire d'un doctorat occupe un poste important dans la PME industrielle puisqu'elle est responsable d'un service dédié à un certain type de procédés et d'un centre de recherche localisé à la fois en France et aux États-Unis. Mais lorsqu'il lui a été proposé d'intégrer le comité de direction de l'entreprise, impliquant un investissement horaire supplémentaire suffisamment conséquent pour mettre à mal l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle, celle-ci a préféré décliner :

« Quand on me fait des propositions d'évolution, je les évalue vraiment du point de vue conciliation vie familiale/vie professionnelle. Dernièrement, on m'a proposé d'intégrer un comité de direction élargi, et j'ai refusé parce que ce n'est pas gérable. Je considère que j'ai déjà assez de choses à assumer dans la journée et que la journée n'est pas suffisante. »

La comparaison des effets de l'arrivée d'un premier enfant entre les deux pays est d'ailleurs significative à cet égard. En effet, en France,

« il est frappant de constater que l'adaptation de la quantité de travail à l'arrivée d'un enfant, qui est tout à fait évidente pour les femmes cadres, ne se retrouve nullement chez les hommes de la même catégorie. Ces derniers ont un investissement temporel strictement identique à celui enregistré pour la totalité des hommes cadres. » [Delteil et Genin 2004].

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

Côté finlandais, l'arrivée d'un enfant semble également être l'occasion pour les femmes d'une révision à la baisse des horaires de travail, se rapprochant du seuil légal de 37,5 heures, c'est-à-dire des « journées normales » de 7,5 heures. C'est le cas de Katri A., 29 ans, chef de projet, en couple avec deux jeunes enfants à charge :

- *Chercheuse* : « Do you do extra hours ? »
- *Katri A.* : « Some but just now it's not really possible because I have those kids. And that's maybe a good thing. »
- *Chercheuse* : « Is it a problem in your unit that you “only” do your hours ? »
- *Katri A.* : « No. They understand quite well. Before I had children I was working quite a lot but now it's different. I am quite strict with that. When I have to go, I have to go. »

Mais cette réduction horaire concerne aussi les hommes, ce qui fait une différence de taille par rapport à la situation française. Par exemple, Matti. A, 31 ans, en couple et père d'un petit garçon de deux ans et demi et d'une fille de quatre mois affirme avoir réduit ses heures à l'arrivée des enfants et ne pense pas que cela lui porte préjudice en termes de carrière :

- *Chercheur* : « Did you reduce your amount of hours when you got your kids ? »
- *Matti A.* : « Yes, I did pretty much the normal days. »
- *Chercheur* : « Did you discuss that with your boss beforehand ? »
- *Matti A.* : « Well I think my boss understand the situation, he has also two children. Well they are bigger but I think he still remembers the time when they were small. I just talked with my boss and we just shared the jobs. »

Chez ces jeunes hommes et femmes on peut trouver trace de ce que Régine Bercot, Chantal Horellou-Lafarge et Alexandre Mathieu-Fritz ont nommé l'*ethos féminin* des chirurgiennes en France, c'est-à-dire à la fois « la volonté de considérer sur un mode alternatif et conjoint les priorités de la vie familiale et celles du travail » et le fait d'envisager « plus volontiers de partager le travail avec leurs collègues et ne [pas] se présente[r] pas comme indispensables » Bercot et al. [2011]. Ville T., 38 ans, et Pekka M., 30 ans, en couple sans

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

enfant, déclarant travailler respectivement 40 et 45 heures par semaine ont tous les deux fait mention de la nécessité de réduire leur temps de travail en prévision de l'arrivée d'un enfant. Ainsi de Ville :

- *Chercheur* : « Do you have kids? »
- *Ville T.* : « Not yet, I have a dog, he likes to swim a lot. But when I will have kids I will work less, I think you must. I think the working hours will be so that I will do basic hours and then go to home. »

Idem pour Pekka M., chef de projet qui avec ses 45 heures par semaine se situe pourtant dans la fourchette haute des durées de travail hebdomadaires :

- *Chercheur* : « Do you think you will always work that much? »
- *Pekka M.* : « Probably not if we have children. »
- *Chercheur* : « How do you think it's going to be possible if everybody is used to you working 45 hours a week? »
- *Pekka M.* : « I will have to go see my boss and say that I have to do less, then we give my extra hours to other people. I think my boss will understand because he has children also. So I don't think it's going to be a problem. »

Ces arrangements prennent différentes formes en fonction de l'âge des enfants et de l'emploi du conjoint. Comme on l'a vu plus haut, Hannele par exemple, 46 ans, préfère avoir des semaines de travail relativement longues (42 heures) de manière à accumuler des jours de congés supplémentaires qu'elle prend en même temps que les vacances scolaires d'été de son fils, plus longues en Finlande qu'en France. Durant l'année scolaire, ce dernier peut en effet se rendre à l'école seul³³, en bus ou à vélo, ce qu'elle considère être un « luxe » permis par la société finlandaise, référence implicite au très haut niveau de confiance interpersonnelle qui la caractérise. Le fait que son mari, professeur à l'Université, puisse travailler à la maison constitue également une ressource dans la conciliation vie familiale/vie professionnelle.

En comparaison les organisations du travail rencontrées en France ne se sont guère adaptées à la conciliation avec les contraintes familiales [Garner et al. 2005; Pailhé et Solaz 2009] : au mieux, les entreprises participent à l'optimisation de l'arbitrage entre

33. Les journées scolaires débutent à 8 heures et finissent entre 13 et 15 heures.

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

temps familiaux et professionnels en autorisant le temps partiel pour les cadres et le travail à domicile, ou en facilitant les modes de gardes avec par exemple la mise en place de crèches d'entreprises. Mais la remise en cause du surinvestissement professionnel des ingénieur.e.s, et plus largement des cadres, semble encore très loin de faire partie des pistes explorées pour « challenger » le problème, pour reprendre l'expression de Pierre-Yves Y., entièrement dévoué à son entreprise et sa carrière [Bigi et al. 2015].

En France, les femmes, et en particulier les plus diplômées, expérimentent avec plus de violence que les hommes la contradiction entre deux injonctions antagonistes : se réaliser au sein d'une existence polycentrée et s'épanouir pleinement au travail. D. Méda et P. Vendramin ont montré qu'en France, en Italie, en Belgique et, dans une moindre mesure au Portugal et en Espagne, cette « conception polycentrique de l'existence » était nettement perceptible, surtout auprès de la jeune génération. Cette conception de l'existence se caractérise par

« le refus d'une disponibilité extensive pour l'entreprise, un désir de préservation de la sphère personnelle, à travers une gestion autonome et flexible du temps, cette dernière étant perçue comme l'endroit privilégié du développement personnel. [...] La polycentralité est aussi apparue comme une recherche de cohérence entre les différentes sphères de la vie, à la fois une cohérence organisationnelle qui touche à la conciliation entre travail et famille [...] mais aussi une cohérence en termes de valeurs. » [Méda et Vendramin 2013, pp.178-179]

Du fait de cette contradiction, les femmes ont alors moins de chances de progresser dans leur carrière que les hommes puisqu'en « définissant des critères de potentiel rigide ment associés à des normes d'âge et des modèles de disponibilité et de mobilité très exigeants, les parcours qui conduisent à l'accès à la catégorie des cadres à potentiel demeurent calqués sur des modèles masculins d'investissement professionnel » [Laufer et Pochic 2004]. Parce que ces « règles 'neutres' et 'impersonnelles' [...] n'ont pas la même portée pour les hommes ou pour les femmes », il faut conclure qu'en effet, « l'organisation n'est pas neutre » [Laufer 2005].

Il serait bien sûr naïf de penser qu'en Finlande la conciliation entre vie familiale et vie

professionnelle est toujours vécue sur le mode de l'harmonie et que l'égalité de genre est atteinte. Ainsi, Iida L., ingénieur et ancienne représentante syndicale suggère que malgré une étonnante parité numéraire entre hommes et femmes, son lieu de travail n'est pas épargné par le plafond de verre [Laufer 1992; Laufer et Pochic 2004; Buscatto et Marry 2009] :

« I think it's half and half. This is very uncommon because I think normally it's more like 20/80% so we have a real percentage of women and I think it's really nice. [...] Maybe there was some special policy. Or maybe also because we have a lot of young engineers and more and more girls are studying to be engineer. And at the Tampere University of Technology there's quite a large amount of women. But it doesn't quite explain why there's as much women as men here. I think it has to be deliberate. [...] but it's kind of obvious that all the bosses are men. Actually no, there's one female head of a department. And there's a few female project managers. But some men arrived at the same time as me or later, with the same education and they're project managers. But maybe it's related to some personal ambition. Beside, I haven't been strongly pushing. It's probably lot of work and stress. »

Toutefois, le décompte des heures semble constituer un préalable à la maîtrise de l'investissement professionnel qu'il permet *a minima* de mesurer. Pour les cadres et ingénieurs, « ne pas compter ses heures » se présente alors comme une réponse très conciliante à l'injonction à la disponibilité totale, dont la satisfaction implique l'inégale possibilité pour les femmes de s'épanouir professionnellement et, pour les hommes, de participer à la vie familiale, en lien avec les normes conjugales et de genre. L'enquête de terrain en France n'a pas permis de déceler le « souci inédit du décompte des temps travaillés » dont certains salariés hautement qualifiés font preuve, notamment à l'arrivée d'un enfant [Lallement et al. 2004].

Conclusion

À l'inverse des salariés décrits au chapitre précédent qui, exclus de la définition de la qualité, souffrent de pas exercer leur puissance d'agir ni de pouvoir investir leurs capacités,

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

les ingénieurs que nous avons étudiés dans ce chapitre sont touchés par les pathologies du surinvestissement. Ceux qui s'y jettent sans mesure en paient le prix en termes d'équilibre avec la vie familiale et, même au plus haut niveau, avancent sur la corde de la réussite au risque constant d'un désaveu qui ruinerait leur identité. Ceux - et plus souvent celles - qui refusent d'être totalement disponibles pour l'entreprise, ne luttent pas à armes égales et ne peuvent espérer gravir les mêmes échelons. Les organisations du travail sont rarement capables de mesurer et de reconnaître l'investissement des premiers mais ne sont pas non plus prêtes à reconnaître l'investissement mesuré des derniers.

Notre pas de côté en Finlande nous a permis d'entrevoir la possibilité d'un rapport au travail davantage tourné vers le développement de soi, dans une société où ne pas compter son temps n'est pas plus le signe du prestige d'un groupe social qu'une nécessité productive. L'enquête de terrain a souligné l'importance de la loi comme condition de la mise en œuvre de ce rapport. Si dans les deux pays le temps de travail légal n'est jamais exactement respecté, en Finlande les heures sont toujours comptées, tandis que de nombreux cadres et ingénieurs et cadres en France, *via* le système des forfaits jour ou le statut de cadre dirigeant sont de plus en plus exemptés des références horaires, ce qui se traduit très concrètement dans les manières respectives d'organiser le travail.

Outre la législation sur le temps de travail et les organisations du travail, ces rapports différenciés s'inscrivent dans des systèmes de fiscalité plus ou moins favorables au modèle du *breadwinner* et des normes conjugales plus ou moins genrées. En Finlande, l'imposition individuelle ne favorise pas, au contraire de la France, les inégalités de revenus entre partenaires. En outre, le désinvestissement des hommes de la vie familiale s'inscrirait contre les normes de partage des tâches domestiques et parentales, plus égalitaires en Finlande qu'en France.

La souveraineté temporelle est ainsi quelque chose qui se construit au carrefour de la loi, de l'organisation du travail et des normes de genre. La féminisation des métiers de cadres et d'ingénieurs révèle ainsi les tensions entre ces trois pôles, qui prennent, au niveau individuel, la forme d'un affrontement entre un idéal de centralité du travail et d'épanouissement dans toutes les sphères de l'existence dont il conviendrait d'étudier les effets sur la santé [Bercot 2014]. En Finlande, la mesure du temps de travail, au double sens du décompte et de la

6.3. VULNÉRABILITÉ ET CONCILIATION VIE FAMILIALE/VIE PROFESSIONNELLE

compatibilité avec une existence polycentrique, semble bien constituer le fondement d'une organisation sinon neutre [Laufer 2005], du moins nettement plus neutre qu'en France.

Troisième partie

Reconnaissance, santé et organisations du travail : tour d'horizon à partir de l'Enquête européenne sur les conditions de travail 2010

Introduction

Quelles sont les organisations du travail les plus favorables à la construction d'un rapport positif à soi ? Au contraire quelles sont les caractéristiques organisationnelles qui font durablement obstacle à la satisfaction des attentes de reconnaissance ? Introduire la « variable » reconnaissance permet-elle d'éclairer les liens entre les organisations du travail et la santé physique et mentale des salariés ? Ces questionnements forment le point de départ des travaux dont la dernière partie de cette thèse se fait l'écho³⁴.

En effet, mobilisant un matériau qualitatif obtenu en France et en Finlande, la partie II s'est donnée pour tâche d'ouvrir la « boîte noire » de la reconnaissance pour en faire émerger le « contenu cognitif spécifique » [Renault 2004b] et cerner quelques uns des obstacles organisationnels à la satisfaction des attentes de reconnaissance.

Les entretiens réalisés en France auprès de salariés nous ont permis de distinguer quatre registres d'expression des attentes de reconnaissance : l'activité, la relation, la récompense et la personne (chapitre 4). Les deux chapitres suivants ont été consacrés aux attentes qui sont le moins spontanément inscrites dans des cadres d'injustices par les salariés, c'est-à-dire les attentes des registres de l'activité et des relations qui mettent en jeu d'un côté le pouvoir d'agir et de l'autre la mesure de la contribution et de ses contraintes.

Le chapitre 5 a souligné le rôle de l'intensification du travail et du renouvellement rapide de l'encadrement dans le maintien de situations de travail peu favorables à la qualité du travail, dont les exécutants restent largement exclus de la définition. La peur du chômage, plus ou moins forte en fonction des trajectoires individuelles, ainsi que l'emploi de « discours idéologiques » repoussent les stratégies d'*exit* comme l'expression de critiques.

Le chapitre 6 montre qu'en France, la plupart des ingénieurs travaillent sans compter leur temps, au risque permanent de la ruine d'une identité dont le travail est le pourvoyeur

34. La partie quantitative de cette thèse a été réalisée en 2015 et 2016 à l'institut HIVA pour le travail et la société de l'Université de Louvain en Belgique, dans le cadre du pilier consacré aux conditions de travail et à la vulnérabilité du programme européen InGRID (*Integrating expertise in inclusive growth*). Les deux chapitres qui la composent doivent beaucoup à Sem Vandekerckhove de l'Université de Louvain, ainsi qu'à l'accueil de Lise Szekér et à la confiance de Guy Van Gyes, directeur de l'unité « Travail et organisations » à l'HIVA. Je remercie également Agnès Parent-Thirion, directrice de la recherche à *Eurofund* et Greet Vermeulen, directrice de l'unité de recherche « Conditions de travail et relations industrielles » au sein de la même fondation pour leurs encouragements et le temps qu'elles m'ont accordés. Les erreurs qui pourraient y subsister sont de mon fait.

principal. Plus soucieuses du temps accordé à la famille et assumant toujours la majeure partie des tâches domestiques, leurs homologues féminines se heurtent à une norme organisationnelle d'hyperdisponibilité. En Finlande, le stricte décompte des heures sur lequel repose l'organisation du travail facilite des vies polycentriques où le travail a une place essentielle mais mesurée.

La dernière partie de cette thèse mettra ces résultats à l'épreuve d'une montée en généralité à l'échelle européenne à partir de l'Enquête européenne sur les conditions de travail 2010. Le chapitre 7 comparera la structure des attentes de reconnaissance propre à la France avec celles des autres pays européens. Tenant compte des variations nationales relevées, le chapitre 8 fera l'hypothèse que la reconnaissance joue un rôle à la fois modérateur et médiateur des relations entre participation et santé au travail.

Chapitre 7

Structure des registres de reconnaissance en France et en Europe. Une montée en généralité à partir de l'EWCS 2010

Introduction

Mettre en lien la reconnaissance avec des déterminants organisationnels ou avec la santé des salariés suppose de disposer d'une *mesure* de la reconnaissance. Face au constat de l'absence de mesure adéquate dans les grandes enquêtes françaises et européennes sur le travail, un questionnement préalable s'est alors imposé : comment mesurer la reconnaissance au travail ? La stratégie envisagée a été de se fonder sur les résultats de l'enquête de terrain concernant les attentes de reconnaissance, présentés au chapitre 4. C'est pourquoi, *in fine*, ce chapitre consiste autant en une mise à l'épreuve de nos résultats à l'échelle nationale qu'un préalable à l'étude des liens entre organisation, reconnaissance et santé au travail.

La première section passe en revue les rares mesures de la reconnaissance proposées dans les enquêtes nationales et internationales et souligne quelques unes des difficultés inhérentes à l'analyse secondaire. Il en ressort qu'aucune mesure n'est suffisamment proche des conclusions empiriques du chapitre 4, définissant la reconnaissance comme un jugement synthétique des travailleurs sur leur propre situation, qui évaluent la satisfaction d'attentes déployées dans les quatre registres de l'activité, des relations, de la récompense et de la

personne pour être utilisée directement dans nos analyses.

C'est pourquoi la section suivante propose une montée en généralité à partir de l'exploitation secondaire des données de l'Enquête européenne sur les conditions de travail 2010. La solidité et la cohérence statistique des quatre registres de la reconnaissance sont mises à l'épreuve d'une analyse factorielle exploratoire limitée à la France.

Dans un dernier temps, nous étendrons cette analyse aux autres pays couverts par l'EWCS 2010 afin d'évaluer dans quelle mesure la structure des attentes de reconnaissance y est comparable à celle de la France. Nous verrons que la délimitation des registres de l'activité et des relations est peu problématique, contrairement à ceux de de la récompense et de la personne, ce qui suggère de mettre en lien les modèles sociaux nationaux avec la construction des attentes de reconnaissance.

7.1 À la recherche de données secondaires

7.1.1 Portrait de l'enquête idéale

Dans la présentation du dossier de la revue *Sociétés contemporaines* consacré aux données secondaires, Alain Degenne, Irène Fournier et Annick Kieffer rappellent que l'analyse secondaire comporte deux particularités fondamentales à savoir « des données déjà collectées » et « un changement de thème ou d'objectif par rapport à cette collecte » [Degenne et al. 1993]. Pouvoir mobiliser des données d'enquêtes d'une qualité et d'une envergure sans commune mesure avec celles que pourrait produire à lui seul un chercheur, qui plus est dans le cadre d'une thèse, offre effectivement de stimulantes perspectives de cadrage et de montée en généralité.

En France comme au niveau international et surtout européen, les enquêtes portant exclusivement ou en partie sur le travail et les conditions de travail sont de plus en plus nombreuses et de plus en plus suivies. Parmi les enquêtes françaises représentatives en population nationale produites par des institutions publiques reconnues pour leurs compétences statistiques, on peut citer l'enquête *Conditions de Travail* (CT, DARES), l'enquête *Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels* (SUMER, DARES). Bien que n'étant plus reconduite, l'enquête *Changements organisationnels et informatisation* (COI,

CEE/DARES) offre également de précieuses informations sur lesquelles nous reviendrons.

Pour compléter cette liste non exhaustive, citons aux niveaux international et européen les enquêtes dont L. Davoine et D. Méda dressent l'inventaire [Davoine et Méda 2008] : les *European Values Survey* (EVS), l'*International Social Survey Programme* (ISSP), les *European Working Condition Surveys* (EWCS), le *European Community Household Panel* (ECHP, remplacé aujourd'hui par le *European Statistics on Income and Living Conditions* (EU-SILC), et l'*European Social Survey* (ESS).

A priori, les sources ne manquent donc pas pour qui, comme nous, voudrait « établir la taille et la distribution [d'un] phénomène étudié » *via* « l'incorporation d'une dimension représentative à une recherche qualitative » et « souligner d'intéressantes relations nécessitant une recherche par des méthodes quantitatives » [Dale 1993].

Toutefois, le prix de l'abondance et de l'accessibilité est la nécessité qui s'impose à l'utilisateur de faire avec « les décalages entre les objectifs de l'enquête et la problématique de celui qui l'utilise [qui] sont inhérents à la situation d'analyse secondaire » [Degenne et al. 1993]. Il s'agit en effet de pas perdre de vue la seconde caractéristique de l'analyse de données secondaires, c'est-à-dire l'écart entre l'objectif de la recherche et ceux de la collecte.

Les logiques qui sous-tendent l'élaboration des questionnaires sont d'autant plus importantes à cerner qu'elles sont multiples, complexes et parfois antagonistes. Très coûteuses, les enquêtes sont en partie tenues de répondre aux objectifs de la commande publique pour assurer la pérennité de leur financement. Les questionnaires reflètent par ailleurs les théories auxquelles souscrivent les chercheurs qui les développent, tout en cherchant à être suffisamment consensuels pour maximiser le nombre d'utilisateurs. Enfin, la répétition des enquêtes dans le temps nécessite d'arbitrer habilement entre la permanence des questions, garante de la comparabilité entre les vagues, et une nouveauté qui permet de suivre au plus près les évolutions du monde du travail et de ses théories.

Il s'agit également de tenir compte des conditions de production des enquêtes dont la méconnaissance peut conduire à des interprétations ou conclusions erronées. Ainsi, le chapitre 6 a souligné à travers l'exemple de la chute de la proportion de personnes déclarant

le travail « très important » en Finlande, l'importance des modes de passation et de leur continuité. S'agissant des enquêtes internationales, il faut aussi tenir compte des difficultés de traduction des questionnaires et d'harmonisation des catégories qui malgré de lourds efforts demeurent nécessairement perfectibles.

M. Gollac a montré avec le cas de la « brutale dégradation » que montraient les résultats de l'enquête *Conditions de travail* 1991 par rapport à ceux de 1984 que la mise hors de cause du protocole d'enquête ne dédouane pas le chercheur d'entretenir un rapport critique aux données qu'il mobilise et notamment de garder à l'esprit que « la nature des changements survenus dans l'état du monde qu'observe l'enquête » tiennent à *la fois* d'une « meilleure objectivation des conditions de travail » et, par exemple, d'une « intensification du travail » [Gollac 1997].

En d'autres termes, il s'agit de tenir les enquêtes statistiques pour des constructions, comme toutes les autres « données » que peut mobiliser le chercheur, ce qui ne signifie pas pour autant céder au relativisme [Loriol 2012]. Pour parvenir à un usage éclairé de données secondaires,

« L'utilisateur doit s'initier aux caractéristiques des informations collectées (leur champ, les catégories de classement), aux méthodes d'échantillonnage (unité, biais, redressement), aux logiques (techniques administratives) et aux problématiques contraignantes des producteurs d'enquêtes qui président au mode de construction des questionnaires, des indicateurs et des nomenclatures. » [De-
genne et al. 1993]

Considérer des données produites par d'autres avec toute la prudence qui s'impose ne suffit pas : encore faut-il que l'ensemble des informations nécessaires au projet de cadrage et/ou de généralisation soient disponibles. Ainsi,

« Même lorsqu'on a trouvé une source de données satisfaisante, il peut y manquer des variables-clés ou celles-ci peuvent avoir été enregistrées de manière inappropriée. Cela peut signifier qu'il n'y a pas de mesure directe du concept étudié. Il est souvent possible de créer des indicateurs en combinant les informations données par un certain nombre de variables différentes, et l'une des

difficultés que pose l'analyse secondaire est la manière de contourner l'absence de questionnement direct [Dale et al. 1988]. » [Dale 1993]

Compte tenu de ces précautions, les données « idéales » contiendraient à la fois une mesure de la reconnaissance et des informations concernant l'organisation du travail et la santé des travailleurs. Elle seraient par ailleurs *a minima* représentatives des salariés du secteur privé de plusieurs pays européens et suffisamment fiables pour être mobilisés dans un travail de thèse.

Le travail de recherche étant le résultat de constants compromis avec le réel, nous étions prêts à faire des concessions sur plusieurs critères. Ainsi, nous aurions pu ajuster notre projet à une enquête sans dimension internationale qui aurait répondu à tous les autres critères. *Idem*, pour une enquête européenne qui fournirait à la fois une mesure de la reconnaissance et des informations sur les conditions de travail, nous aurions pu laisser de côté la dimension de la santé qui faisait moins partie de nos interrogations au début de la thèse. En revanche, aucun compromis ne semblait possible concernant la fiabilité des données, la possibilité d'y mesurer la reconnaissance (directement ou indirectement) et la présence d'informations sur les conditions de travail.

Même réduite à trois critères, la quête de telles données s'annonçait d'autant plus délicate qu'un parti pris fort de notre démarche et du programme de recherche *Travail, sens, reconnaissances* était de ne pas partir d'un cadre théorique préexistant ni de supposer une définition *a priori* de la reconnaissance mais au contraire de faire émerger du terrain, de manière inductive, une définition de la reconnaissance.

7.1.2 COI : la reconnaissance comme transaction inscrite dans le temps

Au niveau européen, l'étude des questionnaires des bases mentionnées plus haut (EVS, ESS, ISSP, EU-SILC et surtout EWCS¹) a montré qu'aucun ne comporte de question portant sur la reconnaissance. En revanche, les enquêtes françaises COI 2006 et SUMER 2009 abordent la question de la reconnaissance².

1. Signalons que l'édition 2015 de l'EWCS, non encore accessible aux chercheurs, comporte plusieurs questions sur la reconnaissance.

2. Guéguen et Malochet [2012] mentionnent en outre deux sondages, l'un mené pour le compte de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail et l'autre pour un cabinet de conseil.

À notre connaissance, l'enquête *Changements Organisationnels et Informatisation 2006* est la première sinon la seule en France et en Europe à poser directement la question de la reconnaissance aux enquêtés. L'originalité de cette question ainsi que la précision des informations concernant les organisations productives et leur dynamique constituent les forces de cette enquête vis-à-vis de notre projet. En revanche, l'enquête ne s'intéresse pas à la santé des travailleurs³ et ne comporte pas de dimension européenne.

COI 2006 est un dispositif d'enquêtes couplées employeurs/employés représentatif des salariés du secteur privé et de la Fonction publique d'État portant sur les changements dans les organisations productives et leurs effets sur les salariés. Sans constituer de données de panel, l'enquête COI est toutefois fondamentalement marquée par sa dimension *rétrospective* : employés comme employeurs sont invités à comparer leur situation actuelle par rapport à celle qui était la leur trois ans auparavant.

Le salarié est interrogé au sujet de sa situation personnelle (statut, contrat, famille) ; ses horaires de travail ainsi que les caractéristiques et outils du poste de travail ; son lieu de travail et le collectif de travail ; ses responsabilités, l'entraide et l'autonomie ; ses rythmes de travail ; ses compétences et la formation ; la rémunération et l'évaluation ; les changements de l'environnement de travail et la vie de l'entreprise. En dernier lieu, sont abordées les dimensions subjectives du vécu au travail : implication, sentiment d'utilité et sentiment d'être débordé. La toute dernière question posée aux enquêtés, est la suivante :

« Quand vous faites le bilan de ce que vous apportez dans votre entreprise et des bénéfices que vous en retirez, pensez-vous que votre travail est reconnu à sa juste valeur ? ».

L'originalité de cette question par rapport à des mesures d'appréciation de l'emploi principal plus courantes comme la satisfaction ou le bien-être au travail tient à sa dimension diachronique. On suppose en effet que les enquêtés pour mesurer efforts et rétributions, portent le regard au minimum sur les dernières années passées dans l'entreprise - tout comme ils ont été invités à le faire de manière tout au long de l'enquête. Par ailleurs, en

3. Le volet salarié demande uniquement aux salariés s'ils ont connu « un ou plusieurs accidents de travail, même bénins, qui vous a (ont) obligé(s) à vous faire soigner et, le cas échéant, le nombre de jours d'arrêts qui s'en sont suivis.

7.1. À LA RECHERCHE DE DONNÉES SECONDAIRES

supposant d'emblée un échange entre le salarié et l'entreprise, rompt avec le solipsisme des mesures de bien-être et de satisfaction.

Norbert Alter a montré que « les échanges, réalisés de part et d'autre, correspondent à des prestations réciproques mais jamais équilibrées » [Alter 2011]. De surcroît, ce dernier soutient que les contributions et les rétributions « dépassent [...] très largement, par leur variété et leur faible formalisation, [celles] prévues par le contrat de travail » [Alter 2011]. De ce point de vue, la formulation de la question, qui laisse l'enquêté libre d'apprécier ce qu'ils considèrent relever des efforts consentis et des bénéfices obtenus laisse penser que c'est bien l'équité des échanges formels et informels avec l'employeur qui est évaluée.

Dans l'ensemble de la population, secteur privé et Fonction publique d'état (FPE) confondus, 44% des salariés se sentent reconnus, 10% ne savent pas et 46% ne se sentent pas reconnus⁴. L'écart entre les deux secteurs est conséquent puisque seuls 39% des salariés de la FPE se sentent reconnus contre 45% de ceux du privé. Le tableau 7.1 donne à titre indicatif des chiffres indiquant des résultats bruts - c'est-à-dire qui ne tiennent pas compte des caractéristiques de l'emploi ou du niveau de formation - du point de vue du genre et de la catégorie socioprofessionnelle, deux grands déterminants mobilisés dans la partie II.

	Mon travail est reconnu à sa juste valeur			Total(%)
	Oui(%)	Non(%)	NSP(%)	
Sexe				
Hommes	48,0	43,0	9,0	67,4
Femmes	39,0	49,0	12,0	32,6
CSP				
Cadres	60,0	31,6	8,4	23,3
Professions intermédiaires	44,0	46,0	10,0	29,1
Employés	35,5	54,1	10,4	15,3
Ouvriers	39,7	49,9	10,4	32,3
Total	45,0	45,2	9,8	100,0

TABLE 7.1 – Distribution du sentiment de reconnaissance dans le secteur privé selon le genre et la CSP

Source : enquête COI 2006 / INSEE-DARES-CEE. Champ : salariés d'au moins un an d'ancienneté des unités productives de 20 salariés du secteur privé. Données pondérées.

En elles-mêmes, ces proportions n'expliquent rien de ce qui pousse les salariés à répondre

4. Nos calculs sont pondérés.

plutôt oui ou plutôt non. Cependant, au sein du secteur privé, on retrouve les grandes tendances suggérées par les résultats empiriques de la partie II. Ainsi, les femmes se sentent moins souvent reconnues que les hommes, tandis que les cadres estiment bien plus souvent l'être que les salariés des autres catégories socioprofessionnelles.

Ainsi, dans un précédent travail, nous avons montré que selon leur nature et leur intensité, les changements organisationnels pouvaient détériorer cet équilibre, compte tenu des caractéristiques des individus, y compris le salaire, et de leurs employeurs [Bigi et al. 2013]. À propos de la Fonction publique d'état où les changements managériaux et informatiques sont les plus intenses, nous montrions que les effets étaient aussi les plus négatifs sur l'implication et le sentiment de reconnaissance.

Plusieurs hypothèses explicatives ont été écartées comme l'auto-sélection des salariés dans un secteur plutôt que l'autre⁵, celle d'un *exit* qui serait plus facilement envisageable pour les salariés du privé que pour les fonctionnaires qui préféreraient subir plutôt que de partir, et enfin l'introduction d'une rémunération variable qui pourrait soutenir l'implication dans un contexte de changements intenses et rapides.

Aucune de ces hypothèses ne permettant d'expliquer les écarts observés, nous avons alors conclu à « l'éventuelle déstabilisation du pacte social implicite entre l'État et ses agents et sur les conditions possibles de son renouveau dans le cadre de la réforme » [Bigi et al. 2012]. N. Alter attribue quant à lui cette déstabilisation de l'équilibre entre contributions et rétributions dans les entreprises publiques au passage, dans les années 1990, d'une « logique de pacte » à une « logique de contrat » [Alter 2011].

S'agit-il pourtant dans l'enquête COI de la même reconnaissance que celle que les salariés ont évoquée sous la forme d'un jugement synthétique au cours des entretiens de l'enquête « Travail, sens, reconnaissances » ? Il nous semble que l'accent mis sur la dimension transactionnelle nous interdit de répondre par la positive. Dans COI, la question de la reconnaissance mesure « la perception que le salarié a du caractère équitable du traitement qu'il reçoit sur le lieu de travail » [Bigi et al. 2012]. La reconnaissance, conçue comme « le jugement que porte le salarié sur l'équité de cette balance entre investissement

5. Un « biais de sélection » consiste en l'existence de caractéristiques inobservées qui influenceraient à la fois le choix du secteur et l'impact des changements sur l'évolution du vécu au travail.

et récompense » tient lieu de « prédicteur de son engagement » [Bigi et al. 2013].

Or, sans être absente des entretiens, cette dimension transactionnelle n'est pas le prisme exclusif au travers duquel les attentes de reconnaissance s'expriment. Ainsi, au chapitre 5, les gestionnaires qui jugent leur activité totalement absurde dénoncent bien plus l'impossibilité de « donner » à l'organisation à travers l'exercice de leur pouvoir d'agir que l'iniquité du rapport entre leurs efforts et les bénéfices qu'elles en retirent. De même, au chapitre 6, la plupart des femmes ingénieurs critiquent plus volontiers la norme de la disponibilité qu'elles ne déclarent ressentir un déséquilibre entre contributions et rétributions.

Outre cette limitation, il n'était pas possible avec COI de comparer la situation française avec celle d'autres pays. Pourtant, le projet européen MEADOW (MEAsuring the Dynamics Of Work), qui a rassemblé 14 partenaires et a été coordonné par le Centre d'études de l'emploi, en laissait entrevoir la possibilité⁶.

En effet, tirant notamment les enseignements des enquêtes COI 1997 et 2006, le projet MEADOW a donné lieu à la rédaction de grandes lignes [Consortium 2010] pour la réalisation d'enquêtes couplées employeurs/salariés, en vue d'harmoniser les données collectées et d'améliorer la comparabilité internationale. Entre autres, plusieurs des pays nordiques (la Finlande, la Suède et le Danemark) ont réalisé des enquêtes couplées comparables à COI. Toutefois le projet *Meadow* n'a pas donné lieu à la production d'une enquête intégrée et chaque pays partenaire s'est librement inspiré du modèle de questionnaire proposé par MEADOW en l'adaptant à ses besoins.

La question sur la reconnaissance a fait les frais de ce processus d'adaptation. Elle a en effet été exclue du modèle de questionnaire proposé dans les *Meadow Guidelines* et par conséquent n'a été reprise par aucun des pays partenaires. Les raisons qui ont conduit à écarter la reconnaissance au profit des questions sur le bien-être et la satisfaction au travail, contre les recommandations du Centre d'Études de l'Emploi, méritent d'être brièvement exposées car elles nous semblent s'inscrire dans des logiques pratiques, scientifiques et politiques.

D'abord, afin de limiter la durée de passation du questionnaire à 30 minutes, il avait

6. Pour plus d'information, voir le site du projet (<http://www.meadow-project.eu/project-presentation/>) ainsi que la présentation qu'en fait *EUROFOUND* [Broughton 2012]

été décidé que dans la partie consacrée aux indicateurs de bien-être subjectif, seules deux questions seraient adjointes à la mesure de l'absentéisme. Ensuite, le choix du bien-être et de la satisfaction est conforme aux intérêts scientifiques des chercheurs en économie d'une tradition anglo-saxonne fondée sur l'utilitarisme qui ont été privilégiés [Davoine 2012]. La mesure du bien être et de la satisfaction est en effet « perçue par beaucoup d'économistes comme une solution possible au problème crucial de la mesure empirique des préférences des acteurs » [Pawin 2014]. En outre, ces indicateurs reposent sur des méthodes psychométriques d'échelonnement issues de la psychologie anglo-saxonne, comme l'échelle de Likert, qui se sont largement imposées dans les enquêtes internationales [Martin et Vannier 2002].

Enfin, à leur inscription dans une tradition économique et psychologique d'origine anglo-saxonne s'ajoute la référence explicite des indicateurs de satisfaction à l'agenda européen 2000, '*Towards More and Better Jobs*' dont Gilles Raveaud fait l'hypothèse qu'ils pourraient entretenir la duplicité [Raveaud 2007]. Selon lui, l'objectif affiché d'amélioration de la qualité du travail masque une orientation en faveur de la flexibilisation de l'emploi inspirée des théories économiques *mainstream*. G. Raveaud montre alors que la préférence de la Commission Européenne pour la satisfaction comme mesure de la qualité du travail, à l'exclusion d'indicateurs plus objectifs, permet de ne pas opposer flexibilité et qualité du travail.

En somme, en 2010 la question de l'enquête COI sur la reconnaissance était en porte-à-faux avec les courants dominants de l'Union Européenne aux plans technique, scientifique et politique.

7.1.3 SUMER : la reconnaissance comme prédicteur des risques psychosociaux

Comme le rappellent Haud Guéguen et Guillaume Malochet dans leur ouvrage de synthèse sur les théories de la reconnaissance, une autre enquête française s'intéresse à la reconnaissance [Guéguen et Malochet 2012]. Il s'agit de l'édition 2009 de l'enquête SUMER (*Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels*). Alors que dans l'édition 2003, l'évaluation des risques psychosociaux était uniquement fondée sur le mo-

7.1. À LA RECHERCHE DE DONNÉES SECONDAIRES

dèle de Karasek, l'enquête de 2009 intègre le modèle de Siegrist, apparu à la fin des années 1980 :

« [En 2003] les facteurs de risques psychosociaux sont appréhendés à partir du modèle de R. A. Karasek [1979], qui croise deux facteurs de stress possibles : les demandes faites aux salariés (fortes/faibles) et le contrôle (fort/faible) que ceux-ci peuvent avoir sur leur activité. La réactualisation de l'enquête SUMER en 2009 a permis d'intégrer la question de la reconnaissance au travail. Le questionnaire reprend pour ce faire une partie des questions de J. Siegrist [Niedhammer et Siegrist 1998], qui fait de la reconnaissance une question d'équilibre entre les efforts demandés aux salariés et les récompenses accordées. » [Guéguen et Malochet 2012]

Brièvement décrit au chapitre 1, le modèle de Siegrist - qui a inspiré la question sur la reconnaissance dans COI - suppose une asymétrie structurelle entre des contributions et des rétributions qui excèdent le plus souvent le cadre du contrat de travail [Siegrist et al. 2004] :

« le modèle du déséquilibre 'efforts/récompenses' [Siegrist et al. 1986] repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique, potentiellement délétères. Par ailleurs, selon Siegrist, l'impact du déséquilibre entre les efforts et les récompenses sur la santé psychique est variable selon les caractéristiques personnelles des individus : les personnes 'surinvesties' dans leur travail sont plus exposées que celles qui le sont moins. » [Langevin et Boini 2015]

Cependant une différence majeure sépare la question finale de l'enquête COI du questionnaire de Siegrist. Alors que la première, en laissant le salarié juger lui-même de l'équilibre de la balance entre efforts, ne présume ni de leurs domaines ni de leur nature, le modèle de Siegrist en définit les registres (la rémunération, l'estime et les opportunités de carrière, dont la sécurité de l'emploi) [Siegrist et al. 2004]. Le score calculé en fonction des réponses détermine si la balance est équilibrée ou non, l'unité indiquant la situation

d'équilibre entre contributions et rétributions.

Concrètement, la mesure de la reconnaissance consiste donc en une batterie de questions - en nombre variable selon les versions du questionnaire - visant à situer les individus sur trois échelles : les efforts (contraintes de temps, interruptions, responsabilités, heures supplémentaires, augmentation des contraintes et selon le poste, charge physique), les récompenses (rémunération, estime, contrôle sur le statut professionnel) et le surinvestissement (incapacité à s'éloigner du travail, difficulté à se détendre après le travail). Il est demandé aux individus de se positionner sur une échelle de Likert en quatre points (de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ») [Langevin et Boini 2015].

Le modèle effort/récompense met donc l'accent sur la « réciprocité sociale » tandis que le célèbre modèle demande-contrôle développé par Karasek dont il est complémentaire [Siegrist et al. 2004] repose sur la dimension « autonomie décisionnelle » [Vézina 2008].

Néanmoins, les deux modèles tirent leur pertinence et leur unité de leur capacité à *prévoir* les troubles de la santé physique et mentale liés au travail, autrement dit de leur validité psychométrique. Ainsi, il nous semblait impossible de nous fonder sur les données de l'enquête SUMER et plus généralement d'enquêtes qui « passeraient » ce questionnaire. Il aurait fallu en effet pour cela reprendre à notre compte la visée épidémiologique - et donc prédictive Potvin et Frohlich [1998] - du modèle de Siegrist, c'est-à-dire chercher à « isoler des facteurs de risque » plutôt qu'à « comprendre les processus de construction de problèmes de santé au travail » Bercot [2014].

7.2 Les registres de la reconnaissance à l'épreuve de la représentativité

7.2.1 Le choix de l'enquête EWCS 2010

En définitive, aucune des enquêtes COI et SUMER ne réunissait suffisamment des critères énoncés plus haut. L'intérêt incontestable de la question finale de l'enquête COI est limité par l'impossibilité d'une comparaison internationale tandis que le modèle de Siegrist est quand à lui trop contraignant dans sa définition comme dans sa visée pour être

7.2. LES REGISTRES DE LA RECONNAISSANCE À L'ÉPREUVE DE LA REPRÉSENTATIVITÉ

conciliable avec nos objectifs de recherche. C'est pourquoi, en l'absence de mesure de la reconnaissance, nous nous sommes résolus à infléchir notre démarche.

Sans mesure « toute faite » de la reconnaissance, qui correspondrait exactement à la conception qu'une démarche inductive fondée sur des entretiens nous a permis de former, nous avons décidé de mettre nos résultats empiriques à l'épreuve de la montée en généralité. En d'autres termes, il s'agit ici de se demander dans un premier temps si les quatre registres de la reconnaissance sont robustes au niveau national. Les quatre registres se trouvent-ils confirmés à l'échelle des salariés français? La structure des attentes de reconnaissance se déploie-t-elle de la même manière dans le reste de l'Europe?

C'est pourquoi notre recherche de données secondaires s'est portée sur une enquête combinant une dimension européenne avec des informations sur la santé et le vécu au travail suffisamment riches pour que l'on puisse y éprouver les registres de l'activité, des relations, de la récompense et de la personne. La vague 2010 de l'Enquête européenne sur les conditions de travail correspond à ces critères (EWCS 2010).

Concernant le contexte politique, l'EWCS 2010 se situe dans la perspective de la stratégie européenne 2020, « pour une croissance intelligente, durable et inclusive ». L'enquête vise ainsi à éclairer les acteurs politiques et économiques, comme les syndicats et les gouvernements au sujet de l'égalité de genre, le vieillissement au travail, l'apprentissage tout au long de la vie, des organisations du travail, de l'équilibre vie professionnelle/vie privée, la santé et la sécurité au travail, la prévention des discriminations, le stress ou encore des travailleurs pauvres [Parent-Thirion et al. 2012].

7.2. LES REGISTRES DE LA RECONNAISSANCE À L'ÉPREUVE DE LA REPRÉSENTATIVITÉ

LA 5^{ème} ENQUÊTE EUROPÉENNE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

EUROFOUND et l'EWCS

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (*EUROFOUND*), née en 1975, est une agence tripartite de l'Union européenne dont le rôle est de « fournir les informations, les avis et le savoir-faire - en matière de conditions de vie et de conditions de travail, de relations industrielles et de gestion du changement - pour les principaux acteurs dans le domaine de la politique sociale européenne, sur la base d'informations, recherches et analyses comparatives. »^a. L'agence mène régulièrement trois enquêtes : l'*Enquête européenne sur la qualité de vie* (EQLS), l'*Enquête sur les entreprises en Europe* (ECS) et l'*Enquête européenne sur les conditions de travail* (EWCS). Cette dernière, la plus ancienne, en est à sa 6^{ème} édition (1990/1991, 1995/1996, 2000, 2005, 2010, 2015^b). Elle est représentative d'un nombre toujours plus grand de pays.

5^{ème} vague de l'EWCS

Dans le cadre de la 5^{ème} vague - que nous utiliserons - 43816 individus âgés de 15 ans et plus et en emploi au moment de l'enquête ont été tirés au sort selon une méthode d'échantillonnage aléatoire stratifiée à phase multiples dans 34 pays (UE27, Norvège, Croatie, ancienne République yougoslave de Macédoine, Turquie, Albanie, Monténégro et Kosovo)^c. Pour chaque pays, la taille de l'échantillon est d'environ 1000 individus et se situe entre 1500 et 2000 pour l'Allemagne, la Turquie, l'Italie, la Pologne et le Royaume-Uni. Par ailleurs, la Belgique, la France et la Slovénie ont financé des échantillons plus larges, portés respectivement à 4000, 3000 et 1400 individus. Les entretiens, menés en face à face ont duré en moyenne 44 minutes.

Champ de l'enquête

Le champ de l'enquête s'est lui aussi élargi au fil des vagues, tenant compte des évolutions de la recherche, des attentes exprimées par les utilisateurs et de l'agenda européen. Ainsi, certaines thématiques étaient déjà couvertes en 2005 et avant : contexte de travail ; organisation du travail, charge physique et mentale, relations, satisfaction au travail ; équilibre vie privée/vie professionnelle ; sécurité financière ; violence ; harcèlement ; discrimination. En 2010, l'enquête met l'accent sur les risques psychosociaux ; la participation ; la précarité et la sécurité de l'emploi ; les lieux de travail ; l'équilibre vie privée/vie professionnelle ; les styles managériaux et la santé.

a. Cf. <http://www.eurofound.europa.eu/fr/about-eurofound>. Page consultée le 18/09/2016.

b. Les données de cette dernière vague seront mises à la disposition des chercheurs dans le courant de l'année 2017.

c. Cf. <http://www.eurofound.europa.eu/fr/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>. Page consultée le 16/09/2016.

7.2.2 Questions et méthode

Une fois les données choisies, il s'agissait de sélectionner les questions capables de représenter le plus fidèlement possible les quatre registres de la reconnaissance afin de tester la solidité des différents registres au moyen d'une analyse factorielle. Au total neuf questions susceptibles de représenter, bien qu'imparfaitement, les registres de la reconnaissance ont été retenues.

Les analyses ayant jusqu'ici porté uniquement sur les salariés du secteur privé, notre échantillon exclut les travailleurs indépendants ainsi que les salariés du secteur public. Cette double restriction porte notre échantillon à 1818 observations.

Pour sélectionner ces questions, nous sommes revenus au chapitre 4 où le codage systématique des entretiens nous a permis de distinguer quatre grands registres dans lesquels s'expriment les attentes de reconnaissance, puis par un travail d'analyse du matériau, de suggérer quelques uns des enjeux spécifiques à chacun de ces registres. Le tableau 7.2 présente les statistiques décrivant les réponses aux différentes questions retenues.

Registre de l'activité

Nous avons montré que les enjeux principaux du registre de l'activité sont d'une part, la possibilité de faire l'exercice de soi dans son activité, et d'autre part, de se sentir utile. Une activité jugée trop absurde empêche de se sentir faire un travail de qualité, à l'image des gestionnaires de la compagnie d'assurance comme Géraldine Q., 60 ans, qui estime ne « pas avoir besoin de mettre son cerveau en route ». Nos conclusions se rapprochaient ainsi de celles d'Y. Clot [2015] et de P. Molinier [Lallement et al. 2011] pour qui la reconnaissance se traduit concrètement par la possibilité qu'octroient ou non les organisations du travail de parvenir au sentiment d'effectuer un travail *de qualité*. C'est pourquoi nous avons retenu la question suivante : « Votre emploi vous donne le sentiment d'un travail bien fait : jamais, rarement, parfois, la plupart du temps, toujours » (variable **bienfait**).

Le deuxième item retenu est celui qui correspond à la question sur le sentiment d'utilité du travail : « vous avez le sentiment de faire un travail utile : toujours, la plupart du temps, parfois, rarement, jamais » (variable **utile**). Les entretiens ont en effet souligné le

7.2. LES REGISTRES DE LA RECONNAISSANCE À L'ÉPREUVE DE LA REPRÉSENTATIVITÉ

variable	minimum	maximum	moyenne	écart type	n
bienfait	1	5	4,21	0,89	1802
utile	1	5	4,19	1,05	1798
soutien_coll	1	5	3,70	1,12	1577
soutien_chef	1	5	3,49	1,21	1637
bienpayé	1	5	2,76	1,12	1793
carrière	1	5	2,60	1,22	1770
respect_chef	1	2	1,92	0,27	1750
discrim	1	2	1,90	0,30	1818
conciliation	1	4	2,97	0,80	1811

TABLE 7.2 – Statistiques descriptives pour la France des items retenus pour l'AFE

Source : EWCS 2010 (*EUROFOUND*). Champ : salariés de 15 ans et plus travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées.

rôle structurant du sentiment d'utilité dans le rapport que les enquêtés entretiennent avec leur activité. Le sentiment d'être utile aux patients et à leurs familles permettait ainsi aux infirmières de faire abstraction de conditions de travail difficiles ou du mépris de certains de leurs supérieurs. Au contraire, pour de nombreux caristes et téléconseillers, l'inutilité se traduisait par le sentiment « d'être un pion ».

Registre des relations

Dans le registre des relations nous avons retenu deux questions à même de rendre compte du double enjeu de la mesure de la contribution et des contraintes qui pèsent sur l'activité. L'hypothèse peut être faite que la satisfaction de ces attentes se traduit en partie par le sentiment que ses collègues (variable **soutien_coll**) et/ou son supérieur hiérarchique « (variable **soutien_chef**) vous aident et vous soutiennent ». Comme pour les deux précédentes, les enquêtés peuvent répondre à ces deux questions en se situant sur une échelle en cinq points allant de jamais à toujours.

L'aide et le soutien constituent en effet être une manière de reconnaître l'importance de la contribution de chacun, avec ses contraintes et ses difficultés. Le chapitre 4 montrait en effet l'importance de la reconnaissance par les supérieurs de la pénibilité du travail au centre d'appel ou des efforts parfois invisibles mis en œuvre dans la réalisation d'une

mission, comme à la direction de l'ingénierie du groupe automobile.

Registre de la récompense

Le registre de la récompense est quant à lui traversé à la fois par un sentiment d'opacité concernant les critères de fixation de la rémunération ou des primes, ou ceux déterminant l'obtention de promotions et une critique de l'effectivité des principes méritocratiques qui sont censés y présider. Yoan A., gestionnaire de contrats dans un grand groupes d'assurances, ayant fait l'expérience à ses dépens de contradictions dans l'attribution des promotions, ne nourrit plus d'espoirs de carrière. Ce fatalisme est également vécu au sujet de la répartition des augmentations, souvent jugées incapables de reconnaître les mérites personnels.

Ces aspects peuvent être saisis à travers le jugement que portent les salariés sur le sentiment d'être « bien payé pour le travail que je fais » (variable **bienpayé**) d'une part et d'avoir de « bonnes perspectives d'évolution de carrière » (variable **carrière**) d'autre part. Pour ces deux questions les enquêtés sont invités à se situer sur une échelle en cinq points allant d'absolument pas d'accord à tout à fait d'accord.

Registre de la personne

Le dernier registre, celui de la personne, a été le plus difficile à « traduire » en questions. Les attentes qui s'y expriment témoignent de l'exigence qu'ont les salariés d'être traités en tant que personne, dans le respect du « degré élémentaire des conventions sociales » [Bigi et al. 2015]. Les salariés y dénoncent principalement ce qui s'apparente à des formes de mépris de la part des supérieurs, contrevenant au principe de « l'égale dignité » [Ferrerias 2007]. C'est pourquoi nous avons retenu la question « en général, votre responsable/superviseur immédiat vous respecte en tant que personne? » à laquelle les enquêtés pouvaient répondre par oui par non (variable **respect_chef**).

Bien que l'enquête par entretien n'ait pas spécifiquement développé l'analyse des discriminations, nous avons supposé qu'elles pouvaient s'inscrire dans le prolongement du traitement inégal dénoncé plus haut comme injuste. Ainsi, à la question sur le respect en tant que personne nous avons ajouté une variable construite binaire indiquant si le salarié

7.2. LES REGISTRES DE LA RECONNAISSANCE À L'ÉPREUVE DE LA REPRÉSENTATIVITÉ

estimait avoir fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'au moins une discrimination liée à son âge, son origine ethnique ou sa couleur, sa nationalité, son sexe, sa religion, un handicap ou son orientation sexuelle (variable **discrim**).

Enfin, le chapitre 4 montrait que la conciliation du travail avec les contraintes familiales étaient souvent vécue sur le mode du privilège accordé à des situations personnelles jugées exceptionnelles. Ainsi, Marie L. est reconnaissante à son employeur de lui avoir permis de rentrer en France dans de bonnes conditions afin de pouvoir prendre soin de son jeune enfant malade.

Les difficultés rencontrées au centre d'appel ont souligné cette tension entre les attentes de traitement égalitaire et celles de prise en compte des particularités personnelles. Le chapitre 6, évoque quelques pistes permettant de comprendre pourquoi la résolution de ces difficultés est plus volontiers située dans l'ordre du quasi traitement de faveur - comme s'il était exceptionnel d'être en emploi et d'avoir des enfants à charge - que dans celui de l'organisation du travail. Pour cette raison, nous avons fait l'hypothèse que la question suivante pouvait être située dans le registre de la personne : « en général, vos horaires de travail s'accordent-ils très bien, bien, pas très bien ou pas bien du tout avec vos engagements sociaux et familiaux en dehors de votre travail ? » (variable **conciliation**).

7.2.3 Pourquoi une analyse factorielle exploratoire polychorique ?

Les analyses factorielles exploratoires et confirmatoires sont des méthodes d'analyses multivariées, qui permettent d'étudier les liens entre plusieurs variables dont elles résument la variabilité commune grâce au calcul de « dimensions », généralement appelées « facteurs », plus synthétiques. D'une manière générale, cette méthode suppose l'existence de variables inobservées ou latentes qui expliqueraient des variables observées. Dans notre cas, les variables observées sont les neuf présentées dans le tableau 7.3 tandis que les variables latentes seraient les quatre registres de la reconnaissance.

Par sa dimension synthétique, l'analyse factorielle exploratoire (AFE) ressemble aux méthodes d'analyse de données « à la française », très liées à la diffusion des travaux de Jean-Paul Benzécri à partir de 1965 et à leur affinité avec la sociologie de Pierre Bourdieu [Cibois 1981; Rosental 1997; Dozo 2008; Fabiani 2016]. Cependant, ces dernières se

« contentent » de transformer ou de *réduire* l'information. Dans une analyse en composante principale par exemple, la première composante explique une fraction de l'information, puis une seconde explique un maximum de l'information restante et ainsi de suite jusqu'à ce que la totalité de la variance soit expliquée. Par définition, les composantes ou axes sont donc orthogonaux, c'est-à-dire non corrélés. Dans la logique de l'ACP, qui vise en quelque sorte à maximiser le rapport entre l'information expliquée et le nombre de composantes, il n'y aurait d'ailleurs pas d'intérêt à ce que plusieurs composantes expliquent la même information.

Sous cet aspect, la logique de l'analyse factorielle exploratoire est fondamentalement différente puisque son objectif n'est pas de décrire un maximum d'informations par un minimum de dimensions mais de vérifier la « validité de construit » [Bourque et al. 2006]. L'AFE repose sur l'hypothèse que « la corrélation entre deux variables dépend de la similarité de leur relation avec les facteurs latents » [Bourque et al. 2006]. Ainsi,

« Les méthodes d'extraction peuvent être divisées en modèles de composantes et en modèles de facteurs communs. Ces deux approches diffèrent par leur but : les modèles de composantes visent la réduction du nombre d'items pour obtenir une mesure parcimonieuse expliquant un maximum de variance de la mesure originale, alors que les modèles de facteurs communs visent l'attribution de la variance à des facteurs latents [Conway et Huffcut 2006]. » [Bourque et al. 2006]

Comme nous cherchons à vérifier la structure des attentes de reconnaissance suggérée par des entretiens qualitatifs plutôt qu'à résumer l'information comme au chapitre 1, il semble plus approprié d'utiliser l'analyse factorielle « à l'anglo saxonne ». Plusieurs auteurs signalent que l'analyse factorielle confirmatoire serait en réalité ici plus adéquate que l'analyse factorielle exploratoire puisque l'on cherche précisément à *confirmer* l'existence de facteurs plutôt qu'à les découvrir.

Cependant, la nature des variables, dichotomiques pour les unes et polytomiques ordinales pour les autres nous imposait de travailler à partir d'une matrice des corrélations polychoriques. Comme on l'a vu (cf. tableau 7.2), toutes les variables mobilisées dans l'ana-

7.2. LES REGISTRES DE LA RECONNAISSANCE À L'ÉPREUVE DE LA REPRÉSENTATIVITÉ

lyse sont discrètes : six d'entre elles consistent en des échelles de Likert de 1 à 5, une repose sur une échelle de Likert de 1 à 4 et deux sont dichotomiques.

Or, si les logiciels permettant de calculer des AFE polychoriques sont rares, ceux qui permettent de réaliser des analyses factorielles confirmatoires polychoriques le sont encore plus. À notre connaissance, aucune librairie du logiciel *R*, que nous avons utilisé, n'offre cette fonctionnalité. Ceci ne semble toutefois pas rédhibitoire dans la mesure où plusieurs auteurs soulignent que les résultats obtenus grâce aux deux méthodes sont généralement équivalents [Burnett et Dart 1997]. Le tableau 7.3 ci-dessous résume les hypothèses faites concernant la structure des attentes de reconnaissance.

REGISTRE DE L'ACTIVITÉ	
Votre emploi vous donne le sentiment d'un travail bien fait	bienfait
Vous avez le sentiment de faire un travail utile	utile
REGISTRE DES RELATIONS	
Vos collègues vous aident et vous soutiennent	soutien_coll
Votre manager/supérieur hiérarchique vous aide et vous soutient	soutien_chef
REGISTRE DE LA RÉCOMPENSE	
Je suis bien payé pour le travail que je fais	bienpayé
Mon travail offre de bonnes perspectives d'évolution de carrière	carrière
REGISTRE DE LA PERSONNE	
En général, votre responsable/superviseur immédiat vous respecte en tant que personne	respect_chef
Au cours des douze derniers mois, avez-vous, au travail, fait l'objet d'une discrimination	discrim
En général, comment s'accordent vos horaires de travail avec vos engagements sociaux et familiaux en dehors de votre travail ?	conciliation

TABLE 7.3 – Résumé des hypothèses

Un dernier choix a concerné le type de rotation des axes, qui sert à faciliter leur interprétation. Les rotations se distinguent selon qu'elles autorisent ou non les corrélations entre les axes. Comme l'indépendance des différents registres de la reconnaissance ne nous semblait pas l'hypothèse la plus réaliste, nous avons opté pour la méthode de rotation *oblimin*, qui autorise les corrélations entre facteurs [Conway et Huffcut 2006].

7.3 La France parmi les pays européens

7.3.1 Une structure confirmée pour la France

Les résultats de l'analyse factorielle exploratoire confirment la structure que suggérait l'enquête de terrain. Les groupes d'items sensés appartenir aux mêmes registres sont en effet expliqués par les mêmes facteurs, comme le montre le graphique 7.1.

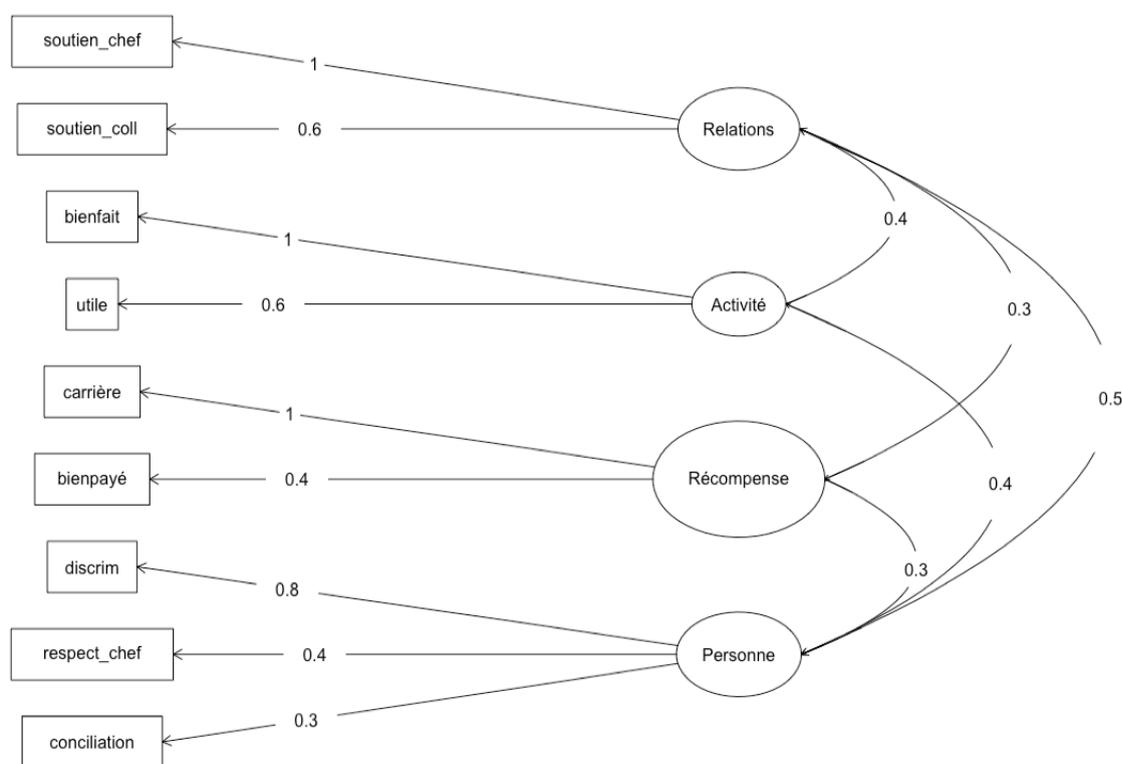


FIGURE 7.1 – Graphique représentant l'analyse factorielle exploratoire pour la France

Source : EWCS 2010 (*EUROFOUND*). Champ : salariés de 15 ans et plus travaillant dans le secteur privé. Données pondérées.

Les variables encadrées sont celles qui sont *observées* tandis que celles qui sont entourées d'un cercle sont les variables *inobservées* ou latentes, le principe de l'AFE étant de supposer que les variables latentes « expliquent » les variables observées. C'est pourquoi les flèches vont des variables latentes vers les variables observées. Les liens qui unissent les quatre variables latentes traduisent le choix d'une rotation oblique (*oblimin*) qui autorise

les corrélations entre elles et dont le coefficient traduit l'intensité.

Les chiffres positionnés sur les flèches indiquent la saturation de la variable sur les facteurs. Plus les coefficients de saturation [Bertrand et al. 2010] se rapprochent de leurs valeurs limites (-1 et 1), plus la variable observée est expliquée par la variable latente.

Ici, tous les coefficients de saturation sont positifs car les variables observées ont été recodées de sorte qu'une augmentation d'une unité de la variable observée aille toujours dans le sens d'une amélioration de la reconnaissance, y compris pour les variables dichotomiques. Selon le sens des questions, les échelles allant de toujours (1) à jamais (5) ont été inversées. Par exemple, la question « votre emploi vous donne-t-il le sentiment d'un travail bien fait ? » a été recodée en sens inverse. C'est également le cas de la question sur la discrimination qui vaut 1 lorsque la personne estime avoir été l'objet d'une discrimination et 2 lorsque ce n'est pas le cas.

Si le graphique 7.1 indique que la structure globale est respectée puisque tous les items sont expliqués par les dimensions prévues et qu'aucun n'est laissé de côté, ce qui aurait suggéré la présence d'un autre facteur sous-jacent, les valeurs des coefficients de saturation varient largement. Ainsi, il n'est que de 0,3 pour la conciliation dans la dimension de la personne et de 0,4 pour le sentiment d'être bien payé dans la dimension de la récompense.

La question des seuils acceptables pour considérer qu'un item appartient bien à un facteur fait débat, les valeurs situées entre 0,3 et 0,4 constituant les ultimes minima acceptables pour les plus « libéraux » sur la question [Matsunaga 2010]. Dans un article où il cherche à distinguer les attentes « intrinsèques » des attentes « extrinsèques » à l'égard du travail, Duncan Gallie retient par exemple le seuil de 0,6 pour repérer les items structurant les facteurs [Gallie 2007].

De ce point de vue, les dimensions de l'activité et des relations sont bien plus solides que celles de la récompense et de la personne puisque les coefficients de saturation y sont tous supérieurs ou égaux à 0,6. En revanche, les items compris sur les deux dernières dimensions ont moins en commun que ceux situés sur les premières. Pour la dimension de la récompense, c'est l'item concernant les perspectives de carrière qui est clairement le plus structurant tandis que le facteur commun laisse inexpliquée une partie de la variabilité du

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

sentiment d'être bien payé.

D'entre les quatre dimensions, celle de la personne est clairement la moins identifiée avec deux variables observées dont les coefficients de saturation sont situés en 0,3 et 0,4 (être respecté en tant que personne par son chef et pouvoir concilier son travail avec ses engagements sociaux et familiaux). En revanche, la variable construite indiquant si le salarié estime avoir fait l'objet d'une discrimination au cours de l'année est largement expliquée (0,8), ce qui laisse penser que cette dimension, comme le suggérait le chapitre 4, est traversée par des attentes de justice liées à la fois à l'exigence d'égalité et à la reconnaissance des particularités. Or, on l'a vu, la question de la conciliation vie familiale/vie professionnelle, est tour à tour jugée du point de vue de la justice et de la manière dont le travail est organisé.

7.3.2 Les dimensions de la récompense et de la personne diversement partagées

Cette structure propre à la France est-elle généralisable au niveau européen? Afin d'étudier les variations européennes de la construction des attentes de reconnaissance, nous avons reproduit la même analyse factorielle exploratoire pour les 32 pays couverts par l'EWCS 2010 en plus de la France⁷.

variable	minimum	maximum	moyenne	écart type	n
bienfait	1	5	4,11	0,95	21022
utile	1	5	4,17	0,98	21045
soutien_coll	1	5	3,97	1,03	20052
soutien_chef	1	5	3,67	1,19	20325
bienpayé	1	5	3,05	1,10	21077
carrière	1	5	2,73	1,19	20604
respect_chef	1	2	1,94	0,23	20261
discrim	1	2	1,93	0,25	21249
conciliation	1	4	3,02	0,78	21120

TABLE 7.4 – Statistiques descriptives pour l'Europe des items retenus pour l'AFE

Source : EWCS 2010 (*EUROFOUND*). Champ : salariés de 15 ans et plus travaillant dans le secteur privé. Données pondérées.

7. Pour des raisons techniques, Malte a été retirée de l'échantillon.

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

Les mêmes neuf items présentés au tableau 7.3 ont été conservés, de même que l'hypothèse de l'existence de quatre facteurs latents possiblement corrélés entre eux. Le tableau 7.4 ci-dessous résume les statistiques descriptives pour ces items au niveau européen.

Compte tenu de la très grande quantité d'informations à analyser (au total nous disposons, avec la France, de 33 solutions factorielles différentes) nous avons recherché une méthode permettant d'en synthétiser les différences et similarités. Le coefficient de Tucker [1951] permet justement de mesurer la congruence entre les facteurs obtenus dans les différents groupes sur lesquels sont conduites des analyses factorielles.

Ce coefficient prend des valeurs comprises entre - 1 et 1. Une valeur de 1 signifie qu'il y a identité entre les facteurs tandis qu'un coefficient de Tucker de 0 indique que les facteurs n'ont rien en commun et que -1 signale que les facteurs comparés sont opposés. Une nouvelle fois, la question des seuils fait débat : jusqu'à quelle valeur du coefficient peut-on considérer que deux facteurs sont similaires ?

Urbano Lorenzo-Seva et Jos M. F. ten Berge ont conduit à ce sujet une étude dans laquelle ils définissent des seuils à partir des jugements subjectifs émis par des chercheurs spécialistes des AFE sur des données qu'ils leur ont été soumises. Trois seuils sont définis : 0,95, 0,85 et 0,79 [Lorenzo-Seva et ten Berge 2006]. À partir de 0,95, les facteurs sont considérés comme égaux ; entre 0,85 et 0,94, la similarité est jugée bonne ; entre 0,84 et 0,79 elle est moyenne. Les auteurs considèrent que ce dernier seuil distingue les facteurs similaires des facteurs dissemblables.

dimension	minimum	maximum	moyenne	écart type	n
Activité	0,82	1,00	0,92	0,05	32
Relations	0,69	0,98	0,90	0,08	32
Récompense	0,11	0,98	0,77	0,19	32
Personne	0,02	0,98	0,74	0,19	32

TABLE 7.5 – Statistiques descriptives des coefficients de Tucker par dimension

Source : EWCS 2010 (*EUROFOUND*). Champ : salariés de 15 ans et plus travaillant dans le secteur privé. Données pondérées.

La librairie *Psych*, qui a été utilisée pour mener les AFE polychoriques, permet de calculer le coefficient de congruence de Tucker. Le tableau 7.5 ci-dessus décrit la distribution

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

des valeurs prises par ces coefficients pour chaque dimension et pour chaque pays⁸.

Nous intéressant dans un premier temps à la similarité des dimensions par rapport à celles de la France, nous avons réalisé un graphique en « boîte à moustaches », qui résume visuellement la distribution des coefficients pour chaque dimension et facilite ainsi l'interprétation de ces coefficients bruts (7.2). La moitié des valeurs se situent à l'intérieur de la boîte divisée par une ligne continue qui représente la médiane. Les deux segments perpendiculaires aux lignes pointillées sont positionnées à une distance maximum de 1,5 fois l'écart interquartile. Les points situés au-delà de ces segments représentent les valeurs extrêmes quand elles existent. Nous avons en outre ajouté trois lignes horizontales aux valeurs des seuils suggérés par Lorenzo-Seva et ten Berge [2006]. La ligne rouge représente le seuil de 0,79 (congruence moyenne), la ligne orange celui de 0,85 (bonne congruence) et la ligne jaune celui de 0,95 (identité des facteurs).

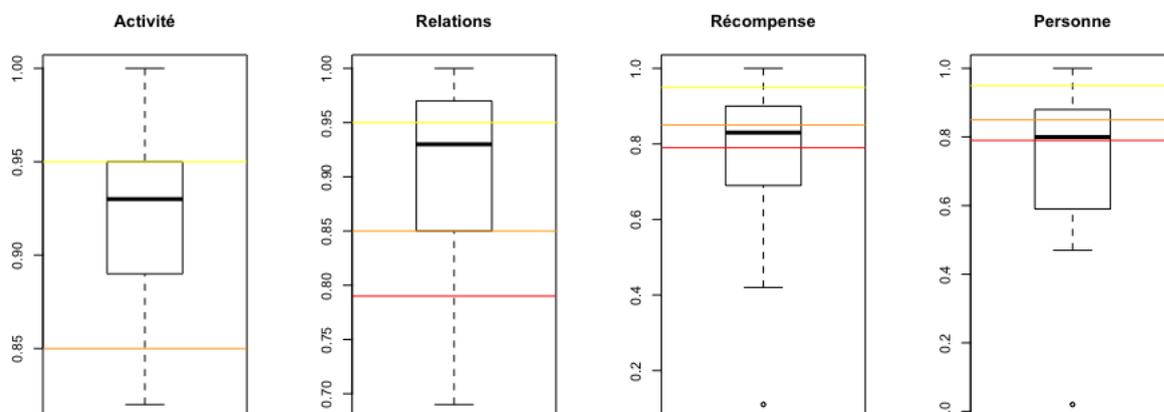


FIGURE 7.2 – Boîtes à moustaches représentant la distribution des coefficients de Tucker par dimension (en référence à la France)

Source : EWCS 2010 (*EUROFOUND*). Champ : salariés de 15 ans et plus travaillant dans le secteur privé. Données pondérées.

Le graphique 7.2 montre que la composition de la dimension de l'activité est largement comparable à celle de la France dans les autres pays européens puisque presque toutes les

8. Le tableau exhaustif des coefficients de Tucker par pays et par dimension est disponible dans les annexes (tableau A.1).

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

valeurs du coefficient de Tucker sont au dessus du seuil de 0,85 (ligne orange) et aucune n'est en dessous du seuil critique de 0,79. Autrement dit, on retrouve dans tous les pays un même facteur - que nous appelons dimension de l'activité - qui explique à la fois les variations des sentiments d'utilité et de travail bien fait.

Notons toutefois que dans trois pays, ce facteur explique également d'autres items. Ainsi, au Luxembourg, y sont adjoints le sentiment d'être respecté en tant que personne par son chef et l'indicateur de discrimination. La dimension de l'activité comprend au Monténégro, outre les items travail bien fait et sentiment d'être utile, l'indicateur de discrimination, tandis qu'en République Tchèque, c'est le respect du chef qui vient en supplément. Enfin, la conciliation est située sur la dimension de l'activité dans plusieurs pays, notamment les pays nordiques (Suède, Danemark, Norvège) mais aussi l'Allemagne, le Portugal, le Lettonie et la Slovaquie.

La dimension des relations est elle aussi relativement congruente avec la structure française dans la mesure où la moitié des pays ont des coefficients de saturation bons (à partir de 0,85) ou excellents (à partir de 0,95). Seuls quelques pays se situent légèrement en dessous du seuil de 0,79. De fait, dans 22 pays, la structure du facteur « relations » est exactement la même que pour la France, aux coefficients de saturation près.

Il faut ajouter cinq pays pour lesquels la solution factorielle ajoute un ou deux items au soutien des collègues et du chef dans la dimension des relations. En Pologne et en Roumanie, il s'agit du fait d'être respecté en tant que personne par son chef, de l'indicateur de discrimination en Albanie, de l'item sur la conciliation en Slovénie et du sentiment d'être bien payé et d'avoir des perspectives de carrière en Bulgarie. Pour seulement cinq pays, le soutien des collègues et du supérieur hiérarchique sont expliqués par des facteurs différents (Finlande, Luxembourg, Espagne, Grèce et Lituanie).

La situation est plus complexe pour les dimensions de la récompense et de la personne, les coefficients témoignant d'une similarité des registres d'attentes de reconnaissance pour seulement la moitié des pays. On obtient de surcroît deux valeurs extrêmes qui témoignent d'une absence totale de congruence. Il s'agit du Danemark pour la dimension de la récompense et du Luxembourg pour celle de la personne. À première vue, aucune logique simple ne permet d'expliquer ces divergences.

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

Pour la dimension de la récompense, dans la plupart des pays, même lorsque le coefficient est faible, le sentiment d'être bien payé est expliqué par un facteur commun aux perspectives de carrière. Il n'y a pourtant que dans trois pays que les items concernant les perspectives de carrière et le sentiment d'être bien payé sont expliqués par des facteurs différents. En Autriche et aux Pays-Bas, les perspectives de carrière sont expliquées par un facteur exclusif tandis que le sentiment d'être bien payé se retrouve dans le registre de la personne avec le respect du chef, l'indicateur de discrimination et la conciliation vie familiale/vie professionnelle. La structure de la Grèce est quasiment identique bien que l'indicateur de discrimination est remplacé par le soutien de la part du supérieur.

Outre le sentiment d'être bien payé et d'avoir des perspectives de carrière, le registre de la récompense comporte l'item sur la conciliation vie familiale/vie professionnelle dans neuf pays (Albanie, Croatie, Chypre, Estonie, Macédoine, Hongrie, Kosovo, Roumanie, Turquie), auquel il faut ajouter l'indicateur de discrimination pour l'Irlande. La structure factorielle de la Grèce se rapproche de celle de ces deux pays avec d'un côté la carrière et de l'autre le sentiment d'être bien payé, regroupé avec la conciliation, le soutien et le respect du chef.

Pour la dimension qui était la moins solidement établie pour la France, celle de la personne, la proximité est encore moindre avec les autres pays européens. Seule la solution factorielle de l'Italie propose d'expliquer ensemble l'indicateur de discrimination, la conciliation vie familiale/vie professionnelle et le sentiment d'être respecté en tant que personne par son chef, bien qu'avec des coefficients de saturation différents. En Autriche et aux Pays-Bas, il faut ajouter le sentiment d'être bien payé à ces trois items, tandis qu'en Finlande et en Espagne, c'est le soutien du chef que l'on retrouve en plus.

Dans la moitié des pays cependant, être traité en tant que personne par son chef va de pair avec le fait de ne pas déclarer avoir fait l'objet de discrimination. La conciliation se retrouve alors expliquée par le facteur de la récompense pour l'Albanie, la Croatie, Chypre, l'Estonie, la Hongrie, le Kosovo et la Turquie, par celui de l'activité pour le Danemark, l'Allemagne, la Lettonie, la Norvège, la Slovaquie, la Suède et le Portugal, celui des relations pour la Belgique et la Slovénie ou encore par un facteur exclusif pour la Bulgarie.

Sans être équivalentes, ces solutions factorielles expliquant conjointement les variations

de l'indicateur de discrimination et du sentiment d'être respecté en tant que personne restent toutefois comparables à celle qui prévaut pour la France, où la variable conciliation n'était par ailleurs que faiblement expliquée par le facteur représentant la dimension de la personne avec un coefficient de saturation de 0,3.

Pour d'autres pays, le quatrième facteur est complètement différent. Ainsi au Royaume-Uni et en République Tchèque, les indicateurs de conciliation et de discrimination vont de pair tandis que le sentiment d'être respecté par son chef se place sur le facteur de la récompense pour l'un et de l'activité dans l'autre.

Enfin, les solutions factorielles de trois pays réservent un facteur exclusif à l'indicateur de discrimination et dispersent les deux items restants. Ainsi, pour la Roumanie, la conciliation est située dans le registre de la récompense et le respect du chef dans celui des relations. Dans le cas du Danemark, la conciliation est exclue de la solution factorielle et l'item concernant le respect a son propre facteur. En Pologne, la conciliation est également laissée de côté mais l'item sur le respect appartient au registre des relations.

En résumé, les dimensions de l'activité et des relations sont largement comparables entre la France et les autres pays européens couverts par l'EWCS 2010. En revanche, les dimensions de la récompense et de la personne témoignent d'une variété de configurations nationales.

7.3.3 Variété des structure d'attentes de reconnaissance en Europe. La piste des modèles sociaux

En se plaçant désormais du point de vue des pays plutôt que des dimensions, peut-on distinguer des configurations typiques qui résumeraient la manière dont la structure des attentes de reconnaissance varie en Europe par rapport à la situation française? De fait, seule l'Italie comporte exactement la même solution factorielle que celle de la France, aux coefficients de saturation près⁹. Pour ce faire, plusieurs éléments laissent supposer l'intérêt de mobiliser des approches en termes de modèles sociaux et de variétés du capitalisme.

La comparaison réalisée au chapitre 5 entre une population d'ingénieurs en France et

9. Les coefficients de saturation par pays et par dimension sont disponibles dans les annexes (tableaux A.2 à A.34).

en Finlande a en effet montré que la question de la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale était bien plus souvent rapportée à l'organisation du travail que située dans le registre de la faveur faite par l'encadrement en Finlande qu'en France. Ce contrepoint nous a ainsi montré que la manière de cadrer [Goffman 1974] un même problème (par exemple les tensions entre obligations personnelles et professionnelles) dépendait de traits organisationnels (en l'occurrence le décompte des heures de travail) inscrits dans un modèle social particulier, le modèle nordique dans le cas de la Finlande. Ainsi, bien que le désir de reconnaissance, dans son acception la plus générale, puisse être dit universel, les attentes qui en découlent sont construites historiquement et socialement.

Au-delà de la question de la conciliation, plusieurs travaux ont souligné les liens entre la « valeur travail » [Méda 1995; Méda et Vendramin 2013], les préférences et orientations au travail [Gallie 2007] ou encore les déterminants de la satisfaction au travail [Davoine 2006] avec les modèles sociaux [Esping-Andersen 1990] et/ou les variétés du capitalisme [Amable 2005]. S'intéressant aux déterminants de la satisfaction au travail en Europe, L. Davoine souligne la nécessité d'un tel exercice de classification qui permet « d'éviter une forme d'ethnocentrisme, qui consisterait à croire que les critères de qualité de l'emploi partagés dans notre pays sont identiques dans toute l'Europe » [Davoine 2006]. De surcroît, les résultats obtenus lui font conclure à la nécessité de « [mettre] en doute la possibilité d'indicateurs communs dans le cadre de la Stratégie européenne pour l'emploi ».

L'observation des solutions factorielles suggère au moins deux grandes tendances quant aux spécificités des configurations nationales concernant la construction des attentes dans le registre de la récompense et de la personne. D'un côté, pour un certain nombre de pays, la conciliation vie familiale/vie professionnelle est associée aux items qui composent pour la France la dimension de la récompense tandis que celle de la personne est réduite au respect de la part du chef et à l'indicateur de discrimination. De l'autre, certains items correspondant au registre de la récompense en France, notamment le sentiment d'être bien payé, sont liés avec des items du registre de la personne, suggérant une plus grande extension des attentes de justice dans certains pays.

En Suède, au Danemark, en Norvège, trois pays du modèle nordique, c'est avec le sentiment d'utilité et de pouvoir bien faire son travail que se situe la conciliation, ce qui

correspond à ce nous avons appelé la dimension de l'activité en France. Cela suggère en quelque sorte que dans ces trois pays, les attentes expressives à l'égard du travail incluent la possibilité de le combiner harmonieusement avec les activités sociales et familiales.

Cette structure des attentes de reconnaissance dans les pays du modèle nordique est compatible avec les travaux de D. Méda et P. Vendramin concernant l'importance accordée au travail. D'après elles, à l'hypothèse culturaliste qui montre que les pays de tradition protestante « ne sont pas ceux où le travail est considéré comme le plus important » [Méda et Vendramin 2013], il faut ajouter des déterminants plus objectifs comme le niveau de richesse et le taux de chômage. Ainsi, à l'exception de la France, le niveau de richesse nationale (au sens du PIB) exerce un effet décroissant sur l'importance accordée au travail, à l'inverse du taux de chômage et de la sécurité de l'emploi. Les enquêtes européennes montrent que dans certains pays comme le Danemark, « les loisirs sont [...] considérés comme plus importants que le travail » [Méda et Vendramin 2013].

Grâce à des entretiens menés en France, en Allemagne, en Italie, au Portugal et Hongrie, et à l'exploitation secondaire de grandes enquêtes nationales et internationales, D. Méda et P. Vendramin ont également pu « mettre en évidence une forte présence des attentes expressives à l'égard du travail, ou encore des attentes symboliques, subjectives, réflexives et sociales à l'égard du travail » dans toute l'Europe à l'exception des pays ayant connu une récente transition démocratique [Méda et Vendramin 2013].

Souligner que les attentes à l'égard du travail dépendent des niveaux de revenus, d'inégalités et de dépense sociale observables à l'échelle du pays suggère, malgré les nuances qu'impose la prise en compte d'effets nationaux, des pistes de compréhension à la fois l'égard de la solidité des registres de l'activité et des relations et des variations du registre de la recompense.

Ainsi, dans les pays anciennement communistes comme l'Albanie, la Hongrie, la Moldavie, ou la Roumanie, un facteur commun explique le sentiment d'être bien payé, d'avoir des perspectives de carrière et de pouvoir facilement concilier vie familiale et vie professionnelle, suggérant qu'il s'agit là davantage d'une dimension rassemblant les attentes extrinsèques que celles de la reconnaissance de la contribution.

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

En Autriche et aux Pays-Bas, dont la classification en termes de modèle social est délicate, l’item sur la conciliation se situe sur une dimension où se retrouvent également le sentiment d’être respecté en tant que personne par son chef et l’indicateur de discrimination, comme en France. Toutefois, ce facteur inclut en outre le sentiment d’être bien payé alors que pour la France, celui-ci se situe dans le registre de la récompense. L’hypothèse peut être faite que dans ces pays les questions de salaire, de conciliation, de respect et de discrimination sont placées dans le cadre d’attentes de justice fondées sur l’exigence d’égalité et d’équité de traitement.

Dans cette perspective, il est notable que les opportunités de carrière aient aux Pays-Bas et en Autriche un facteur exclusivement dédié. La question de la carrière pourrait ainsi davantage relever d’attentes de développement personnel par le travail que du registre de la justice, deux dimensions qui ne se recoupent pas nécessairement au niveau européen :

« Outre le souhait d’avoir un travail qui a du sens et qui permet aux individus d’exprimer leur singularité, leurs capacités et leurs compétences, ou un travail qui présente un fort potentiel de relations avec les autres, un dernier trait est apparu, parmi les dimensions non instrumentales strictes du travail : l’intérêt attaché à la carrière, à l’idée de progresser et de voir ses efforts récompensés. » [Méda et Vendramin 2013, p.90]

Dans les pays nordiques qui combinent un niveau de richesse élevé avec un haut niveau de protection sociale, l’intérêt pour les dimensions extrinsèques du travail, en particulier le salaire, est en effet moindre [Méda et Vendramin 2013]. Comparant le Danemark, la Finlande, l’Allemagne, la Grande-Bretagne et la Suède, D. Gallie a lui aussi montré un primat des attentes « intrinsèques » dans les pays nordiques [Gallie 2007]. Dans ce contexte, le sentiment d’être « bien payé » semble bien davantage être situé dans le cadre de la justice liée au traitement égalitaire de la personne que dans celui de la récompense.

Conclusion

Ce chapitre retrace un cheminement qui, débutant par la recherche d'une mesure de la reconnaissance, s'est muée en un double exercice de montée en généralité. Dans un premier temps une analyse factorielle conduite à partir des données de l'EWCS 2010 nous a permis de mettre à l'épreuve avec succès nos conclusions de terrain auprès d'un échantillon statistiquement représentatif des salariés du secteur privé en France. Les quatre registres de la reconnaissance au travail sont globalement confirmés par la solution factorielle, bien qu'avec plus ou moins de netteté selon qu'il s'agit de l'activité et des relations ou de la récompense et de la personne.

Dans un second temps, cette structure a été éprouvée au niveau européen. L'analyse de la congruence des facteurs a montré que la dimension de l'activité, expliquant les sentiments d'utilité et de bien faire son travail ainsi que celle des relations, marquée par le soutien de la part des collègues et du supérieur sont les seules à être véritablement comparables dans la plupart des pays européens.

Comme le suggéraient à la fois la littérature et notre comparaison entre les ingénieurs travaillant en France et en Finlande, les variations sur les registres de la récompense et de la personne peuvent être mises en lien avec les modèles sociaux. On note ainsi que dans les pays du modèle nordique, les attentes de conciliation sont expliquées conjointement avec celles d'utilité et de qualité du travail. En revanche, dans les pays les moins riches d'Europe et qui ont connu une transition démocratique plus récente, c'est avec les attentes en termes de salaire et de carrière que l'on retrouve la conciliation. Les Pays-Bas, l'Autriche et l'Irlande se distinguent quant à eux parce que le sentiment d'être bien payé est expliqué par un facteur commun à l'indicateur de discrimination.

Soulignons enfin que la recherche d'une mesure de la reconnaissance nous a donné l'occasion d'apprécier le primat des indicateurs de bien être et de satisfaction dans les enquêtes, notamment européennes, en lien avec des préoccupations scientifiques et politiques. Les questions introduites au sujet de la reconnaissance dans la vague 2015 de l'enquête européenne sur les conditions de travail¹⁰ (par exemple « je suis reconnu(e) comme il se

10. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/page/field_ef_documents/fr_

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

doit pour mon travail ») témoignent d'une inflexion à cet égard qui peut être mise en lien avec une meilleure prise en compte du travail comme opérateur de santé et avec la mise à l'agenda européen de la soutenabilité du travail¹¹.

questionnaire.pdf

11. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1568fr.pdf

7.3. LA FRANCE PARMIS LES PAYS EUROPÉENS

Chapitre 8

Participation, reconnaissance et santé au travail

Introduction

Dans la conclusion de *Travailler au XXIe siècle. Des salariés en quête de reconnaissance* nous supposons que les organisations donnant une forte emprise sur le travail étaient favorables à la construction du sentiment de reconnaissance. Cette hypothèse est complémentaire des conclusions de Duncan Gallie et Ying Zhou selon qui la participation améliore la santé au travail [Gallie et Zhou 2013]. Nous souhaitons ici prolonger ces réflexions en proposant, à titre exploratoire, une analyse des relations entre participation, reconnaissance et santé au travail limitée au cas français.

Nous faisons l'hypothèse que si la participation bénéficie à la santé, c'est parce qu'elle améliore le sentiment de reconnaissance. La reconnaissance constituerait donc une variable médiatrice dans le processus de construction de la santé au travail. Notre hypothèse secondaire est celle de la moindre pertinence d'un modèle qui lierait directement participation et santé et ferait de la reconnaissance une variable modératrice.

Un tel projet nécessite de disposer d'indicateurs relatifs à la participation, la reconnaissance et la santé au travail. À cette fin, la première section propose une revue des travaux qui évaluent les conséquences des nouvelles pratiques organisationnelles, en particulier la « participation », sur le vécu au travail des salariés à partir d'enquêtes quantitatives. Constatant l'absence de consensus caractéristique de cette littérature, nous tenterons

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

d'apporter quelques éléments de compréhension de la controverse qui oppose les tenants de la « perspective critique » et ceux des « gains mutuels ».

La seconde partie de ce chapitre sera d'abord consacrée à la présentation des indicateurs de participation, de santé et de reconnaissance retenus, ce dernier étant élaboré à partir des résultats de l'analyse factorielle présentée au chapitre précédent. Nous discuterons ensuite des différents modèles envisageables pour représenter leurs relations et proposerons une méthodologie permettant notamment d'explorer un modèle de médiation ainsi qu'un modèle de médiation-modération des effets de la participation par la reconnaissance.

Dans un dernier temps, l'exposé des résultats, soulignant le rôle médiateur de la reconnaissance, nous poussera à nuancer la valeur intrinsèque qui est parfois accordée à la participation ou à l'implication au travail dans l'amélioration de la santé des salariés. Le rôle de la reconnaissance souligne en effet l'importance du contexte national dans lequel s'inscrivent les relations entre santé et participation, en particulier au niveau syndical.

8.1 La promotion des « nouvelles pratiques organisationnelles » en lien avec la santé au travail

8.1.1 Les effets contrastés des changements organisationnels

À partir des années 1980, un nombre croissant d'entreprises a adopté de nouvelles pratiques d'organisation de la production et du travail associées à la diffusion des technologies de l'information et de la communication [Osterman 2000; Greenan et Mairesse 2006; Valeyre 2007]. Ces changements organisationnels correspondent à la fois à des évolutions économiques et sociales :

« Face aux limites, tant économiques que sociales, rencontrées par les organisations tayloriennes/fordiennes du travail, de multiples innovations organisationnelles ont été mises en œuvre depuis une trentaine d'années. Elles visent à améliorer les performances économiques et productives des entreprises confrontées à un environnement de marché plus instable et plus diversifié, à une concurrence exacerbée et mondialisée et à une demande plus exigeante en termes de variété, de qualité, de délais, de réactivité et de vitesse de renouvellement des produits.

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

Elles visent également à prendre en compte l'aspiration à plus d'autonomie et d'initiative dans le travail qu'expriment de nombreux salariés dans un contexte d'élévation des niveaux de formation et, tout au moins dans les années 1970, à répondre à un rejet croissant des conditions de travail associées aux organisations tayloriennes/fordiennes du travail, qui se manifeste par une montée de l'absentéisme, du turnover et des conflits sociaux. » [Valeyre 2007]

Les multiples définitions de ces « nouvelles pratiques organisationnelles » sont marquées par une certaine plasticité. Pour Paul Osterman, seul le travail en équipes fait l'objet d'un consensus comme pratique managériale innovante [Osterman 2000]. Pourtant, Philippe Askenazy et Eve Caroli ne l'incluent pas dans ce qu'ils appellent les « pratiques innovantes » dans lesquelles on trouve en revanche la polyvalence, la flexibilité, la participation, les normes de qualité et l'informatisation [Askenazy et Caroli 2010].

Pour d'autres, le « management de la performance » est fondé sur les quatre innovations essentielles que sont le travail en équipes autonomes, l'existence de cercles de qualité, la rémunération incitative et la formation [Becker et Gerhart 1996]. John Godard a quant à lui une conception plus extensive de ce qu'il appelle le « paradigme de la performance » et qui associe deux ensembles génériques, à savoir les « pratiques de travail alternatives » et les pratiques « d'implication des salariés » [Godard 2004].

Ces changements sont souvent présentés comme s'inscrivant dans une logique de dépassement des organisations tayloriennes du travail, caractérisées notamment par leur double division verticale et horizontale du travail, qui se traduit par la forte prescription et le morcellement des tâches. La mise en place du travail en équipes, du partage de l'information, de la participation à la décision ou encore l'allègement de la prescription du travail participeraient de ce dépassement. Des mesures incitatives comme le recours systématique aux bonus viennent parfois doubler les dispositifs gestionnaires visant à accroître l'implication des salariés.

Les *High Performance Workplace Organisations* seraient profitables aux salariés, qui auraient l'occasion de mobiliser leurs connaissances, d'exprimer leur créativité ou encore de valoriser leurs compétences comme aux entreprises. La plupart des études économiques

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

concluent à l'amélioration de la productivité des entreprises suite à l'adoption des nouvelles pratiques organisationnelles aux États-Unis. En revanche, en France ce lien « est au mieux faible et plutôt fragile » [Greenan et Mairesse 2006].

Toutefois, dans le champ de la sociologie et de la philosophie critiques, l'esprit de ces nouvelles pratiques a souvent été résumé à une « mise au travail de la subjectivité » que les principes de l'organisation scientifique visaient au contraire à évincer [Gorz 2003]. Plusieurs auteurs ont ainsi vu dans le sillage de « l'économie de la connaissance » une capacité du capitalisme à survivre par la « mobilisation totale » des travailleurs [Combes et Aspe 1998], leur « d'exploitation au deuxième degré » [Moulier-Boutang 2001] ou encore la « sur-humanisation managériale » [Linhart 2015].

L'invention de la notion d'autonomie contrainte peut être perçue comme le reflet des contradictions entre une logique de « libération » du travail et une logique de soumission par le contrôle des ressources mises à disposition pour travailler. Ainsi,

« Après s'être longtemps opposés sur l'importance et la portée réelles des dispositifs post-tayloriens, les sociologues ont abouti aujourd'hui à un consensus minimal qui peut être résumé à l'aide de deux propositions. Un nouveau modèle de travail s'est désormais imposé, dont la caractéristique majeure est d'accorder davantage d'autonomie aux salariés tout en plaçant ces derniers en situation de contrainte accrue. » [Lallement 2008b]

De fait, les travaux dont les fondements empiriques trouvent leur source dans des données d'enquête rendent bien compte de l'ambivalence des effets de ces changements organisationnels sur le vécu au travail des salariés. Ainsi Pannu Kalmi et Antti Kauhanen résument l'état du champ en décrivant d'un côté le courant des « gains mutuels », pour qui employeurs et salariés sont également bénéficiaires de l'introduction de ces nouvelles pratiques, et de l'autre la « perspective critique » selon laquelle les bénéfices sont réalisés par les entreprises au détriment de leurs salariés [Kalmi et Kauhanen 2008]. D'autres auteurs préfèrent évoquer une opposition entre « l'hypothèse de la motivation » et « l'hypothèse de l'intensification ». Pour la première, l'enrichissement du travail accroît la satisfaction et donc la motivation, alors que la seconde décrit l'enrichissement comme une intensification

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

qui diminue la satisfaction au travail [Mohr et Zoghi 2006].

Si les raisons de cette absence de consensus empirique sont certainement le reflet de réalités diverses selon les pays, les secteurs et les groupes de salariés, il faut aussi souligner l'importance de l'approche retenue, dont les spécificités peuvent être distinguées en deux grandes familles. Dans la première, les recherches s'intéressent aux bénéfices que peuvent obtenir les salariés des nouvelles pratiques managériales en termes de satisfaction, de bien-être, voire de revenus. Dans la seconde, l'intérêt se porte sur leurs effets sur les conditions de travail, à travers différents objets tels que le rythme de travail, les accidents de travail les absences pour maladie et la santé d'une manière plus générale.

Les recherches en économie portant sur les effets des *High Performance Workplace Practices* sur la satisfaction au travail ont débuté sur le continent nord-américain et mettent le plus souvent en évidence des effets positifs [Appelbaum et al. 2000; Bailey et al. 2001; Freeman et Kleiner 2000; Freeman et al. 2000]. Plus récemment, l'exploitation des données couplées de l'enquête canadienne *Workplace and Employee Survey* a permis d'observer un lien positif entre l'enrichissement du travail et la satisfaction des salariés [Mohr et Zoghi 2006]. En Europe, à partir des données de l'enquête européenne sur les conditions de travail 2000, Thomas K. Bauer montre une corrélation positive et significative entre l'implication dans les nouvelles pratiques managériales et la satisfaction pour les salariés de tous les pays européens, à l'exception de la Belgique, de l'Irlande, de l'Italie et du Portugal pour lesquels l'effet n'est pas significatif [Bauer 2004].

Toutefois, les enquêtes portant sur les effets des changements organisationnels sur la satisfaction n'aboutissent pas de manière systématique à des conclusions positives. Ainsi, à partir des données de l'enquête couplée employeurs/salariés *Workplace Employment Relations Survey* (WERS), Alex Bryson, Erling Barth et Harald Dale-Olsen montrent que les innovations managériales sont associées à un plus faible bien-être au travail pour les salariés [Bryson et al. 2013].

En revanche, les travaux qui mettent l'accent sur les effets des innovations managériales et technologiques sur la qualité du travail mesurée à partir d'informations « objectives »¹,

1. Comme les données de l'enquête conditions de travail par exemple, les données de l'EWCS sont, au sens strict, toujours des données subjectives en cela qu'elles « ne reposent pas sur des mesures objectives, cotations de postes ou analyses du travail que pourraient réaliser des ergonomes » mais « passent par les

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

par opposition aux mesures auto-déclaratives comme la satisfaction, mettent généralement l'accent sur l'intensification du travail. Il s'agit notamment de l'augmentation de l'intensité « boîte-noire » définie par M. Gollac comme le fait de mettre la pression sur les objectifs sans définir le contenu du travail, à l'inverse de l'intensité « débit », « liée à la philosophie taylorienne », qui prévaut lorsqu'il existe un lien direct entre intensité et productivité. Comme nous l'avons vu au chapitre 5, dans le cas de l'intensité boîte-noire, les salariés sont libres d'adopter les méthodes les « moins coûteuses pour eux [...] mais, souvent, ils n'y parviennent pas et une intensification du travail est nécessaire » [Gollac 2005].

Ainsi, Francis Green et Stephen McIntosh utilisent les données de l'enquête européennes sur les conditions de travail et mettent en valeur une intensification du travail en Europe, en particulier lorsque les salariés utilisent un ordinateur [Green et McIntosh 2001]. Puis, en mobilisant l'enquête WERS de 1998, F. Green souligne que l'intensification du travail en Grande-Bretagne est liée aux changements organisationnels et technologiques [Green 2004b]. Enfin, au moyen de plusieurs enquêtes britanniques successives, le même auteur montre que l'intensification est une des causes du déclin du bien-être au travail en Grande-Bretagne [Green 2004a].

Les travaux de Philippe Askenazy et Ève Caroli s'inscrivent dans cette perspective en montrant que les nouvelles pratiques managériales influencent négativement la sécurité et la santé au travail [Askenazy et Caroli 2010]. À partir des données françaises de l'Enquête Emploi et de l'enquête Conditions de travail, les auteurs soulignent que les normes de qualité, la rotation de postes et la flexibilité du temps de travail exposent les salariés à un environnement de travail dégradé. Antoine Valeyre conclut ainsi que « paradoxalement, les innovations organisationnelles des vingt dernières années ne s'accompagnent pas d'une amélioration des conditions de travail » [Valeyre 2007], ni en Europe [Paoli et Merllié 2002; Daubas-Letourneux et Thébaud-Mony 2002], ni en France [Askenazy 2004; Bué et al. 2004]. Plus récemment en France, une reprise de l'intensification du travail a été

déclarations des salariés ». Cependant, « il ne s'agit pas d'enquêtes d'opinion. Les items choisis sont aussi factuels que possible. En outre, sur chaque thème abordé, plusieurs questions sont posées ; elles constituent une batterie de variables qui permet, par recoupement, de limiter les incertitudes liées au mode de collecte. Le plus souvent, les salariés doivent apprécier s'ils sont, ou non, soumis aux contraintes qui leur sont citées au travers de réponses du type oui/non. Quelques questions utilisent des échelles du type toujours-souvent-rarement-jamais. » Hamon-Cholet et Rougerie [2000]

constatée [DARES 2014].

8.1.2 Consensus autour de la participation directe ?

La « participation » est souvent décrite comme étant au cœur des changements intervenus à partir des années 1980 en Europe et aux États-Unis [Totterdill et al. 2009; Pot 2011; Appelbaum et al. 2011; Pot et al. 2012]. Nathalie Greenan et Jacques Mairesse rappellent toutefois que « lorsqu'on observe les nouvelles pratiques organisationnelles effectivement mises en œuvre, leur rationalité sous-jacente n'est pas toujours aussi évidente que ce que suggèrent les modèles théoriques » [Greenan et Mairesse 2006].

De surcroît, la thématique de la participation, au sens large des moyens dont disposent les salariés pour influencer leur activité et leur environnement de travail [Gallie 2013] « , est loin de se présenter sous le sceau de l'évidence tant le terme même est chargé d'un sens ambivalent et a fait l'objet d'usages conflictuels » [Bérout 2013]. Les pratiques qui sont mises sous ce mot-valise dépendent non seulement des acteurs mais également des contextes nationaux [Wilkinson et al. 2010].

La distinction entre participation directe et indirecte est quant à elle assez claire, ces deux formes étant régulièrement présentées comme opposées ou concurrentielles [Lallement 2011; Bérout 2013]. Les premières, dont il sera question dans ce chapitre, concernent les situations dans lesquelles les salariés sont personnellement impliqués dans les décisions concernant leur activité, tandis que la participation indirecte qualifie l'influence que les salariés exercent par l'intermédiaire de représentants, notamment syndicaux [Wilkinson et al. 2010].

Si d'après D. Gallie, au-delà des écoles et des disciplines, il existe un consensus frappant autour de l'idée que la participation des salariés est importante pour la qualité du travail, la nature des formes de participation directe n'en fait pas moins l'objet de controverses. Le sociologue rappelle ainsi que la perspective néo-marxienne valorise le contrôle des salariés sur la tâche tandis que du point de vue du management ce sont principalement les équipes semi-autonomes et le renforcement de la communication entre les encadrants et leurs subordonnés qui comptent [Gallie 2013].

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

Cette première perspective de la participation directe comme autonomie ou contrôle sur l'activité nous semble la plus à même de prolonger les réflexions engagées aux chapitres précédents. Nous avons en effet souligné l'importance de pouvoir exercer sa puissance d'agir [Clot 2006] dans la réalisation d'une activité de qualité, deux dimensions qui réclament d'avoir une certaine emprise sur son travail. Ainsi, alors que « donner des responsabilités, faire confiance, offrir un ensemble de tâches variées et susceptibles de mobiliser l'initiative, l'intelligence, parfois la ruse, mettre la personne au défi et lui ouvrir la possibilité de faire montre de ses capacités, tout cela constitue une voie privilégiée pour susciter le sentiment d'être reconnu à sa juste valeur », en France, seuls 31 % des salariés interrogés dans l'EWCS 2010 déclarent pouvoir influencer les décisions importantes pour leur travail contre 40 % pour la moyenne des vingt-sept pays de l'UE.

Bien que les effets des changements organisationnels sur la qualité du travail soient contrastés, il existerait un consensus autour du caractère bénéfique de ceux de la participation, en dépit des risques qui y sont possiblement associés en termes d'allongement des horaires, d'intensité du travail et à long terme de mise en danger de la santé physique et psychique [Gallie 2013]. Ainsi, à partir de données représentatives des salariés britanniques, D. Gallie conclut que les effets de l'autonomie sont à la fois plus forts et plus significatifs que ceux de la consultation managériale sur le bien-être psychologique au travail [Gallie 2013].

Les conclusions de D. Gallie et Y. Zhou au niveau européens sont semblables : la participation au niveau de la tâche et de l'organisation du travail ont des effets positifs sur la santé et le bien-être au travail. Les auteurs montrent en effet que dans les organisations fournissant le plus d'emprise sur le travail, les salariés estiment moins souvent qu'ils risquent leur santé et leur sécurité au travail, déclarent les plus hauts niveaux de bien-être psychologique et les taux les plus bas de stress et d'absentéisme [Gallie et Zhou 2013].

8.1.3 Participation et « stratégie européenne en santé au travail »

Ces bons résultats expliquent en partie l'intérêt porté à la participation dans le cadre de la politique européenne en santé au travail. Steven Dhont et ses collègues soutiennent en effet que la participation est au cœur des programmes d'innovation en milieu de travail,

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

lesquels constituent des éléments importants de la stratégie européenne 2020 pour une « croissance intelligente, durable et inclusive » [Dhont et al. 2014]. Ils rappellent à ce sujet la création récente par la Commission européenne d'un réseau européen pour l'innovation en milieu de travail².

Le rapport consacré par ce réseau à la définition des indicateurs et des concepts de l'innovation en milieu de travail [Kesselring et al. 2014] fait en effet la part belle à la participation qui y est perçue comme un déterminant de la qualité et de la productivité du travail. Les auteurs se réfèrent pour cela aux travaux de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail consacrés aux relations entre l'innovation et la santé au travail [Eeckelaert et al. 2012]. C'est pourquoi en s'intéressant aux déterminants de l'innovation en milieu de travail, il s'agit au fond pour ce réseau de promouvoir les pratiques de participation, dont la stabilité au cours de la dernière décennie et la trop faible diffusion - seulement 47% des salariés en Europe participent à l'amélioration des procédés et/ou de l'organisation du travail - sont déplorées.

Quelques nuances s'imposent pour utiliser l'expression de « stratégie européenne en santé au travail ». Laurent Vogel souligne que d'une part, l'usage du terme de « stratégie » est contestable puisqu'« en l'absence de volonté politique, de cohérence et de moyens, le terme 'stratégie communautaire' a servi à dissimuler la quasi-paralysie des initiatives législatives sans, pour autant, que d'autres politiques soient définies et mises en œuvre efficacement » [Vogel 2009]. D'autre part, comme le suggèrent les conclusions des rapports de la Commission européenne [Kesselring et al. 2014] et de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail [Eeckelaert et al. 2012] évoqués plus haut, « la santé au travail n'est pas un objectif suffisamment légitime en soi [, il] s'agit 'd'améliorer la qualité et la productivité du travail » [Vogel 2009].

L'intérêt de la « stratégie européenne en santé au travail » pour la participation se loge alors très certainement dans les ambiguïtés de son intitulé, qui peuvent être réduites à deux traits majeurs. D'abord, la santé est le plus souvent utilisée comme synonyme ou conséquence de la qualité et de la productivité du travail. Or, il existe un large consensus

2. Des informations détaillées sur l'« *European Learning Network for Workplace Innovation* » sont disponibles sur le site de la commission européenne : <http://ec.europa.eu/growth/industry/innovation/policy/workplace/> (page consultée le 2/10/2016)

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

autour de l'idée qu'une plus grande implication des salariés accroît la performance des organisations. Ensuite, la diffusion de la participation dans les organisations, par définition, n'est pas perçue comme pouvant s'imposer exclusivement « par le haut », dédouanant les instances européennes d'une trop grande responsabilité. À propos de la stratégie 2002-2006, L. Vogel montre par exemple qu'elle « décrivait des problèmes réels tout en se limitant pour l'essentiel à de vagues exhortations adressées aux autres acteurs (gouvernements, patronat, syndicat) » [Vogel 2009].

Pourtant, de nombreux travaux montrent que la participation n'est pas *en soi* un facteur de santé au travail [Gallie et Zhou 2013]. Au contraire, une plus grande implication des salariés peut entraîner une intensification du travail qui a été maintes fois soulignée dans le cas de la France [Askenazy et al. 2006; Lallement 2008b; DARES 2014] mais aussi de l'Europe :

« Les données des enquêtes européennes sur les conditions de travail indiquent quatre grandes tendances [dont l'] accroissement des risques liés à l'organisation du travail. Le problème majeur est constitué par l'intensification du travail. Les manifestations les plus évidentes de ce problème sont constituées par la véritable épidémie de troubles musculo-squelettiques et une série de symptômes perçus comme du stress [...]. » [Vogel 2009]

La volonté de donner une plus grande emprise aux salariés sur leur travail, peu discutable au plan des valeurs démocratiques largement partagées en Europe, n'épargne donc pas de s'interroger sur la question des ressources dont les salariés disposent pour faire de la participation un élément de la construction de leur santé au travail. Or, en faisant l'hypothèse que ce qui est bon pour la productivité est bon pour la santé, il semble que la stratégie européenne en santé au travail tende à entretenir ce principe fondamental de l'invisibilité des relations santé-travail qu'est l'ignorance du rôle de « de l'organisation du travail [et] [d]es choix stratégiques dans l'organisation de la production » Vogel [2009].

Contre une vision « atomisée » des relations entre santé et participation au travail, Antoine Valeyre souligne l'importance du contexte organisationnel dans lequel se déploient les innovations organisationnelles et montre notamment que « la relation attendue entre

8.1. LA PROMOTION DES « NOUVELLES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES » EN LIEN AVEC LA SANTÉ AU TRAVAIL

innovations organisationnelles et meilleures conditions de travail s'observe [...] dans les organisations apprenantes, mais non dans les organisations en *lean production*. » :

- « La classe des **organisations apprenantes** regroupe des salariés qui disposent d'une forte autonomie dans le travail, autocontrôlent la qualité de leur travail et rencontrent fréquemment des situations d'apprentissage et de résolution de problèmes imprévus. Ils sont relativement nombreux à travailler en équipe. Ils exercent le plus souvent des tâches complexes, non monotones et non répétitives et subissent peu de contraintes de rythme. Cette classe s'apparente au modèle sociotechnique scandinave. »
- « La classe des **organisations en *lean production*** se caractérise par l'adoption de dispositifs organisationnels comme le travail en équipe, la rotation des tâches et la gestion de la qualité (autocontrôle de la qualité et respect de normes de qualité précises). Elle correspond typiquement au modèle de la *lean production* qui combine travail en groupe, polyvalence, qualité totale et flux tendus [MacDuffie et Krafcick 1992; Womack et al. 1990]. Si, comme dans les organisations apprenantes, les salariés sont souvent confrontés à des situations d'apprentissage et de résolution de problèmes imprévus, ils bénéficient de bien moindres marges d'autonomie dans leur travail et sont soumis à de multiples contraintes de rythme. Ils rencontrent donc des situations de travail en 'autonomie contrôlée' [Appay 1993; Coutrot 1998]. »

La participation serait donc essentiellement un facteur de santé au travail dans le cadre du « modèle sociotechnique scandinave » caractérisé par l'autocontrôle et la faiblesse des contraintes de rythme.

La concomitance dans les pays nordiques de hauts niveaux de participation et de santé au travail a ainsi pu donner l'impression d'une relation directe entre ces deux variables, qui serait valable quel que soit le contexte organisationnel. D. Gallie et Y. Zhou montrent en effet que les pays nordiques (Danemark, Suède et Finlande) se détachent nettement des autres pays européens au plan de la participation. Selon les auteurs, les pays du groupe continental (Autriche, Belgique, France, Allemagne, Luxembourg et Pays-Bas) seraient

ainsi perçus à tort comme des modèles d'implication des salariés puisque ceux-ci ont bien moins souvent le sentiment de pouvoir influencer la manière de faire leur travail [Gallie et Zhou 2013].

8.2 Mesures et modèles

En prenant le cas des salariés du secteur privé en France, nous souhaitons ici prolonger ces réflexions en introduisant la reconnaissance dans les relations entre participation et santé au travail. Une plus grande emprise sur le travail permet-elle une amélioration de la santé? N'est-ce pas plutôt lorsque la participation soutient la reconnaissance qu'elle contribue au processus de construction de la santé au travail?

8.2.1 Mesurer la participation, la reconnaissance et la santé au travail

Participation

Pour ce faire, trois séries d'indicateurs sont nécessaires. Concernant la participation, nous retenons les mêmes mesures que proposent D. Gallie et Y. Zhou dans leur rapport sur l'implication des salariés où sont distingués les niveaux de la tâche, de l'organisation et de la stratégie [Gallie et Zhou 2013]. Ces derniers, dans la continuité des perspectives décrites plus haut, perçoivent la participation comme le résultat de multiples déterminants ayant des conséquences sur l'apprentissage de choses nouvelles au travail, la motivation des salariés, l'amélioration des conditions de travail et d'emploi ainsi que le bien-être au travail, ainsi que le résume le graphique 8.1 ci-dessous.

L'enquête européenne sur les conditions de travail 2010 ne permet pas de mesurer la participation stratégique, c'est-à-dire à quel point les salariés peuvent influencer les décisions prises au niveau de l'entreprise au sujet des investissements, des embauches ou des licenciements ou encore de l'évolution des produits. En revanche, plusieurs questions permettent de se rendre compte si les salariés ont une emprise sur les tâches qui les concernent directement ainsi que sur la manière dont le travail est organisé.

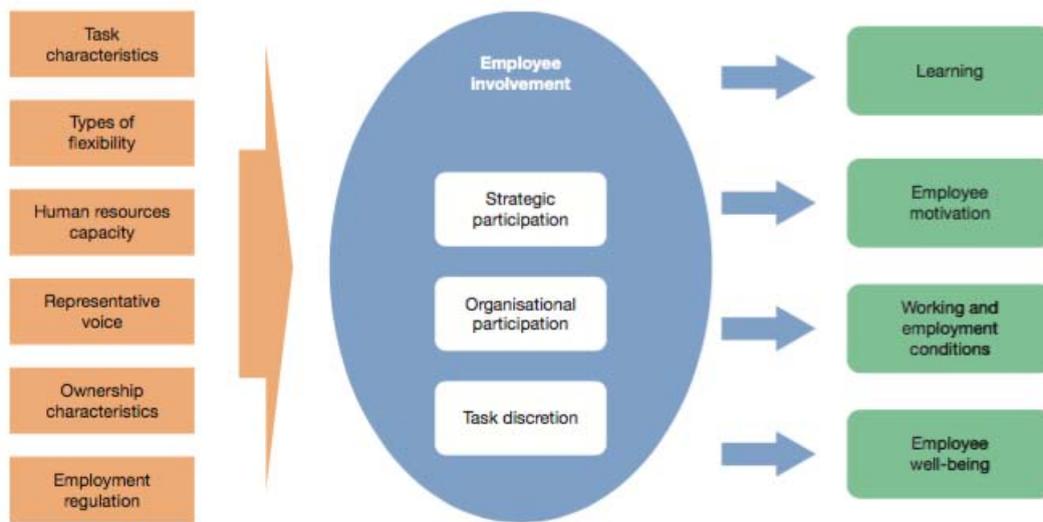


FIGURE 8.1 – Déterminants et conséquences de la participation (extrait de Gallie et Zhou [2013])

L'indicateur de participation au niveau de la tâche (variable **tâche**) comprend trois questions auxquelles les enquêtés pouvaient répondre par oui ou par non :

- Êtes-vous en mesure de choisir ou changer l'ordre de vos tâches? (oui/non)
- Êtes-vous en mesure de choisir ou changer vos méthodes de travail? (oui/non)
- Êtes-vous en mesure de choisir ou changer votre cadence ou vitesse de travail? (oui/non)

Du côté de la participation à l'organisation (variable **organisation**) deux questions sont retenues :

- Vous pouvez influencer les décisions qui sont importantes pour votre travail? (jamais, rarement, parfois, la plupart du temps, toujours)
- Vous êtes impliqué dans l'amélioration de l'organisation du travail ou des processus de travail de votre service ou organisation? (jamais, rarement, parfois, la plupart du temps, toujours)

Suivant les conclusions de D. Gallie et Y. Zhou montrant à partir d'une analyse factorielle que les items retenus appartiennent bien à deux dimensions différentes et ont, sur chaque dimension, une variabilité commune suffisante, deux indicateurs ont été créés à

partir des sommes centrées réduites des réponses à ces trois items (cf. tableau 8.1).

Reconnaissance

La mesure de la reconnaissance est fondée sur la structure des attentes de reconnaissance construite à partir de l'enquête de terrain et confirmée par la solution factorielle présentée au chapitre 7. Pour chacune des dimensions, des scores sont calculés en fonction de la position qu'y occupe chaque individu de l'échantillon : plus le score est élevé, plus l'individu se sent reconnu.

À partir des scores dans chaque dimension, une somme centrée réduite a été calculée. Outre les aspects pratiques, il nous a semblé pertinent de réduire les quatre scores à une somme unique dans la mesure où cela permet de rendre compte des effets de balance et de compensation dont il est question au chapitre 4. Nous y décrivons en effet la reconnaissance comme un jugement synthétique des travailleurs sur leur propre situation. Ceux-ci évaluent la satisfaction d'attentes déployées dans les quatre registres de l'activité, des relations, de la récompense et de la personne.

Le fait de calculer une somme permet de rendre compte de l'aspect synthétique du jugement de reconnaissance. En revanche, cette méthode ne permet pas de tenir compte de l'importance des dimensions qui pourrait être accordée de manière inégale, notamment selon les trajectoires personnelles et professionnelles ou les situations de travail individuelles, en un mot, selon les « formes identitaires » de chacun [Dubar 2015]. En l'absence de question directe telle que celle posée à la fin du questionnaire de l'enquête COI 2006, il paraît difficile de présumer si, au total, les individus se sentent reconnus ou non. Dans ces conditions, le calcul d'une simple somme décrivant le degré de reconnaissance paraît la solution la plus pertinente et la moins coûteuse (variable **reconnaissance**).

Santé

Deux indicateurs de santé ont été construits à partir des réponses à la question suivante : « durant les douze derniers mois, avez-vous souffert de l'un ou plusieurs des problèmes de santé suivants ? ». L'indicateur de santé physique (variable **physique**) comprend les items suivants :

- problèmes d’audition
- problèmes de peau
- maux de dos
- douleurs musculaires dans les membres supérieurs, le cou et/ou dans les membres supérieurs
- de douleurs musculaires dans les membres inférieurs (hanches, jambes, genoux, pieds, etc.)
- maux de tête, fatigue oculaire
- douleurs d’estomac
- difficultés respiratoires
- maladies cardio-vasculaires
- blessure(s)

Pour la construction de l’indicateur de santé psychique (variable **psychique**), les items suivants ont été retenus :

- dépression ou anxiété
- fatigue générale
- problèmes d’insomnie ou difficultés à dormir

D. Gallie et Y. Zhou retiennent un indicateur unique de santé en plus de l’indicateur de bien-être subjectif et d’absence³ Nous avons préféré opérer une distinction qui recoupe grossièrement celle qui sépare les troubles musculo-squelettiques (TMS) des risques psychosociaux (RPS) les premiers constituant, comme le rappellent Sandrine Caroly, Pascale Simonet et Nicole Vézina la « première cause de maladie professionnelle » tandis que les seconds « relèvent d’actions prioritaires en politique de santé au travail » [Caroly et al. 2015].

En utilisant une mesure plutôt liée à la santé physique et une autre ayant davantage trait à la santé physique et psychique nous n’ignorons cependant pas les interactions désormais établies qui unissent ces deux dimensions [Aublet-Cuvelier et Caroly 2013; Caroly et al. 2015]. En 2013, la revue *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* a

3. Il semble que cet indicateur réunisse l’ensemble des items sus cités, au motif que le stress psychologique peut *aussi* se traduire en symptômes physiques tels que les douleurs musculaires ou les maux de tête.

consacré un numéro aux « TMS et facteurs psychosociaux » qui souligne notamment les liens entre souffrance au travail, répression psychique et troubles musculo-squelettiques [Davezies 2013] et montre que l'organisation du travail atteint à la fois la santé physique et psychique [Petit et Dugué 2013]. L'intensification du travail est notamment un facteur de TMS, au même titre que le caractère répétitif du travail :

« Pratique ancienne, le travail répétitif ne peut expliquer à lui seul l'épidémie de TMS constatée au cours des années 1980 et 1990 dans l'ensemble des pays industrialisés. Elle peut être considérée comme un signe de l'intensification du travail [...]. Les épidémiologistes et les ergonomes mettent en cause l'aggravation des contraintes de temps, dans des emplois de bureau comme sur certains postes industriels [Bourgeois et al. 2006]. L'urgence contraint à opérer de la façon la plus rapide, en sollicitant toujours les mêmes muscles ; ou à intervenir dans des postures malcommodes au prix d'efforts ponctuels intenses. La diminution des temps de pause informels est particulièrement néfaste. Enfin la tension causée par la pression temporelle joue par elle-même un rôle dans l'apparition de pathologies [Daniellou 1998; Roquelaure et al. 2003]. » [Gollac et al. 2014]

Cependant, s'il s'agit de promouvoir une démarche conjointe de prévention des TMS et les RPS notamment en ce qui concerne la recherche des « déterminants organisationnels pouvant être à l'origine de sollicitations physiques et psychiques intenses dans le travail » [Caroly et al. 2015; Roquelaure et al. 2012], il n'en reste pas moins que « les mécanismes d'apparition peuvent différer pour partie » [Caroly et al. 2015].

Le tableau 8.1, résume la distribution des cinq indicateurs qui seront utilisés pour étudier les relations entre santé, participation et reconnaissance.

8.2.2 Quelles relations ?

À partir de ces indicateurs, il s'agira de questionner la relation directe entre participation et santé au travail dans le cas français. Pour étendre notre démarche à une comparaison entre pays européens, il faudrait en effet résoudre la question de comment tenir compte de la variété des structures des attentes de reconnaissance, décrites au chapitre 7.

8.2. MESURES ET MODÈLES

	min	max	moyenne	écart type	n
tâche	-1.43	1.02	0.00	1.00	1332
organisation	-1.44	1.90	0.00	1.00	1332
reconnaissance	-3.97	1.97	0.00	1.00	1332
physique	-1.21	3.78	0.00	1.00	1332
psychique	-1.03	2.01	0.00	1.00	1332

TABLE 8.1 – Résumé de la distribution des indicateurs de reconnaissance, de participation et de santé

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d’au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France.

Certains travaux fondées sur des données d’enquête, notamment en économie, et, on l’a vu, la stratégie européenne en santé au travail, reposent sur l’hypothèse implicite d’un lien direct entre santé et participation. Le graphique 8.2 ci-dessous représente cette relation directe.

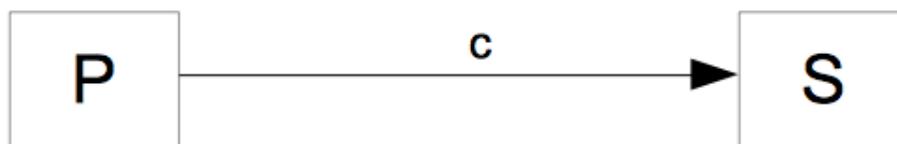


FIGURE 8.2 – Modèle de relation directe entre participation et santé

(La lettre P vaut pour participation et la lettre S pour santé)

Nous souhaitons ici envisager la possibilité du rôle médiateur de la reconnaissance dans cette relation. Dans cette hypothèse, l’éventuel impact positif d’une plus grande emprise sur le travail sur la santé passerait essentiellement par la reconnaissance. Ainsi, la participation (P) jouerait sur la reconnaissance (R) qui, en retour, jouerait sur la santé (S), tandis que l’effet direct de la participation sur la santé, matérialisé cette fois sur le graphique 8.3 par la lettre c' , serait faible ou non significatif.

En plaçant la reconnaissance entre la participation et la santé, il s’agit de creuser la piste de l’importance du contexte organisationnel [Valeyre 2007] mais aussi national [Davoine 2006]. La partie centrale de cette thèse s’est en effet efforcée de souligner les déterminants de la construction de la reconnaissance au travail à ces deux niveaux.

Dans un article fondateur, Reuben M. Baron et David A. Kenny distinguent les variables médiatrices des variables modératrices [Baron et Kenny 1986]. Les modèles de médiation-modération s'inscrivent d'une part dans l'histoire de l'évolution des modèles de psychologie vers des conceptions moins déterministes et d'autre part dans le développement de méthodes statistiques permettant de représenter des relations multifactorielles, comme les équations structurelles, permises dès 1974 par le logiciel LISREL [Brauer 2000; Rascle et Irachabal 2001; Rosseel 2012].

D'une manière plus générale, il s'agit de préciser la nature des relations entre des variables multiples, la littérature ayant notamment souligné que les termes de « modérateur » et de « médiateur » étaient utilisés indistinctement [Baron et Kenny 1986; Rascle et Irachabal 2001].

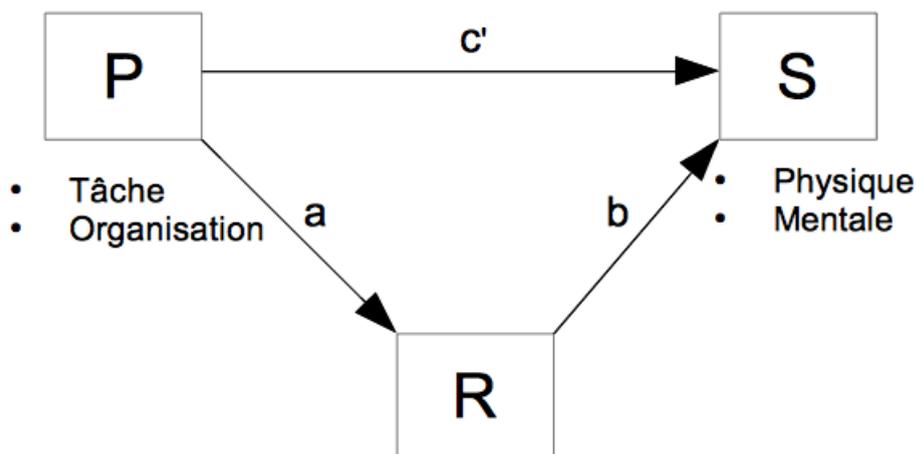


FIGURE 8.3 – Modèle de médiation

(La lettre R vaut pour reconnaissance)

Pourtant, du point de la représentation que l'on se fait d'un phénomène, la distinction entre une variable modératrice et une variable médiatrice est essentielle. En effet, un modèle de modulation suppose d'une part une relation directe entre A et B et d'autre part, admet l'existence d'autres variables qui peuvent influencer la direction ou la force de cet effet. C'est typiquement le cas de variables comme le sexe, l'âge ou la catégorie socioprofessionnelle,

qui modifient l'effet de A sur B.

Utilisant les données de l'enquête WERS, représentative des employés et des employeurs britanniques en 2004, A. Bryson et ses collègues montrent par exemple que l'accroissement de l'anxiété ainsi que la diminution de la satisfaction au travail sous l'effet des changements organisationnels est moindre lorsque des représentants syndicaux sont présents sur le lieu de travail et lorsque les salariés sont impliqués dans le processus de changement [Bryson et al. 2013].

En revanche, dans un modèle de médiation la relation directe entre A et B est supposée apparente, au moins en partie, tandis que le médiateur a la double propriété d'être directement influencé par A tout en influençant directement B [Baron et Kenny 1986]. Au plan théorique, un modèle de médiation est donc plus complexe qu'un modèle de modération puisque pour comprendre les relations entre A et B, il faut ajouter à l'effet direct, l'effet de A sur B qui passe par le médiateur. En résumé, « si les variables modératrices déterminent dans quel cas certains effets se déclarent, les variables médiatrices expliquent comment ou pourquoi ils apparaissent. » [Rasclé et Irachabal 2001].

Ainsi, donner plus d'emprise sur leur travail aux salariés favoriserait leur santé parce que cela les placerait dans les conditions plus favorables à la construction du sentiment de reconnaissance. Dans notre cas, un modèle de « médiation complète » requiert donc que soit satisfaites quatre conditions [Brauer 2000] :

- il existe un effet de la participation sur la santé (c)
- la participation exerce un effet sur la reconnaissance (a)
- la reconnaissance exerce un effet sur la santé (b)
- l'effet de la participation sur la santé n'est plus significatif compte tenu de l'effet de la reconnaissance sur la santé (c')

Il est rare que la relation entre A et B (c') disparaisse totalement lorsque l'on tient compte du rôle médiateur d'une troisième variable [Brauer 2000]. Lorsque l'effet direct persiste, même affaibli, on parle « médiation partielle ». Ainsi, « alors qu'une médiation partielle est moins impressionnante qu'une médiation complète, elle nous donne néanmoins certaines indications théoriques sur la façon dont la variable indépendante affecte la variable dépendante » [Brauer 2000].

Dans le cas où un effet direct subsisterait entre la participation et la santé au travail, il resterait à envisager l'hypothèse d'un effet modérateur de la reconnaissance, qui viendrait moduler positivement les effets d'une plus grande implication au travail sur la santé des salariés. Il s'agit alors d'un modèle de médiation-modération, représenté ci-dessous sur le graphique 8.4 :

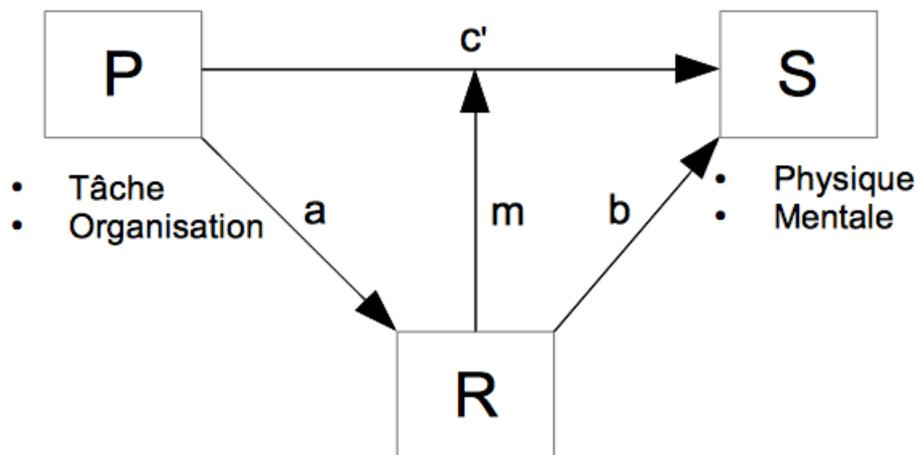


FIGURE 8.4 – Modèle de médiation-modération

Schématiquement, le modèle de médiation représente la santé comme un processus où une plus grande emprise sur le travail favorise la construction du sentiment de reconnaissance, lequel est envisagé comme un déterminant de la santé. Le modèle de la modulation par la reconnaissance suppose que la participation est un déterminant direct de la santé. Dans ce cas, la reconnaissance renforcerait les effets positifs de la participation, ou atténuerait la dégradation de la santé. En résumé,

« les modérateurs représentent plutôt des caractéristiques internes ou externes qui sont antécédentes au processus étudié, alors que les médiateurs révèlent celui-ci dans sa dimension temporelle. » [Rasclé et Irachabal 2001]

Développé à l'université de Ghent, notamment par Yves Rosseel, la librairie *lavaan* permet de réaliser assez simplement des équations structurelles représentant à la fois des relations de médiation et de modulation [Rosseel 2012]⁴. Nous avons ainsi pu mettre en

4. La librairie dispose d'un site de présentation : <http://lavaan.ugent.be>.

pratique les hypothèses de la reconnaissance comme médiateur et comme modérateur de la relation entre santé et participation au travail. Le graphique 8.4 représente ce modèle, où la lettre *m* représente l'éventuel effet modérateur de la reconnaissance.

Avant de décrire les résultats obtenus pour ces trois modèles, ajoutons que des variables ont été introduites afin de tenir compte de l'effet potentiel de caractéristiques des individus et de leurs employeurs, dont le rôle a été souligné dans la partie centrale de la thèse. Ont ainsi été retenues comme variables de « contrôle » le sexe, l'âge, l'ancienneté, la durée du contrat (cdi ou non), le diplôme, la classification internationale des types de profession (ISCO), le secteur (classification NACE) et la taille de l'établissement.

8.3 La reconnaissance dans le processus de construction de la santé au travail

8.3.1 Le rôle médiateur de la reconnaissance

Le tableau 8.2 résume les effets obtenus pour chaque modèle. : le modèle simple avec uniquement l'effet direct (M1, graphique 8.2), le modèle avec médiation (M2, graphique 8.3) et le modèle de médiation-modération (M3, graphique 8.4)⁵. Pour faciliter la lecture des résultats, rappelons que plus les affections déclarées sont nombreuses, plus les indicateurs de santé physique (douleurs musculaires, au dos, maux de tête, etc...) et psychique (dépression, fatigue, insomnie) augmentent. Autrement dit, un coefficient positif signifie que les problèmes de santé s'accroissent.

D'une manière générale, les résultats obtenus concernant l'effet direct de la participation sur la santé montrent qu'en France en 2010, plus de participation n'implique pas d'être en meilleure santé, ni physique, ni psychique puisqu'aucun coefficient n'est négatif. Au contraire la participation au niveau de la tâche (pouvoir choisir l'ordre, la méthode ou la cadence) semble avoir un impact plutôt négatif sur la santé psychique.

L'absence de coefficients suggérant une relation directement positive entre participation et santé dans ce modèle invite à douter, pour les salariés du secteur privé en France, de la réalité du modèle « gagnant-gagnant » où il suffirait d'augmenter l'emprise des salariés

5. Les résultats complets sont reportés en annexes (tableaux B.1 à B.8).

8.3. LA RECONNAISSANCE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

sur leur travail pour que s'améliore leur santé. Ce résultat s'inscrit de manière cohérente avec les travaux français portant sur l'augmentation de la charge mentale [Hamon-Cholet et Rougerie 2000; Askenazy et Caroli 2003; DARES 2014], qui résulte au moins en partie des « nouvelles formes d'organisation des entreprises [qui] renforcent l'autonomie des salariés ». Ainsi,

« Les entreprises font plus que par le passé appel à l'initiative de leurs salariés pour mieux répondre à la demande de leurs clients et pour améliorer leur productivité. La contrepartie de cette plus grande responsabilisation et de cette plus forte implication dans l'entreprise est un accroissement relatif de la charge mentale au travail. » [Hamon-Cholet et Rougerie 2000]

Conçue comme le pendant de la charge physique qui, jusqu'à la fin des années 1970, dominait les préoccupations relatives aux conditions de travail, le développement de la mesure de la charge mentale correspond à une prise de conscience des risques encourus en termes de santé mentale et psychologique par les salariés. Ainsi, alors qu'en 1984 dans l'enquête *Conditions de travail*, une seule question était relative à la charge mentale (« ne pas quitter son travail des yeux »), en 2013 l'enquête « propose un grand nombre d'indicateurs organisés en six dimensions : intensité du travail et temps de travail, exigences émotionnelles, autonomie, rapports sociaux au travail, conflits de valeur et insécurité de la situation de travail » [DARES 2014].

En cohérence avec l'état des connaissances, ce résultat est toutefois problématique vis-à-vis de la définition théorique du modèle de médiation que proposent R. M. Baron et D.A. Kenny. Un modèle de médiation suppose en effet que l'on puisse mesurer, dans le modèle simple, un effet direct significatif entre les deux termes étudiés. Or, nos premiers résultats sont soit non significatifs, soit dans la direction opposée à celle attendue.

Pour comprendre la non significativité des coefficients, nous pouvons faire l'hypothèse, largement compatible avec la littérature, de l'existence d'effets contradictoires de la participation sur la santé selon l'organisation et les conditions de travail [Hamon-Cholet et Rougerie 2000; Valeyre 2007]. En effet, l'augmentation de la charge mentale qui accompagne la plus grande implication des salariés a des effets ambivalents sur la santé :

8.3. LA RECONNAISSANCE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

« L'impact du sentiment de responsabilité peut être positif, si les salariés se sentent valorisés, et que leur travail se trouve enrichi, ou négatif, lorsque la charge mentale devient source de stress, lui-même créateur de pathologies. La charge mentale telle qu'elle est repérée dans l'enquête ne préjuge donc pas du caractère pathogène ou non de la contrainte perçue par les salariés. » [Hamon-Cholet et Rougerie 2000]

Notre hypothèse initiale selon laquelle les liens entre participation et santé sont positifs s'ils s'inscrivent dans un processus qui permet l'amélioration de la reconnaissance serait alors vérifiée si l'introduction de la médiation rendait cet effet direct significatif. La médiation par la reconnaissance jouerait le rôle de révélateur de l'effet direct de la participation sur la santé.

Les résultats du modèle de médiation décrit par le graphique 8.3, sont reportés dans la colonne M2 du tableau 8.2. Ils confirment largement cette hypothèse puisque la plupart des effets directs de la participation sur la santé deviennent significatifs.

	M1	M2	M3
Santé psychique			
tâche	0,076**	0,108***	0,107***
organisation	-0,032	0,082**	0,083 * *
reconnaissance		-0,330***	0,327***
reconnaissance*tâche			0,039
reconnaissance*organisation			-0,021
Santé physique			
tâche	0,045	0,071**	0,069 * *
organisation	-0,056	0,034	0,036
reconnaissance		-0,259***	-0,254***
reconnaissance*tâche			0,059
reconnaissance*organisation			-0,035
Reconnaissance			
tâche		0,099***	0,099***
organisation		0,347***	0,347***

TABLE 8.2 – Tableau comparatif des effets de la participation sur la santé avec et sans médiation

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. Seuils de significativité : *** = $p < 0,01$; ** = $p < 0,05$; * = $p < 0,1$; $n = 1332$

8.3. LA RECONNAISSANCE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Comme dans le modèle simple, l'effet direct de la participation au niveau de la tâche sur la santé psychique est négatif mais il est cette fois plus fort et significatif au seul de 1%. De manière remarquable, la direction de la relation entre participation organisationnelle et santé psychique change de sens et devient significatif. Ainsi, alors qu'aucun coefficient n'était significatif pour la santé physique, la participation au niveau de la tâche se révèle avoir un effet direct plutôt négatif sur la santé lorsqu'il est tenu compte du rôle médiateur de la reconnaissance. Le lien entre la participation organisationnelle et la santé physique est orienté dans la même direction mais n'est pas significatif.

Les effets escomptés dans le modèle de médiation sont tous obtenus. D'une part les deux formes de participation, représentées par la lettre *a* sur le graphique 8.3, ont des effets positifs et significatifs sur la reconnaissance, surtout en ce qui concerne la participation au niveau organisationnel. Pour rappel cet indicateur comprend à la fois l'influence que le salarié estime avoir sur les décisions importantes qui concernent son travail et dans l'amélioration de l'organisation du travail ou des processus de travail du service ou de l'organisation.

D'autre part les effets attendus de la reconnaissance sur la santé physique et psychique sont nettement confirmés. Avec des coefficients élevés et significatifs, la reconnaissance constitue bel et bien un facteur important de santé au travail. Rappelons que notre indicateur de reconnaissance, conçu comme la somme des scores dans chacune des dimensions de l'analyse factorielle, rend compte du degré de satisfaction des attentes de reconnaissance dans les registres de l'activité, des relations, de la récompense et de la personne. La force du lien observé souligne donc l'importance de la possibilité d'établir un rapport positif à soi dans la construction de la santé.

Le modèle de médiation souligne en effet la dimension processuelle de la construction de la santé : lorsqu'une plus grande emprise sur le travail améliore le sentiment de reconnaissance, les affections physiques et psychiques diminuent. En cela, la reconnaissance est bien un *médiateur partiel* de la relation entre participation et santé [Rasclé et Irachabal 2001] tandis que les effets directs de la participation sur la santé s'avèrent plutôt négatifs, en particulier en ce qui concerne les responsabilités qui doivent être assumées au plus près de l'activité (ordre des tâches, méthode, cadence).

8.3. LA RECONNAISSANCE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Un dernier modèle a été testé afin d'explorer l'hypothèse de l'effet modérateur de la reconnaissance. Comme une partie de la littérature managériale décrite au chapitre 1 le suggère, la reconnaissance, sous la forme du bon mot du supérieur par exemple, pourrait compenser les effets délétères d'un surcroît d'implication. Dans ce cas, on pourrait s'attendre à ce que les effets de la participation au niveau de la tâche et de l'organisation, en interaction avec la reconnaissance, soient significativement négatifs, c'est-à-dire qu'ils indiquent une diminution des problèmes de santé.

La colonne *M3* du tableau 8.2 rapporte ces coefficients pour les deux dimensions de la santé, aux lignes « reconnaissance*tâche » et « reconnaissance*organisation ». Aucun de ces coefficients n'est significatif et leurs directions sont opposées selon qu'il s'agit de la reconnaissance en interaction avec la participation au niveau de la tâche ou de l'organisation. Cela indique que la reconnaissance ne parvient pas à jouer de rôle modérateur sur les effets négatifs de la participation sur la santé lorsqu'on tient compte de sa fonction modératrice.

Notons par ailleurs que les effets directs de la participation mesurés par le modèle de médiation-modération sont très proches de ceux obtenus grâce au modèle de médiation. La participation est liée à une augmentation significative des affections déclarées, sauf dans le cas de la participation organisationnelle en lien avec la santé physique. Les effets d'une plus grande participation sur l'évolution du sentiment de reconnaissance restent également fortement positifs et significatifs, tout comme les effets bénéfiques de la reconnaissance sur la santé.

L'observation des effets indirects et totaux⁶ de la participation sur la santé rapportés dans le tableau 8.3 confirment que l'effet vertueux de la participation sur la santé n'existe que si elle permet de renforcer le sentiment de reconnaissance. Ainsi, l'effet des deux formes de participation au niveau de la tâche et de l'organisation, lorsqu'il passe par la reconnaissance est significativement favorable à la santé dans ses dimensions physiques (-0.032 et -0.0113) et psychiques (-0.025 et -0.088). En revanche les effets totaux, incluant à la fois les effets positifs de la médiation et les effets négatifs de la relation directe ne sont pas significatifs, à l'exception de l'effet total de la participation à la tâche, qui s'exerce au détriment de la santé psychique.

6. Les effets indirects résultent du produit de *a* et *b* auquel on ajoute *c'* pour obtenir l'effet total

8.3. LA RECONNAISSANCE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

modèle de médiation-modération	
Santé psychique	
effet indirect de la participation à la tâche	-0,032***
effet indirect de la participation à l'organisation	-0,113***
effet total de la participation à la tâche	0,075 * *
effet total de la participation à l'organisation	-0,787
Santé physique	
effet indirect de la participation à la tâche	-0,025***
effet indirect de la participation à l'organisation	-0,088***
effet total de la participation à la tâche	0,044
effet total de la participation à l'organisation	-0,052

TABLE 8.3 – Effets indirects et totaux de la participation sur la santé

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. Seuils de significativité : *** = $p < 0,01$; ** = $p < 0,05$; * = $p < 0,1$; $n = 1332$

Ces résultats suggèrent d'une manière générale que, dans le cas des salariés du secteur privé français, la participation, en dehors de son rôle dans la construction du sentiment de reconnaissance, est plutôt un facteur de détérioration de la santé dans l'état actuel de la reconnaissance obtenue par les salariés.

8.3.2 Le poids des organisations du travail

Le fait qu'au total l'augmentation de l'emprise qu'ont les salariés sur leur travail ne soit pas synonyme d'amélioration de leur santé en 2010 d'après les données de l'enquête européenne sur les conditions de travail suggère une spécificité française. En effet, D. Gallie et Y. Zhou montrent qu'à l'échelle européenne, les salariés qui travaillent dans des organisations où ils estiment avoir du contrôle sur leur tâche et/ou sur l'organisation du travail déclarent moins souvent des affections physiques [Gallie et Zhou 2013]. Nos analyses concluent au contraire à des effets non significatifs, voire négatif dans le cas de la relation entre le contrôle sur la tâche et la santé psychique.

Les auteurs précisent que lorsque sont prises en compte les caractéristiques de l'individu et du lieu de travail, ce sont les organisations « consultatives », caractérisées par un faible contrôle sur la tâche mais une forte participation organisationnelle qui sont les plus favorables à la santé des salariés. Aucun des modèles que nous avons mis en œuvre ne nous

8.3. LA RECONNAISSANCE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

permet de parvenir à de telles conclusions puisque les coefficients, bien qu'orientés dans la bonne direction, ne sont pas significatifs (cf. tableaux 8.2 et 8.3).

Sans remettre en cause les conclusions tirées au niveau européen, le contraste de la situation française invite à s'interroger sur ce qui fait dans certains pays, qu'une plus grande participation a des effets bénéfiques sur la santé. Plus précisément, la mise en valeur du rôle médiateur de la reconnaissance dans cette relation suggère de s'intéresser aux déterminants du lien entre participation et construction de la reconnaissance au travail.

Il semble indispensable de mobiliser les caractéristiques organisationnelles pour comprendre cette relation. Plusieurs recherches déjà citées suggèrent que l'inégale distribution du caractère « gagnant-gagnant » des « nouvelles pratiques organisationnelles » est à mettre en lien avec les différents types d'organisation du travail, elles aussi inégalement distribuées en Europe [Hamon-Cholet et Rougerie 2000; Valeyre 2007].

À partir de la troisième enquête européenne sur les conditions de travail, Edward Lorenz et Antoine Valeyre identifient deux types bien distincts parmi les « nouvelles formes d'organisation du travail » : les organisations apprenantes et les organisations en *lean production*. Les organisations apprenantes se distinguent notamment des organisations en *lean production* du point de vue de la plus grande autonomie dont disposent les salariés et des moindres contraintes de rythme auxquelles ils sont soumis [Lorenz et Valeyre 2004, 2005]. Moins propices à l'intensification du travail, les organisations apprenantes seraient plus favorables à la construction d'un lien positif entre participation et reconnaissance.

En termes de diffusion en Europe, les auteurs concluent à de « fortes spécialisations nationales » dans la mesure où « les organisations apprenantes sont prédominantes aux Pays-Bas, dans les pays scandinaves (Danemark et Suède) et, dans une moindre mesure, en Finlande, en Autriche et en Allemagne » tandis qu'elle sont « peu développées dans les pays méridionaux et en Irlande. Les organisations en *lean production* sont les plus importantes au Royaume-Uni, en Irlande, en Espagne et, dans une moindre mesure, en France » [Lorenz et Valeyre 2005].

Ainsi, la participation contribuerait à la santé au travail à la condition d'être introduite dans un contexte organisationnel favorable à la reconnaissance. La spécificité française

à l'égard du reste de l'Europe, en particulier pays nordiques, au regard des liens entre participation en santé pourrait alors être attribuée à la plus grande diffusion du modèle de *lean production*, au détriment des organisations apprenantes.

8.3.3 Le rôle de la représentation syndicale

Dans les pays nordiques, la plus grande diffusion des organisations apprenantes se double d'une plus grande importance des syndicats. La France, en revanche, détient l'un des taux de syndicalisation les plus faibles d'Europe. En 2013 selon l'OCDE, seuls 7,7% des salariés étaient syndiqués en France contre 66,8% au Danemark, 67,7% en Suède et 69% en Finlande. Qu'il s'agisse d'une cause ou une d'une conséquence, l'enquête de terrain *Travail, sens, reconnaissances* a permis d'observer que « les syndicats ne sont que très exceptionnellement mentionnés comme une solution à l'absence de reconnaissance » [Bigi et al. 2015].

Ainsi, dans une recherche qui vise explicitement à fournir des éléments empiriques à la controverse entre perspectives critique et des gains mutuels, P. Kalmi et A. Kauhanen prennent bien soin de souligner que les résultats positifs qu'ils obtiennent sont selon eux davantage à mettre sur le compte du contexte finlandais que des innovation en elles-mêmes. Se référant aux travaux de John Godard [2004], les auteurs rappellent que les changements ont plus de chance d'être opérés au bénéfice des employeurs comme des salariés si ces derniers sont fortement représentés, sont impliqués dans la codétermination, sont protégés contre les licenciements et si la société est marquée par un haut niveau de confiance interpersonnelle [Kalmi et Kauhanen 2008].

Avec son système centralisé de négociation collective, une tradition importante au niveau de la participation, une forte sécurité de l'emploi et, au plan culturel, un haut niveau de confiance interpersonnelle, associée à une faible conflictualité perçue entre salariés et encadrement, la Finlande semble en effet offrir un contexte bien différent du cas français [Kalmi et Kauhanen 2008].

Le rôle de la présence syndicale dans la relation entre participation et sentiment de reconnaissance n'est toutefois pas dénué de complexité. Ainsi, dans une précédente recherche, nous avons étudié l'hypothèse du rôle modérateur de la présence syndicale à partir des

données de l'enquête COI 2006. Il s'agissait notamment de se demander si les effets négatifs des changements organisationnels sur le sentiment de reconnaissance étaient de plus faible ampleur en présence d'au moins un représentant syndical au niveau de l'établissement.

Nous avons conclu au rôle révélateur de la présence syndicale, qui semble avoir aggravé la perception d'une balance inéquitable entre les efforts fournis et les rétributions dans le secteur privé comme dans la Fonction publique d'État [Bigi et al. 2012]. Nous pouvons supposer que si les syndicats en France ont une moins grande influence sur les changements organisationnels, ils peuvent toutefois contribuer au développement d'un contexte cognitif qui favorise l'expression des critiques [Amossé et Coutrot 2008].

Conclusion

À partir d'une analyse factorielle qui visait à confirmer la structure des attentes de reconnaissance au niveau d'une population représentative des salariés du secteur privé en France en 2010, nous avons construit un indicateur synthétique de reconnaissance, conçu comme la somme de chacune des dimensions de l'activité, des relations, de la récompense et de la personne. La principale limite de cet indicateur est qu'il ne tient pas compte de l'importance que les individus peuvent accorder à chaque registre, notamment en fonction de leur trajectoire et de leur situation de travail.

Bien qu'imparfaite, notre mesure nous a permis d'explorer les liens entre participation et santé au travail. Si les conclusions de la littérature empirique soutiennent tour à tour la perspective critique et celle des gains mutuels, il semble toutefois que dans la stratégie européenne en santé au travail la plus grande emprise accordée aux salariés sur leur travail, caractéristiques des « nouvelles pratiques organisationnelles » ou des « *High Performance Workplace Organisations* » soit perçue comme un facteur de santé au travail.

Les différents modèles éprouvés nous invitent à deux conclusions principales. D'abord, les effets directs de la participation sur la santé ne sont pas significatifs, voire détériorent la santé psychique dans le cas de la participation à la tâche. Ensuite, le rôle médiateur de la reconnaissance reflète la dimension processuelle de la construction de la santé au travail : c'est lorsqu'une plus grande participation au niveau de la tâche améliore le sentiment

8.3. LA RECONNAISSANCE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

de reconnaissance que la santé, dans ses dimensions physique et psychique, est protégée. L'absence de rôle modérateur de la reconnaissance sur le lien entre santé et participation soutient cette conclusion.

Au total, dans le cas français, les effets de la participation sur la santé sont sinon négatifs, du moins peu significatifs, ce qui en fait une spécificité vis-à-vis des pays nordiques. Le modèle de médiation suggère que les raisons de cette spécificité sont à trouver du côté du lien entre l'augmentation de la participation et celle du sentiment de reconnaissance. La plus grande diffusion des organisations apprenantes d'une part et le poids des syndicats et d'une grande protection sociale, notamment contre le chômage d'autre part, peuvent expliquer pourquoi dans les pays nordiques, les salariés semblent plus facilement faire de la participation une ressource dans la construction de leur santé.

Conclusion générale

CONCLUSION

Qu'est-ce que la reconnaissance ? Si cette question a fortement marqué les débuts de notre thèse, le travail de généalogie dont la partie I se fait l'écho nous pousse aujourd'hui à conclure que si la réponse nous échappe, c'est précisément en raison de la plasticité des limites et du contenu de cette notion. Le propre de la reconnaissance, même lorsque son usage est limité à l'objet du travail, est précisément de prendre des formes différentes selon les acteurs qui la mobilisent et les disciplines qui s'en saisissent.

Si tout ne commence pas en 1988⁷ avec la grande grève des infirmières, plusieurs groupes professionnels se mobilisent pour revendiquer davantage de reconnaissance à partir de cette date. Une analyse fondée sur les archives de la presse quotidienne française nous a permis de montrer qu'au-delà de leur grande variété (« jockeys » à la SNCF, infirmiers anesthésistes, salariés d'hôtels de luxe, sages-femmes, greffiers, etc.), ces luttes ont un commun enjeu d'identité professionnelle et participent d'un processus de construction du sujet collectif. En creux, l'éclosion de ces conflits souligne le rôle déterminant des collectifs de travail dans la socialisation de la plainte [Osty 2010].

Passé ce niveau de généralité, la manière dont cette quête de reconnaissance se traduit en revendications concrètes qui sont variables selon les professions [Loriol 2011] sans pour autant être particulièrement originales [Denis 2005]. En 2000, les convoyeurs de fonds réclamaient en priorité l'amélioration des conditions de sécurité dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi que la reconnaissance comme « métier à risque », garante d'une pré-retraite spécifique et de l'attribution d'une prime de risque. Pour les agents de chambres mortuaires, la quête de reconnaissance de leur identité professionnelle passe par la revendication d'un statut digne du « médico-technique » qui symboliserait leur appartenance à la chaîne de soins tandis que le conflit des infirmières a quant à lui pour déclencheur le déni de leur diplôme.

Observée du point de vue des acteurs, la plasticité de la reconnaissance se mue en ambivalence, au sens établi par R. K. [Merton 1976] puisqu'en elle « s'opposent deux forces de signe contraire et d'intensité égale, sans que l'une ne puisse jamais prévaloir complètement sur l'autre [...] à la différence des contradictions hégéliennes, l'ambivalence

7. F. Piotet montre ainsi que la révolte des « sans qualification », c'est-à-dire des « OS de l'industrie automobile et des industries manufacturières » autour des événements de 1968 peut-être comprise comme une revendication de « reconnaissance de leur dignité et de la qualité de leur contribution » [Piotet 2003].

ne peut pas être surmontée par une synthèse. » [Tabboni 2003]. Ainsi, dans les années 1990, la reconnaissance a fait son apparition en tant qu'outil privilégié du dévoilement des pathologies du monde contemporain tandis qu'elle est présentée dans la littérature managériale comme un inépuisable réservoir d'engagement supplémentaire.

Si la reconnaissance résiste aux efforts de définition, il ne reste pas moins possible de formuler quelques hypothèses concernant sa quiddité, ce qui fait qu'elle est ce qu'elle est. Rappelons d'abord que si les usages de la reconnaissance que nous venons de décrire sont bel et bien irréductibles, ils ont toutefois en commun de rompre radicalement avec les conceptions du travail comme activité instrumentale. Au contraire, les approches mobilisant la reconnaissance partent du principe du travail comme activité qui doit permettre la reproduction matérielle de la société mais aussi l'intégration sociale.

Corollaire de l'accent mis sur le travail comme fondement de l'intégration sociale plutôt que rapport économique, les travaux de sociologie du travail qui mobilisent la reconnaissance chaussent des lunettes avec lesquelles ils sont particulièrement attentifs à la subjectivité au travail ou à la manière dont le travail affecte l'identité. Dans ces conditions, il n'est pas surprenant qu'à la fin des années 1970, les premiers sociologues à observer le travail au prisme de la reconnaissance, R. Sainsaulieu et P. Bernoux proposent chacun d'analyser le travail comme activité de subjectivation passant par des processus de reconnaissance [Sainsaulieu 1977], y compris pour les ouvriers [Bernoux 1979, 1981].

Ainsi, malgré une extension aux limites variables, ce qui fait la spécificité de l'entrée dans le travail par la reconnaissance est la centralité accordée à la subjectivité de sujets mus par le désir d'entretenir un rapport positif avec eux-mêmes - sans que cela soit exclusif de toute forme de rationalité instrumentale. Après une longue éclipse, la reconnaissance refait surface en sociologie du travail au début des années 2010 dans un contexte où les « nouveaux modèles productifs » contiendraient la « promesse, rarement tenue, d'exaltation de soi par un engagement sans fin dans le travail » [Cousin 2006a]. Dans le prolongement des travaux de cliniciens et psychodynamiciens du travail, la reconnaissance permet alors de porter le regard sur les processus de construction de sujets individuels et collectifs à travers les activités de travail, avec notamment pour enjeu la santé mentale.

Cette plasticité, risquée au plan politique puisque capable de soutenir à la fois des forces

CONCLUSION

critiques et idéologiques, a revêtu un caractère heuristique dans le cadre de notre thèse en nous permettant d'accueillir au sein d'un même projet de recherche des perspectives philosophiques et sociologiques sur le travail, tout en ouvrant le regard vers la santé et les disciplines qui, historiquement, s'en préoccupent le plus comme la psychologie et l'ergonomie. Ainsi, partant du principe de la vulnérabilité des salariés et de la reconnaissance comme possibilité d'établir un rapport positif à soi [Renault 2004a], nous avons consacré la partie centrale de cette thèse à décrire leurs attentes de reconnaissance et à rechercher les obstacles qui, en s'opposant durablement à leur satisfaction, constituent des injustices.

Grâce à l'analyse des entretiens menés dans des entreprises privées de taille et de secteurs variés nous sommes parvenus à une définition provisoire de la reconnaissance comme jugement socialement construit sur fond d'attentes communes dans différents registres. Les trajectoires professionnelles et personnelles, comme l'a montré le cas du centre d'appel, influencent l'importance accordée aux différentes attentes et participent de la construction de ce jugement [Dubar 2015].

Les attentes situées dans le registre de la « récompense » et de la « personne » sont le plus souvent traduites par les salariés dans les termes de la justice. Ceux-ci perçoivent aisément comme des injustices le non-respect des principes méritocratiques, couplé au brouillage des horizons, tout comme les atteintes faites au respect de l'égalité, dont l'exigence est en tension avec la reconnaissance des particularités [Dubet 2016]. À l'inverse, les non-satisfactions des attentes dans les registres de l'activité et des relations restent le plus souvent confinées au niveau individuel sur le mode du vécu douloureux.

À travers les critiques de l'absurdité du travail, les salariés expriment le besoin de faire l'exercice d'eux-mêmes dans l'activité et de sentir qu'ils contribuent à une production collective. Malgré la plus grande autonomie prescrite dans les nouvelles organisations du travail, l'intensification du travail, notamment sous la forme de l'augmentation des contraintes de rythme, continue d'écarter les salariés de la définition de la qualité et de la possibilité de travailler selon leurs critères.

Dans ce contexte, la crainte du chômage et la peur du déclassement agissent comme de véritables obstacles cognitifs bridant les stratégies individuelles et collectives à visée transformatrice. En effet, la manière dont les salariés perçoivent le découpage de l'activité

et les ressources dont ils disposent pour bien faire leur travail, en particulier lorsqu'ils sont peu à moyennement qualifiés et travaillent dans de grandes entreprises, incarne un rapport de force classique autour de la définition de la qualité dans lequel les prescripteurs du travail dominant leurs exécutants.

Dans le registre des relations ce sont davantage la reconnaissance des contraintes de l'activité et la mesure de la contribution qui se jouent. Notre pas de côté en Finlande nous a permis de dénaturiser la norme du surinvestissement professionnel des cadres et ingénieurs en France. En Finlande, le décompte des heures signale la qualité de l'organisation du travail et garantit la possibilité pour tous de disposer de temps pour la famille ou les loisirs. En France, entretenir un rapport extensif au temps de travail, comme le permet la loi et les organisations du travail le prescrivent, semble encore largement être une marque de prestige social.

Ce faisant nous avons montré que ces rapports au temps de travail sont enchâssés dans des normes de genre plus égalitaires en Finlande, soutenues par une fiscalité et des politiques sociales particulièrement favorables à l'emploi à temps plein des deux partenaires, y compris lorsqu'ils ont des enfants. En France, les difficultés rencontrées spécifiquement par les femmes à progresser dans leurs carrières tout en prenant soin des tâches parentales et domestiques autant qu'elles le souhaiteraient soulignent l'absence de neutralité des organisations du travail à l'égard du genre.

Après avoir mobilisé un matériau empirique littéraire avec les métadonnées d'articles de sciences humaines et sociales portant sur la reconnaissance et les archives de la presse française dans la première partie, puis les entretiens en France et en Finlande dans la seconde, la dernière partie de la thèse s'est nourrie des chiffres de l'Enquête européenne sur les conditions de travail 2010 produite par Eurofound pour mettre à l'épreuve les conclusions empiriques fondées sur les entretiens.

Le chapitre 7 a confirmé la solidité de la structure des attentes de reconnaissance qui se déploient dans les quatre registres de l'activité, des relations, de la récompense et de la personne pour les salariés du secteur privé en France en 2010. Globalement, la comparaison entre les solutions factorielles obtenues pour chaque pays avec celle de la France montre une certaine stabilité des dimensions de la reconnaissance à travers l'Europe.

CONCLUSION

Prolongeant les conclusions de la comparaison France-Finlande, des variations notables sont toutefois observées dans la constitution des registres de la récompense et de la personne, en lien avec les modèles sociaux. Ainsi alors qu'en France les attentes de conciliation vie familiale-vie professionnelle sont expliquées par un facteur commun au sentiment de discrimination et du respect en tant que personne, dans les pays nordiques elles sont expliquées conjointement avec les attentes concernant l'utilité et la qualité du travail. Au contraire, dans les pays moins riches d'Europe, ayant connu une transition démocratique récente, les attentes de conciliation vont de pair avec celles exprimées à l'égard du salaire et de la carrière, rappelant le schéma intrinsèque/extrinsèque.

Le dernier chapitre montre que la satisfaction des attentes de reconnaissance est un déterminant essentiel de la santé au travail. Si les spécificités nationales décrites plus haut ne nous ont pas permis d'étendre l'analyse à l'ensemble des pays européens, nous avons pu en nous limitant au cas français, observer les interactions entre la santé, la reconnaissance et le fait pour les salariés d'avoir une plus grande emprise sur leur travail, au niveau des tâches qu'ils ont à accomplir comme de l'organisation du travail. La participation est en effet tenue pour un facteur de santé au travail par la stratégie européenne en santé au travail.

Nos analyses parviennent à trois résultats principaux. D'abord, en France pour les salariés du secteur privé en 2010, avoir une plus grande emprise sur son travail a des effets directs mitigés sinon négatifs sur la santé physique et psychique qui peuvent être attribués à l'intensification du travail et à l'autonomie contrainte. Ensuite, la reconnaissance ne joue pas de rôle modérateur significatif ce qui pousse à douter de la pertinence d'une conception managériale qui en ferait une sorte d'instrument de compensation des effets délétères d'un plus grand investissement dans le travail. Enfin, notre modèle de médiation souligne la dimension processuelle de la construction de la santé au travail puisque c'est seulement lorsque la plus grande participation accroît le sentiment de reconnaissance que son effet total est positif sur la santé, en particulier psychique.

Si nous sommes entrés dans le travail par la reconnaissance, trois thématiques se sont imposées en filigrane au fur et à mesure de notre recherche, construisant presque à notre insu une sorte d'espace de réflexion transverse pour nos réflexions présentes et à venir. Le

temps, la santé et le pouvoir forment les trois pointes d'un triangle que nous nous risquons à décrire et mettre en musique dans les lignes qui suivent.

La thématique du pouvoir des travailleurs sur leur activité revient à plusieurs reprises au cours de la thèse comme une réminiscence de nos interrogations premières sur l'autonomie. Dans ce que nous avons appelé des luttes pour la reconnaissance, l'enjeu est au fond toujours de pouvoir définir le sens et le contenu de leur activité et/ou à se donner les moyens de faire un travail de qualité. Ainsi, depuis des années, les sages-femmes se battent pour imposer leur « métier formidable » à la « reconnaissance fort minable » notamment autour de la revendication du statut de « praticien de premier recours ». De manière assez cynique, c'est peut-être parce que les moyens qui sont nécessaires aux sages-femmes pour faire un travail de qualité selon leur propres critères paraissent moins coûteux aux pouvoirs publics - puisque moins techniques et moins bien rémunérés - qu'elles parviendront peu à peu à s'imposer dans le rapport de force qui les oppose notamment aux médecins gynécologues-obstétriciens.

La dépossession de l'activité qui s'est jouée pour les salarié.e.s du centre d'appel et du service de gestion démontre une impuissance qui résulte notamment de la faiblesse de l'action collective, de rapports de genre inégaux et de la peur de la précarité aussi bien qu'elle souligne les liens de la santé avec le pouvoir comme avec le temps. C'est en effet parce qu'elles ont été exclues de la définition de leur propre activité que les salariées ont pu se voir prescrire une activité vécue comme ennuyeuse, répétitive et finalement dommageable pour leur santé.

Enfin, tout cela souligne l'importance d'appréhender la construction des liens entre santé et organisation du travail dans la durée. Ainsi, au centre d'appel, les pratiques organisationnelles n'ont pas les mêmes effets pour les « anciennes » que pour les plus récents embauchés. En retour, cela démontre la nécessité de tenir compte du vécu des salariés tout au long des changements organisationnels pour que le travail reste un opérateur de santé.

La question des moyens de cette prise en compte dépasse l'objet de cette thèse mais nous sommes peu convaincus à l'idée de fonder nos espoirs sur une transformation de la « vision de l'individu portée plus ou moins consciemment par les dirigeants » [Bernoux 2010]. De surcroît, cela imposerait à ces derniers une écrasante responsabilité qui prend déjà,

pour bon nombre de cadres, la forme d'une douloureuse contradiction entre les attentes de leurs subordonnés et de leur direction. De ce point de vue, le partage du pouvoir au sein des entreprises, *via* le renforcement de la représentation syndicale et le bicamérisme par exemple, semble être une solution bien moins coûteuse [Ferrerias 2012].

La thématique du temps a en grande partie fait l'objet du chapitre 6 à travers la comparaison entre des ingénieurs en France et en Finlande. Plus largement, la question de la « souveraineté temporelle », c'est-à-dire de la place occupée par le travail dans l'ensemble de la vie plutôt que de la maîtrise du temps dans l'activité de travail, affleure de manière problématique dans le reste de la thèse pour les femmes ainsi que pour les salariés qui ne décomptent pas leur temps de travail. Généralement, les salariés qui ont le pouvoir d'organiser leurs temps et lieux de travail semblent en revanche beaucoup moins pouvoir disposer de leur temps d'une manière respectueuse de leur vie familiale et de leur santé [Bercot 2014].

Sans nécessairement faire de la réduction du temps de travail l'unique clé de la santé au travail [Clot et Gollac 2014] notons toutefois que le dispositif des forfaits jours, de plus en plus répandu, équipe les entreprises à rebours d'un investissement mesuré dans le travail. Il est bien sûr impossible de chiffrer avec certitude le seuil au-delà duquel le travail cesse d'être un opérateur de santé, notamment parce qu'il existe une part de variabilité individuelle et que la santé est une notion construite [Loriol 2012]. Il n'en reste pas moins que les organisations productives détournent volontiers le regard de l'investissement de leurs cadres, ne serait-ce qu'en ne s'assurant pas que le temps de travail effectué est conforme à ce que prescrit la loi, alors même qu'en droit, le rapport de subordination salariale le leur impose.

Comme nous le disions précédemment, l'enjeu de la santé, troisième pointe du triangle, s'est imposé tardivement mais durablement dans notre réflexion. Sous bien des aspects il nous faut donc améliorer notre connaissance des travaux de sociologie, d'ergonomie et de psychologie qui s'en préoccupent pour développer une critique du travail qui en ferait, dès l'origine, un principe de critique légitime. Révélatrice de tendances de fond, la stratégie européenne en santé au travail, bien qu'elle définisse le travail comme un opérateur de santé, peine encore à en faire un objectif légitime à elle seule, c'est-à-dire découplée de celui de

CONCLUSION

la productivité. Il nous semble que prolonger nos travaux en ayant à cœur de participer à la construction de la définition de la santé dans ses liens avec le travail pourrait contribuer à lui donner une plus grande légitimité.

Bibliographie

Andrew Abbott. *The System of the Professions. An Essay of the Division of Expert Labour*. University of Chicago Press, Chicago, 1998.

Andrew Abbott. « Ecologies liées : à propos du système des professions ». In Pierre-Michel Menger, (dir.), *Les professions et leurs sociologies. Modèles théoriques, catégorisations, évolutions*, pp. 29–50. Maisons des sciences de l’homme, 2003.

Norbert Alter. *Donner et prendre. La coopération en entreprise*. La Découverte, Paris, 2009.

Norbert Alter. « Don, ingratitude et management ». *Revue française de gestion*, n°211, pp. 47–61, 2011.

Bruno Amable. *Les cinq capitalismes*. Seuil, Paris, 2005.

Thomas Amossé. « Cadres/non-cadres : une frontière toujours consistante ». In *Cadres, classes moyennes : vers l'éclatement ?*, pp. 32–45. Armand Colin, Paris, 2011.

Thomas Amossé. « Diriger une PME. Introduction ». *Travail et Emploi*, n°130, pp. 5–8, 2013.

Thomas Amossé et Thomas Coutrot. « L'évolution des modèles socio-productifs en France depuis 15 ans : Le néo-taylorisme n'est pas mort ». In Thomas Amossé, Catherine Bloch-London, et Loup Wolff, (dirs.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes relations professionnelles et négociations d'entreprise*, pp. 423–461. La Découverte, 2008.

Thomas Amossé et Violaine Delteil. « L'identité professionnelle des cadres en question ». *Travail et Emploi*, n°99, pp. 63–79, 2004.

Dominique Andolfatto et Marnix Dressen. « Nouvelles règles de représentativité syndicale et de négociation collective à la SNCF ». *Travail et emploi*, n°131, pp. 75–88, 2012.

B. Appay. « Individu ou collectif : question à la sociologie du travail et des professions. L'autonomie contrôlée ». *Cahiers du GEDISST*, 1993.

BIBLIOGRAPHIE

- Eileen Appelbaum, Thomas Bailey, Peter Berg, et Arne Kalleberg. *Manufacturing Advantage. Why High Performance Work Systems Pay Off*. ILR Press, New-York, 2000.
- Eileen Appelbaum, J. Hoffer Gittel, et C. Leana. « High-Performance Work Practices and Sustainable Economic Growth ». *Center for Economic and Policy Research Report*, 2011.
- Philippe Askenazy. « Shorter work time, hours flexibility, and labor intensification ». *Eastern Economic Journal*, vol. 30, n°4, pp. 603–614, 2004.
- Philippe Askenazy et Eve Caroli. « Pratiques ‘innovantes’, accidents du travail et charge mentale : résultats de l’enquête française ‘Conditions de travail 1998’ ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, vol. 5, n°1, pp. 1–27, 2003.
- Philippe Askenazy et Eve Caroli. « Innovative Work Practices, Information Technologies, and Working Conditions : Evidence for France ». *Industrial Relations*, vol. 49, n°4, pp. 544–565, 2010.
- Philippe Askenazy, Damien Cartron, Frédéric de Coninck, et Michel Gollac. *Organisation, intensité et qualité du travail*. Octarès, Toulouse, 2006.
- Agnès Aublet-Cuvelier et Sandrine Caroly. « TMS et facteurs psychosociaux. Introduction ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, vol. 15, n°2, pp. 1–4, 2013.
- Thomas Bailey, Peter Berg, et C. Sandy. « The Effect of High-Performance Work Practices on Employee Earnings in the Steel, Apparel, and Medical Electronics and Imaging Industries ». *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 54, n°2, pp. 525–543, 2001.
- Alice Baillat, Fabien Emprin, et Frédéric Ramel. « Des mots et des discours. Du quantitatif au qualitatif ». In Guillaume Devin, (dir.), *Méthodes de recherche en relations internationales*, pp. 227–246. Presses de Sciences Po, Paris, 2016.
- Guy Bajoit. « Exit, voice, loyalty...and apathy. Les réactions individuelles au mécontentement ». *Revue Française de sociologie*, vol. 29, n°2, pp. 325–345, 1988.

BIBLIOGRAPHIE

- Gabrielle Balzas et Sylvie Rosenberg-Steiner. « La composante universitaire dans la hiérarchie des disciplines hospitalières ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°156-157, pp. 115–118, 2005.
- Thomas Barnay, Damien Sauze, et Hélène Sultan-Taïeb. « La santé au travail : une préoccupation multiforme pour les économistes ». *Revue française des affaires sociales*, n°4, pp. 7–26, 2010.
- Reuben M. Baron et David A. Kenny. « The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research : Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration ». *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, n°6, pp. 1173–1182, 1986.
- Christian Baudelot et Élie Cohen. « Les limites du savoir des cadres : l'organisation savante comme moyen de déqualification ». *Sociologie du travail*, vol. 24, n°4, pp. 451–472, 1982.
- Christian Baudelot et Roger Establet. *Avoir 30 ans en 1968 et en 1998*. Le Seuil, Paris, 2000.
- Michel Bauer et Bénédicte Bertin-Mourot. *Les 200. Comment devient-on grand patron ?* Le Seuil, Paris, 1987.
- Michel Bauer et Élie Cohen. « Les limites du pouvoir des cadres : l'organisation de la négociation comme moyen d'exercice de la domination ». *Sociologie du travail*, vol. 22, n°3, pp. 276–299, 1980.
- Thomas K. Bauer. « High Performance Workplace Practices and Job Satisfaction : Evidence from Europe ». *IZA Discussion Paper*, n°1265, pp. 1–36, 2004.
- Colette Bec. « La dignité dans le travail : un parcours historique ». *Idées*, n°149, pp. 20–26, 2007.
- Brian Becker et Barry Gerhart. « The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance : Progress and Prospects ». *The Academy of Management Journal*, vol. 39, n°4, pp. 779–801, 1996.
- Robert D. Benford et David A. Snow. « Processus de cadrage et mouvements sociaux : présentation et bilan ». *Politix*, n°99, pp. 219–255, 2012.

BIBLIOGRAPHIE

- Georges Benguigui et Dominique Montjardet. « Le travail des ingénieurs ». *Culture et technique*, n°12, pp. 102–111, 1984.
- Laurence Bentz, El Hadi Benmansour, et Christian Pradier. « Épidémie de malaises survenus dans un hôpital : une enquête qualitative ». *Santé publique*, vol. 18, pp. 55–62, 2006.
- Régine Bercot. *La Santé au travail au prisme du genre. Épistémologie, enquêtes et perspectives internationales*. Octarès, Toulouse, 2014.
- Régine Bercot, Chantal Horellou-Lafarge, et Alexandre Mathieu-Fritz. « Les transformations récentes de la chirurgie française. Spécialisation, féminisation, segmentation ». *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, pp. 104–122, 2011.
- Philippe Bernoux. « La résistance ouvrière à la rationalisation : la réappropriation du travail ». *Sociologie du travail*, vol. 21, n°1, pp. 76–90, 1979.
- Philippe Bernoux. *Un travail à soi*. Privat, Paris, 1981.
- Philippe Bernoux. *Sociologie des organisations*. Points, Paris, 1985.
- Philippe Bernoux. *La sociologie des entreprises*. Points, Paris, 1995.
- Philippe Bernoux. *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*. Points, Paris, 2004.
- Philippe Bernoux. « L’anthropologie dans l’enseignement en management : la reconnaissance sociale ». *Management & Avenir*, n°36, pp. 231–244, 2010.
- Philippe Bernoux. « Reconnaissance et appropriation : pour une anthropologie du travail ». *Esprit*, n°10, pp. 158–168, 2011.
- Philippe Bernoux. « Mesurer la reconnaissance au travail ? » In *Journées internationales de sociologie du travail*, Bruxelles, janvier 2012.
- Philippe Bernoux. *Mieux-être au travail : appropriation et reconnaissance*. Octarès, Toulouse, 2015.

BIBLIOGRAPHIE

- Sophie Béroud. « Perspectives critiques sur la participation dans le monde du travail : éléments de repérage et de discussion ». *Participations*, n°5, pp. 5–32, 2013.
- Sophie Béroud et René Mouriaux. « Continuités et évolutions de la conflictualité sociale ». In Jean-Michel Denis, (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, pp. 121–144. La Dispute, 2005.
- Françoise Bertrand, Stéphanie Peters, Francis Pérée, et Isabelle Hansez. « Facteurs d’insatisfaction incitant au départ et intention de quitter le travail : analyse comparative des groupes d’âges ». *Le travail humain*, vol. 73, n°3, pp. 213–237, 2010.
- Antoine Bevort et Michel Lallement. « Le capital social : territoires et tribulations ». In *Le capital social*, pp. 19–28. La Découverte, 2006.
- Alexandra Bidet. *L’engagement dans le travail. Qu’est-ce que le vrai boulot ?* PUF, Paris, 2011.
- Maëlezig Bigi. *Autonomie et critique du travail chez andré gorz*. Mémoire de Master 2, Université Paris I-Sorbonne, 2010.
- Maëlezig Bigi, Nathalie Greenan, Sylvie Hamon-cholet, et Joseph Lanfranchi. « Changements organisationnels et évolution du vécu au travail des salariés : une comparaison entre secteur privé et Fonction publique d’Etat ». *Rapport de recherche du Centre d’études de l’emploi*, n°75, pp. 1–99, 2012.
- Maëlezig Bigi, Nathalie Greenan, Sylvie Hamon-cholet, et Joseph Lanfranchi. « Y-a-t-il convergence de l’engagement des salariés du secteur privé et des agents de la fonction publique d’état face aux changements organisationnels ? » *Revue d’économie politique*, vol. 123, n°3, pp. 377–401, 2013.
- Maëlezig Bigi, Olivier Cousin, Dominique Méda, Laetitia Sibaud, et Michel Wiewiorka. *Travailler au XX^{ème} siècle. Des salariés en quête de reconnaissance*. Robert Laffont, Paris, 2015.
- Béatrice Blondel et Morgane Kermarrec. « Les naissances en 2010 et leur évolution depuis 2003 ». Rapport, INSERM, mai 2011.

BIBLIOGRAPHIE

- Loïc Blondiaux, Patrick Hassenteufel, Cécile Laverge, Patrick Le Galès, et Thomas Parisot. « Publier aujourd’hui une revue de sciences sociales ». *Politix*, n°100, pp. 221–256, 2012.
- Géraldine Bloy. « La transmission des savoirs professionnels en médecine générale : le cas du stage chez le praticien ». *Revue française des affaires sociales*, n°1, pp. 101–125, 2005.
- Luc Boltanski. *Les cadres : la formation d’un groupe social*. Éditions de Minuit, Paris, 1982.
- Daniel Borrillo. « La vérité biologique contre l’homoparentalité : le statut du beau-parent ou le ‘PaCS de la filiation’ ». *Droit et société*, n°72, pp. 259–271, 2007.
- Annie Borzeix et Gwenaële Rot. *Sociologie du travail. Genèse d’une discipline, naissance d’une revue*. Presses Universitaires de Paris Ouest, Nanterre, 2010.
- Paul Bouffartigue et Charles Gadéa. *Sociologie des cadres*. Repères. La Découverte, Paris, 2000.
- Paul Bouffartigue, Charles Gadéa, et Sophie Pochic. *Cadres, classes moyennes : vers l’éclatement ?* Armand Colin, Paris, 2011.
- Laura Boujasson. « De l’épreuve du travail à l’épreuve de la reconnaissance du cancer en maladie professionnelle ». *Mouvements*, n°58, pp. 56–65, 2009.
- Pierre Bourdieu. « L’identité et la représentation. Éléments pour une réflexion critique sur l’idée de région ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 35, n°1, pp. 63–72, 1980.
- F. Bourgeois, C. Lemarchand, et F. Hubault. « Troubles musculo-squelettiques et travail : quand la santé interroge l’organisation du travail ». Rapport, ANACT, Lyon, 2006.
- Jimmy Bourque, Noémie Poulin, et Alicia F. Cleaver. « Évaluation de l’utilisation et de la présentation des résultats d’analyses factorielles et d’analyse en composantes principales en éducation ». *Revue des sciences de l’éducation*, vol. 32, n°2, pp. 325–344, 2006.
- Robert Boyer et Michel Freyssenet. *Les modèles productifs*. Repères. La Découverte, 2000.

BIBLIOGRAPHIE

- Markus Brauer. « L'identification des processus médiateurs dans la recherche en psychologie ». *L'année psychologique*, n°4, pp. 661–681, 2000.
- Nancy Breitenbach. « Le triangle âge-travail-handicap ». *Gérontologie et société*, n°110, pp. 131–145, 2004.
- Franck Brillet, Patricia Coutelle, et Annabelle Hulin. « Proposition d'une mesure de la reconnaissance : une approche par la justice perçue ». *Revue de gestion des ressources humaines*, n°89, pp. 3–18, 2013.
- Anne-Marie Brocas. « Les femmes et les retraites en France : un aperçu historique ». *Retraite et société*, n°43, pp. 11–33, 2004.
- Andre Broughton. « Measuring the dynamics if organisational change and restructuring ». Rapport, Eurofund, 2012.
- Jean-Pierre Brun et Ninon Dugas. « La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens ». Rapport, Centre d'expertise en gestion des ressources humaines, Secrétariat général du Trésor, 2002.
- Jean-Pierre Brun et Ninon Dugas. « An analysis of employee recognition : Perspectives on human resources practices ». *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 19, n°4, pp. 716–730, 2008.
- J.P. Brun et Ninon Dugas. « La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens ». *Gestion*, vol. 30, n°2, pp. 79–88, 2005.
- Alex Bryson, Erling Barth, Harald Dale-Olsen, Alex Bryson, et Harald Dale-Olsen. « The Effects of Organizational Change on Worker Well-Being and the Moderating Role of Trade Unions ». *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 66, n°4, pp. 988–1011, 2013.
- Jennifer Bué, Thomas Coutrot, et Isabelle Puech. *Conditions de travail : les enseignements de vingt ans d'enquêtes*. Octarès, Toulouse, 2004.
- P.C. Burnett et B.C. Dart. « Conventional versus confirmatory factor analysis : Methods for validating the structure of existing scale ». *Journal of Research and Development in education*, vol. 30, n°2, pp. 126–132, 1997.

BIBLIOGRAPHIE

- Marie Buscatto. « Les centres d'appels, usines modernes ? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique ». *Sociologie du travail*, vol. 44, n°1, pp. 99–117, 2002.
- Marie Buscatto et Catherine Marry. « Le plafond de verre dans tous ses éclats. La féminisation des professions supérieures au XXème siècle ». *Sociologie du travail*, vol. 51, n°2, pp. 170–182, 2009.
- Judith Butler. *Trouble dans le genre. Pour un féminisme de la subversion*. La Découverte, Paris, 2005.
- Michel Cabouret. *La Finlande*. Karthala, Paris, 2005.
- Béatrice Cahour et Alain Lancry. « Émotions et activités professionnelles et quotidiennes ». *Le travail humain*, vol. 74, n°2, pp. 97–106, 2011.
- Alain Caillé. « Introduction ». In Alain Caillé, (dir.), *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, pp. 5–14. La Découverte/M.A.U.S.S., 2007a.
- Alain Caillé. « Reconnaissance et sociologie ». In Alain Caillé, (dir.), *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, pp. 186–208. La Découverte/M.A.U.S.S., Paris, 2007b.
- Alain Caillé, (dir.). *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène total*. La Découverte/M.A.U.S.S., 2007c.
- Thérèse Callus. « La 'filiation' en droit anglais ». *Recherches familiales*, n°7, pp. 59–68, 2010.
- Anne-Emmanuèle Calvès. « 'Empowerment' : généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement ». *Revue Tiers Monde*, n°200, pp. 735–749, 2009.
- Sandrine Caroly, Pascal Simonet, et Nicole Vézina. « Marge de manœuvre et pouvoir d'agir dans la prévention des TMS et des RPS ». *Le travail humain*, vol. 78, n°1, pp. 1–8, 2015.
- Danièle Carricaburu. « De la gestion technique du risque à celle du travail : l'accouchement en hôpital public ». *Sociologie du travail*, vol. 47, n°2, pp. 245–262, 2005.

BIBLIOGRAPHIE

- Jean-Michel Caudron. « Définition des nouveaux métiers et des nouvelles fonctions des arrivées à maturité, ou timides, ou encore à espérer, ou quasiment avortées ». *Gérontologie et société*, vol. 3, n°142, pp. 169–180, 2012.
- Simona Cerutti. « Travail, mobilité et légitimité. Suppliques au roi dans une société d'Ancien Régime (Turin, XVIII^e siècle) ». *Annales. Histoire, sciences sociales*, vol. 65, pp. 571–611, 2010.
- Florent Champy. *La sociologie des professions*. Presses Universitaires de France, Paris, 2009.
- Philippe Charrier. « Les sages-femmes en France ». Rapport, Université de Lyon - Centre Max Weber - UMR 5283 - CNRS, 2011.
- Philippe Charrier. « Les mutations professionnelles comme soutien de la présence des hommes dans la profession de sage-femme ». *Recherches sociologiques et anthropologiques*, vol. 44, n°2, pp. 93–113, 2013.
- Solange Chavel. « Le migrant et la frontière. Terrains de l'affrontement moral. » In Estelle Ferrarese, (dir.), *Qu'est-ce que lutter pour la reconnaissance ?*, pp. 185–206. Le bord de l'eau, 2013.
- Philippe Cibois. « Analyse des données et sociologie ». *L'Année sociologique*, vol. 31, n°3, pp. 333–348, 1981.
- Yves Clot. « Clinique du travail et clinique de l'activité ». *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 1, n°1, pp. 165–177, 2006.
- Yves Clot. *Travail et pouvoir d'agir*. Presses Universitaires de France, Paris, 2008.
- Yves Clot. *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. La Découverte, Paris, 2015.
- Yves Clot et Michel Gollac. *Le Travail peut-il devenir supportable ?* Armand Colin, Paris, 2014.

BIBLIOGRAPHIE

- Yves Clot et Pascal Simonet. « Pouvoir d’agir et marges de manœuvres ». *Le travail humain*, vol. 78, n°1, pp. 31–52, 2015.
- Muriel Combes et Bernard Aspe. « Revenu garanti et biopolitique ». *Alice*, n°1, pp. 1–5, 1998.
- MEADOW Consortium. *The MEADOW Guidelines*. Project funded within the 6th Framework Programme of the European Commission’s DG Research, Grigny, 2010.
- Edouard Conte. « Peut-on devenir Allemand ? » *Etudes rurales*, n°163-164, pp. 67–90, 2002.
- James M. Conway et Allen I. Huffcut. « A Review and Evaluation of Exploratory Factor Analysis Practices in Organizational Research ». *Organizational Research Methods*, vol. 6, n°2, pp. 147–168, 2006.
- Olivier Cousin. « Les ambivalences du travail. les salariés peu qualifiés dans les centres d’appels ». *Sociologie du travail*, vol. 44, n°4, pp. 499–521, 2002.
- Olivier Cousin. « Le sens du travail dans un contexte de dérégulation : le cas des cadres d’entreprise ». *Recherches sociologiques et anthropologiques*, n°37-2, pp. 141–163, 2006a.
- Olivier Cousin. « Quelle place accorder au travail ? » *L’homme et la société*, n°162, pp. 59–77, 2006b.
- Olivier Cousin. *Les cadres à l’épreuve du travail*. Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 2008.
- Olivier Cousin. « Le rapport au travail des cadres : un engagement paradoxal ». In Paul Bouffartigue, Charles Gadéa, et Sophie Pochic, (dirs.), *Cadres, classes moyennes : vers l’éclatement ?* Armand Colin, 2011.
- Thomas Coutrot. *L’entreprise néolibérale, nouvelle utopie capitaliste ?* La Découverte, Paris, 1998.
- Matthew B. Crawford. *L’éloge du carburateur. Essai sur le sens et la valeur du travail*. La Découverte, Paris, 2010.

BIBLIOGRAPHIE

- Rosemary Crompton et Nicky Le Feuvre. « Continuity and change in the gender segregation of the medical profession in Britain and France ». *International Journal of Sociology and Social Policy*, vol. 23, n°4/5, pp. 36–58, 2003.
- Angela Dale. « Le rôle de l'analyse secondaire dans la recherche en sciences sociales ». *Sociétés contemporaines*, n°14-15, pp. 7–21, 1993.
- Angela Dale, Sara Arber, et Michael Procter. *Doing secondary analysis*. Unwin Hyman, Londres, 1988.
- François Daniellou. « Une contribution nécessaire au recensement des 'Repères pour affronter les TMS' ». In F. Bourgeois, (dir.), *TMS et Évolution des conditions de travail*. ANACT, Lyon, 1998.
- Françoise Dany. « La carrière des cadres à l'épreuve des dispositifs de gestion ». In Paul Bouffartigue, (dir.), *Cadres : la grande rupture*, pp. 207–219. La Découverte, Paris, 2001.
- Françoise Dany, Jacqueline Laufer, et Sophie Pochic. « La fin des carrières ? Loyauté, mobilité et nomadisme ». In Paul Bouffartigue, Charles Gadéa, et Sophie Pochic, (dirs.), *Cadres, classes moyennes : vers l'éclatement ?*, pp. 88–92. Armand Colin, 2010.
- DARES. « Reprise de l'intensification du travail chez les salariés ». *DARES Analyses*, n°49, pp. 1–11, 2014.
- Véronique Daubas-Letourneux et Annie Thébaud-Mony. « Organisation du travail et santé dans l'Union Européenne ». Rapport, Eurofund, Luxembourg, 2002.
- Sandrine Dauphine et Marie-Thérèse Letablier. « L'articulation de la vie professionnelle et de la vie familiale au cœur de l'europanisation des politiques familiales ». *Informations sociales*, n°175, pp. 88–98, 2013.
- Philippe Davezies. « Souffrance au travail, répression psychique et troubles musculo-squelettiques ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, vol. 15, n°2, pp. 1–35, 2013.

BIBLIOGRAPHIE

Lucie Davoine. « Les déterminants subjectifs de la satisfaction au travail en Europe : l'importance du contexte ». Document de travail 76, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand, 2006.

Lucie Davoine. *Économie du bonheur*. Repères. La Découverte, Paris, 2012.

Lucie Davoine et Dominique Méda. « Place et sens du travail en Europe : une singularité française ? » Document de travail 96-1, Centre d'études de l'emploi, 2008.

Maurice de Montmollin. « Actualité du taylorisme ». In Maurice de Montmollin et Olivier Pastré, (dirs.), *Le taylorisme*. La Découverte, Paris, 1984.

Matthieu de Nanteuil. *Rendre justice au travail*. PUF, Paris, 2016.

Matthieu de Nanteuil-Miribel, Marie Schots, et Laurent Taskin. « Flexibilité et décition : quelles rationalités ? » In Rachel Beaujolin-Bellet, (dir.), *Flexibilités et performances*, Recherches, chapter 4, pp. 91–111. La Découverte, Paris, 2004.

Alain Degenne, Irène Fournier, et Annick Kieffer. « Présentation du dossier ». *Sociétés contemporaines*, n°14-15, pp. 5–6, 1993.

Christophe Dejours. « Coopération et construction de l'identité en situation de travail ». *Futur antérieur*, vol. 16, n°2, pp. 1–8, 1993.

Christophe Dejours. « Introduction au dossier ». *Travailler*, n°18, pp. 9–16, 2007a.

Christophe Dejours. « Psychanalyse et psychodynamique du travail : ambiguïtés de la reconnaissance ». In Alain Caillé, (dir.), *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, pp. 58–70. La Découverte/M.A.U.S.S., Paris, 2007b.

Christophe Dejours. *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Le Seuil, Paris, 2009.

Christophe Dejours et Elisabeth Abdoucheli. « Itinéraire théorique en psychopathologie du travail ». *Prévenir*, n°20, pp. 127–151, 1990.

BIBLIOGRAPHIE

- Violaine Delteil et Émilie Genin. « Les nouvelles frontières temporelles ». In Anousheh Karvar et Luc Rouban, (dirs.), *Les cadres au travail. Les nouvelles règles du jeu*, Entreprise & Société. La Découverte, Paris, 2004.
- Didier Demazière. « Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation ». *Formation emploi*, n°108, pp. 83–90, 2009.
- Didier Demazière. « In memoriam ». *Sociologie du travail*, vol. 58, n°1, pp. 1–7, 2016.
- Jean-Michel Denis. « Le conflit en grève? (Quelques éléments de synthèse) ». In Jean-Michel Denis, (dir.), *Le conflit en grève? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, pp. 291–346. La Dispute, 2005.
- François-Xavier Devetter. « Travailler au-delà de 48 heures par semaine ». *Travail et Emploi*, n°114, pp. 59–69, 2008.
- Steven Dhont, Frank Delano Pot, et Karolus O. Kraan. « The importance or organizational level decision latitude for well-being and organizational commitment ». *Team Performance Management*, vol. 20, n°7/8, pp. 307–327, 2014.
- Philippe d'Iribarne. *La logique de l'honneur*. Le Seuil, 1986.
- Ghislaine Doniol-Shaw. « Quels diplômes pour le secteur de l'aide à la personne? » *Formation emploi*, n°115, pp. 51–65, 2011.
- Miléna Doytcheva. *Le multiculturalisme*. La Découverte, Paris, repères édition, 2011.
- Björn-Olav Dozo. « Données biographiques et données relationnelles ». *CONTEXTES*, n°3, pp. 1–26, 2008.
- Claude Dubar. « Formes identitaires et socialisation professionnelle ». *Revue française de sociologie*, vol. 33, n°4, pp. 505–529, 1992.
- Claude Dubar. *La crise des identités : l'interprétation d'une mutation*. Le lien social. Presses Universitaires de France, 2000.
- Claude Dubar. *La crise des identités*. Le lien social. Presses Universitaires de France, 4^e édition, 2010.

BIBLIOGRAPHIE

- Claude Dubar. *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Armand Colin, 5^e édition, 2015.
- Claude Dubar et Pierre Tripier. *Sociologie des professions*. Armand Colin, Paris, 1998.
- Claude Dubar, Pierre Tripier, et Valérie Boussard. *Sociologie des professions*. Armand Colin, Paris, 2011.
- François Dubet. « Le travail et ses sociologies ». In Amélie Pouchet, (dir.), *Sociologies du travail : quarante ans après*, pp. 17–34. Elsevier, Paris, 2001.
- François Dubet. « Injustices et reconnaissance ». In La Découverte, (dir.), *La quête de reconnaissance*, pp. 15–43. Caillé, Alain, 2007.
- François Dubet. « Discriminations : épreuves et enjeux, justice sociale, reconnaissance et retours du refoulé ». *Socio*, n°3, pp. 315–349, 2014.
- François Dubet. *Ce qui nous unit. Discriminations, égalité et reconnaissance*. Seuil - République des idées, Paris, 2016.
- François Dubet, V. Caillet, R. Cortesero, D. Melo, et F. Rault. *Injustices. L'expérience des inégalités au travail*. Le Seuil, Paris, 2006.
- Stéphane Dufoix. *La dispersion. Une histoire des usages du mot diaspora*. Éditions Amsterdam, Paris, 2011.
- Jean-Pierre Durand. *La chaîne invisible*. Seuil, Paris, 2004.
- Emile Durkheim. *De la division du travail social*. Presses Universitaires de France, Paris, 2004.
- Jennifer Earl, Andrew Martin, John D. McCarthy, et Sarah A. Soule. « The Use of Newspaper Data in the Study of Collective Action ». *Annual Review of Sociology*, vol. 30, pp. 65–80, 2004.
- Claire Edey-Gamassou et Virginie Moisson-Duthoit. « Le travail des professionnels de la relation d'aide : jongler avec des gratifications et des souffrances ». *Gestion*, vol. 37, n°2, pp. 65–71, 2012.

BIBLIOGRAPHIE

- Prevent Eeeckelaert, Steven Dhont, Peter Oeij, Frank Pot, Ioana-Georgiana Nicolescu, Alina Trifu, et Jennifer Webster. « Review of workplace innovation and its relation with occupational safety and health ». Rapport, European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg, 2012.
- A. El Akremi, Narjes Sassi, et S. Bouzidi. « Rôle de la reconnaissance dans la construction de l'identité au travail ». *Relations industrielles/Industrial Relations*, vol. 64, n°4, pp. 662–684, 2009.
- Bernard Eme. Sociologie des logiques d'insertion : processus sociopolitiques et identités. Thèse de doctorat, Institut d'études politiques de Paris, 2005.
- Sabine Erbès-Seguin. *La sociologie du travail*. Repères. La Découverte, Paris, 2010.
- G Esping-Andersen. *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton University Press, 1990.
- Jean-Louis Fabiani. *Pierre Bourdieu. Un structuralisme héroïque*. La couleur des idées. Seuil, Paris, 2016.
- Colette Fagan. « Working-time preferences and work–life balance in the EU : some policy considerations for enhancing the quality of life ». Rapport, Eurofund, Dublin, 2003.
- Frantz Fanon. *Peau noire, Masques blancs*. Les classiques des sciences sociales. UQAC, 2011.
- Nicolas Farvaque et Marion Lefebvre. « Les salariés de PME : d'une spécificité des relations sociales à un rapport particulier aux Prud'hommes ». *La revue de l'IREs*, n°66, pp. 5–34, 2010.
- Yann Faure. « L'anesthésie française entre reconnaissance et stigmates ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°156-157, pp. 98–114, 2005.
- Estelle Ferrarese, (dir.). *Qu'est-ce que lutter pour la reconnaissance ?* Le bord de l'eau, 2013a.

BIBLIOGRAPHIE

- Estelle Ferrarese. « Antagonisme et résistance. Retour sur une évidence ». In Estelle Ferrarese, (dir.), *Qu'est-ce que lutter pour la reconnaissance ?* Le bord de l'eau, 2013b.
- Isabelle Ferreras. *Critique politique du travail. Travailler à l'heure des services*. Les presses de Sciences-Po, Paris, 2007.
- Isabelle Ferreras. *Gouverner le capitalisme ? Pour un bicamérisme économique*. PUF, Paris, 2012.
- Patrice Flichy et Philippe Zarifian. « Présentation ». *Réseaux*, n°114, pp. 9–19, 2002.
- Gaëtan Flocco, Jean-Pierre Durand, François Dubet, Michel Lallement, et Danièle Linhart. « Clairvoyance ou aveuglement des travailleurs : qu'en disent les sociologues ? » *Nouvelle revue du travail*, n°5, pp. 1–22, 2014.
- Jean-Jacques Fol. *Les pays nordiques aux XIXe et XXe siècles*. Nouvelle Clio. PUF, 1978.
- Isabelle Fortier. « Ethos public et quête de sens dans cette ère de réforme : le NMP, ses critiques et les luttes pour la reconnaissance d'une spécificité du secteur public ». *@GRH*, n°9, pp. 157–198, 2013.
- Isabelle Fortino. « Invisibilisation de la pénibilité au travail, mixité et rapports de genre. Conducteurs et agents commerciaux dans le secteur ferroviaire ». *Nouvelle revue du travail*, n°4, pp. 1–15, 2014.
- Nancy Fraser. « From redistribution to recognition ? Dilemmas of justice in a post-socialist age ». *New left review*, n°212, pp. 68–93, 1995.
- Nancy Fraser. « Justice sociale, redistribution et reconnaissance ». *Revue du MAUSS*, n°23, pp. 152–164, 2004.
- Nancy Fraser. *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*. La Découverte, Paris, 2005.
- Nancy Fraser et Axel Honneth. *Redistribution Or Recognition ? A Political-philosophical Exchange*. Verso, Londres, New-York, 2003.

BIBLIOGRAPHIE

- Richard B Freeman et Morris M Kleiner. « Who Benefits Most from Employee Involvement : Firms or Workers ? » *American Economic Association*, vol. 90, n°2, pp. 219–223, 2000.
- Richard B. Freeman, Morris M. Kleiner, et Cheri Ostroff. « The Anatomy of Employee Involvement and Its Effects on Firms and Workers ». *NBER Working Paper*, n°8050, pp. 1–36, 2000.
- Michel Freyssenet. « Le travail en groupe en France. Le cas Renault ». In *La production 'au plus juste' dans les entreprises allemandes et françaises. Imitation du modèle japonais ou voie spécifique ?*, Marburg (Allemagne), 12-13 octobre 1994. Colloque franco-allemand Philipps-Universität.
- Bernard Fusulier. « Concilier emploi-famille en Finlande : un modèle 'cumulatif' aujourd'hui contrarié ». In Diane-Gabrielle Tremblay, (dir.), *De la conciliation emploi-famille à une politique des temps sociaux*. Presses de l'Université du Québec, 2005.
- Charles Gadéa et André Grelon. « Est-ce ainsi que les professions meurent ? » In Didier Demazière et Charles Gadéa, (dirs.), *Sociologie des groupes professionnels*, pp. 118–128. La Découverte, Paris, 2009.
- Nicole Gadrey. « Société de la connaissance et qualifications des femmes ». *Education et sociétés*, n°15, pp. 105–117, 2005.
- Duncan Gallie. « Welfare Regimes, Employment Systems and Job Preference Orientations ». *European Sociological Review*, vol. 23, n°3, pp. 279–293, 2007.
- Duncan Gallie. « Direct participation and the quality of work ». *Human Relation*, vol. 66, n°4, pp. 453–473, 2013.
- Duncan Gallie et Ying Zhou. *Work organisation and employee involvement in Europe*. Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2013.
- William A. Gamson. *Talking Politics*. Cambridge University Press, New-York, 1992.
- Hélène Garner, Dominique Méda, et Claudia Senik. « Conciliation entre vie professionnelle et vie familiale : les leçons des enquêtes auprès des ménages ». *Travail et Emploi*, n°102, pp. 57–67, 2005.

BIBLIOGRAPHIE

- Jacques Gélis. « Annales. Histoire, Sciences sociales ». *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations*, vol. 32, n°5, pp. 927–957, 1977.
- Jacques Gélis. *La sage-femme ou le médecin. Une nouvelle conception de la vie*. Fayard, Paris, 1988.
- Isabelle Gernet et Christophe Dejours. « Évaluation du travail et reconnaissance ». *Nouvelle revue de psychosociologie*, n°2, pp. 27–36, 2009.
- Isabelle Gernet et Axel Honneth. « Travail et agir instrumental : à propos des problèmes catégoriels d'une théorie critique de la société ». *Travailler*, n°18, pp. 17–58, 2007.
- Baptiste Giraud. « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique ». *Politix*, n°86, pp. 13–29, 2009.
- John Godard. « A Critical Assessment of the High-Performance Paradigm ». *British Journal of Industrial Relations*, vol. 42, n°2, pp. 349–378, 2004.
- Ervin Goffman. *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*. Éditions de Minuit, Paris, 1963.
- Ervin Goffman. *Frame Analysis : An Essay on the Organization of Experience*. Harvard University Press, Cambridge, 1974.
- John H. Goldthorpe, David Lockwood, Franck Bechhofer, et Jennifer Platt. *L'ouvrier de l'abondance*. Seuil, Paris, 1972.
- Michel Gollac. « Donner un sens aux données : l'exemple des enquêtes statistiques sur les conditions de travail ». Dossier du CEE 3, CEE, Noisy-le-Grand, 1994.
- Michel Gollac. « Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données statistiques ». *Revue Française de sociologie*, vol. 38, n°1, pp. 5–36, 1997.
- Michel Gollac. « L'intensité du travail. Formes et effets ». *Revue économique*, vol. 56, n°2, pp. 195–216, 2005.

BIBLIOGRAPHIE

- Michel Gollac et Serge Volkoff. « Intensité et fragilité ». In Gilles Jeannot et Pierre Veltz, (dirs.), *Le Travail, entre l'entreprise et la cité*, pp. 183–194. Éditions de l'Aube, Paris, 2001.
- Michel Gollac et Serge Volkoff. « La santé au travail et ses masques ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 4–17, 2006.
- Michel Gollac, Serge Volkoff, et Loup Wolff. *Les conditions de travail*. Repères. La Découverte, Paris, 2014.
- André Gorz. *Fondements pour une morale*. Galilée, Paris, 1977.
- André Gorz. *Adieux au prolétariat*. Galilée, Paris, 1980.
- André Gorz. *Métamorphoses du travail. Quête du sens*. Galilée, Paris, 1988.
- André Gorz. *L'immatériel*. Galilée, Paris, 2003.
- Caroline Graille. « Enjeux identitaires dans une entreprise en transition ». *Sociologies pratiques*, n°28, pp. 87–97, 2014.
- Francis Green. « Work Intensification, Discretion, and the Decline in Well-being at Work ». *Eastern Economic Journal*, vol. 30, n°4, pp. 615–626, 2004a.
- Francis Green. « Why has work effort become more intense ? » *Industrial Relations*, vol. 43, n°4, pp. 709–741, 2004b.
- Francis Green et Steven McIntosh. « The intensification of work in Europe ». *Labour Economics*, vol. 8, n°2, pp. 308–291, 2001.
- Nathalie Greenan et Jacques Mairesse. « Les changements organisationnels, l'informatisation des entreprises et le travail des salariés ». *Revue économique*, vol. 57, n°6, pp. 1137–1175, 2006.
- Haud Guéguen. « La reconnaissance. Genèse d'un concept philosophique ». *Idées*, n°149, pp. 6–13, 2007.

BIBLIOGRAPHIE

- Haud Guéguen et Guillaume Malochet. *Les théories de la reconnaissance*. La Découverte, Paris, repères édition, 2012.
- Sylvie Guigon et Dominique Jacques-Jouvenot. « Chouquette et Pimprenelle : ‘les bêtes curieuses aux abattoirs’ ». *Travailler*, n°17, pp. 179–196, 2007.
- Sylvie Hamon-Cholet et Catherine Rougerie. « La charge mentale au travail : des enjeux complexes pour les salariés ». *Économie et statistique*, n°339-340, pp. 243–255, 2000.
- Patrick Hassenteufel. « Pratiques représentatives et construction identitaire. Une approche des coordinations ». *Revue française de science politique*, vol. 41, n°1, pp. 5–27, 1991.
- Nicolas Hatzfeld. « Affections périarticulaires : une longue marche vers la reconnaissance (1919-1991) ». *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, pp. 141–160, 2008.
- Isabelle Hébert. « Ces cadres-vedettes qui deviennent des cas problématiques : comment prévenir ce risque ? » *Gestion*, vol. 37, n°3, pp. 51–57, 2012.
- François Héran. « La démographie au fil des siècles : une exploration numérique ». *Population et sociétés*, n°505, pp. 1–4, 2013.
- Frederick Herzberg. *Work and the Nature of Man*. World Publishing Company, New-York, 1966.
- Albert O. Hirschman. *Exit, voice, loyalty. Défection et prise de parole*. Presses de l’Université de Bruxelles, Bruxelles (Belgique), 2011.
- Axel Honneth. « La dynamique sociale du mépris. D’où part une théorie critique de la société ? » In Christian Bouchindhomme et Rainer Rochlitz, (dirs.), *Habermas, la raison, la critique*, pp. 215–238. Cerf, Paris, 1996a.
- Axel Honneth. « Reconnaissance ». In Monique Canto-Sperber, (dir.), *Dictionnaire d’éthique et de philosophie morale*. PUF, 1996b.
- Axel Honneth. *La lutte pour la reconnaissance*. Le Cerf, Paris, 2000.
- Axel Honneth. *La société du mépris. Vers une nouvelle Théorie critique*. La Découverte, Paris, 2008a.

BIBLIOGRAPHIE

- Axel Honneth. « La reconnaissance comme idéologie ». In *La société du mépris. Vers une nouvelle Théorie critique*, pp. 245–273. La Découverte, 2008b.
- Axel Honneth. « Travail et reconnaissance ». In *Un monde de déchirements. Théorie critique, psychanalyse, sociologie*, Théorie critique, pp. 257–276. La Découverte, 2013.
- Axel Honneth et Isabelle Gernet. « Travail et agir instrumental. à propos des problèmes catégoriels d'une théorie critique de la société ». *Travailler*, n°18, pp. 17–58, 2007.
- Françoise Imbert. « Coordination et profession ». In Danièle Kergoat, Françoise Imbert, Hélène Le Doaré, et Danièle Sénotier, (dirs.), *Les infirmières et leur coordination, 1988-1989*, pp. 67–81. Editions Lamarre, 1992.
- Geneviève Imbert, Anne-Marie Ferrandez, et Madina Querre. « Personnes en limitation d'autonomie à domicile et prévention. Les auxiliaires de vie acteurs de première ligne? Résultats d'une recherche qualitative ». *Gérontologie et société*, vol. 5, n°1, pp. 163–171, 2012.
- Ronald Inglehart. *The Silent Revolution : Changing Values and Political Styles Among Western Publics*. Princeton University Press, Princeton, 1977.
- Dirk Jacobs et Andrea Rea. « Construction et importation des classements ethniques. Allochtones et immigrés aux Pays-Bas et en Belgique ». *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 21, n°2, pp. 35–59, 2005.
- Jerry A. Jacobs et Kathleen Gerson. « Overworked Individuals or Overworked Families? Explaining Trends in Work, Leisure, and Family Time ». *Work and Occupations*, vol. 28, n°1, pp. 40–63, 2001.
- Alban Jacquemart. « 'J'ai une femme exceptionnelle'. Carrières des hommes hauts fonctionnaires et arrangements conjugaux ». *Connaissance de l'emploi*, n°114, pp. 1–4, 2014.
- Urs Jaeggi. *Arbeit, Handlung, Normativität. Theorien des Historischen Materialismus*. Suhrkamp, Francfort, 1980.

BIBLIOGRAPHIE

- Aslaug Johansen et Serge Gauthronet. « Emploi, métiers et conditions de travail sur les plates-formes téléphoniques au sein du secteur financier ». Rapport, Projet européen ADAPT, Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, 1999.
- Malcom Johnson. « La conception de la vieillesse dans les théories gérontologiques ». *Retraite et société*, n°34, pp. 51–67, 2001.
- Gérard Jorland. « L'hygiène professionnelle en France au XIXe siècle ». *Le Mouvement Social*, n°213, pp. 71–90, 2005.
- Morgan Jouvenet. « Profession scientifique et instruments politiques : l'impact du financement 'sur projet' dans des laboratoires de nanosciences ». *Sociologie du travail*, vol. 53, n°2, pp. 234–252, 2011.
- Jacques Julliard. *Autonomie ouvrière. Études sur le syndicalisme d'action directe*. Hautes études. Gallimard-Le Seuil, 1988.
- Panu Kalmi et Antti Kauhanen. « Workplace Innovations and Employee Outcomes : Evidence from Finland ». *Industrial Relations*, vol. 47, n°3, pp. 430–459, 2008.
- Robert A. Karasek. « Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain : Implications for Job Redesign ». *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, n°2, pp. 285–308, 1979.
- Anousheh Karvar. « Le déclin des ingénieurs ». In *Les cadres au travail. Les nouvelles règles du jeu*, pp. 199–216. La Découverte, Paris, 2004.
- Danièle Kergoat, Françoise Imbert, Hélène Le Doaré, et Danièle Senotier. *Les infirmières et leur coordination, 1988-1989*. Editions Lamarre, Paris, 1992.
- Horst Kern et Michael Schumann. *La fin de la division du travail ?* Éditions de la Maison des sciences de l'homme, Paris, 1989.
- Alexander Kesselring, Cosima Blast, et Anette Scoppetta. « Workplace Innovation. Concepts and Indicators ». Rapport, Commission européenne, Bruxelles, Belgique, 2014.

BIBLIOGRAPHIE

- Yvonne Knibiehler. *Accoucher. Femmes, sages-femmes et médecins depuis le milieu du XX^e siècle*. Éditions de l'école nationale de la santé publique, Paris, 2007.
- Will Kymlicka. *La citoyenneté multiculturelle : une théorie libérale du droit des minorités*. La Découverte, Paris, 2001.
- Éric Lagneau. « Comment étudier la médiatisation des conflits ? » In Jean-Michel Denis, (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*. La Dispute, 2005.
- Christian Lalive d'Épinay. « De la morale du travail à la quête de l'épanouissement. Une étude de la valeur 'travail' au cours du XX^e siècle en Suisse ». In Christian Lalive d'Épinay, (dir.), *Travail, activité, condition humaine à l'aube du XXI^{ème} siècle*, pp. 111–128. Presses interuniversitaires européennes, Maastricht, 1988.
- Michel Lallement. « L'emploi des sociologues ». In Amélie Pouchet, (dir.), *Sociologies du travail : quarante ans après*, pp. 173–190. Elsevier, Amsterdam, Londres, 2001.
- Michel Lallement. « Régulation des temps sociaux en France et en Suède ». *Economies et sociétés*, n°31, pp. 1349–1367, 2002.
- Michel Lallement. *Temps, travail et modes de vie*. Presses Universitaires de France, Paris, 2003.
- Michel Lallement. « Qualités du travail et critique de la reconnaissance ». In Alain Caillé, (dir.), *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, pp. 71–88. La Découverte, Paris, 2007.
- Michel Lallement. *Sociologie des relations professionnelles*. La Découverte, Paris, repères édition, 2008a.
- Michel Lallement. « Le travail et ses transformations. Une lecture sociologique ». *Revue française de gestion*, vol. 10, n°190, pp. 43–55, 2008b.
- Michel Lallement. « Sur les moyens de faire descendre la démocratie dans l'entreprise ». In Odile Piriou et Pierre Lénéel, (dirs.), *Les états de la démocratie. Comprendre la démocratie au-delà de son utopie*, pp. 51–70. Hermann, Paris, 2011.

BIBLIOGRAPHIE

- Michel Lallement. « Work and the challenge of autonomy ». *Social Science Information*, vol. 54, n°2, pp. 229–248, 2015.
- Michel Lallement et Guillaume Malochet. « La reconnaissance en débat ». *Idées*, n°149, pp. 4–5, 2007.
- Michel Lallement, Steffen Lehndorff, et Dorothea Voss-Dahm. « Temps de travail et statut des salariés hautement qualifiés des sociétés de service informatique : une comparaison France-Allemagne ». In Rachel Beaujolin-Bellet, (dir.), *Flexibilités et performances*, pp. 179–202. La Découverte, Paris, 2004.
- Michel Lallement, Catherine Marry, Marc Loriol, Pascale Molinier, Michel Gollac, Pascal Marichalar, et Emmanuel Martin. « Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ? » *Sociologie du Travail*, vol. 53, n°1, pp. 3–36, 2011.
- Valérie Langevin et Stéphanie Boini. « Déséquilibre ‘efforts/récompenses’ (Questionnaire dit de Siegrist) ». *Références en santé au travail*, n°142, pp. 109–112, 2015.
- Jacqueline Laufer. *La féminité neutralisée ? Les femmes cadres dans l'entreprise*. Flammarion, Paris, 1992.
- Jacqueline Laufer. « La construction du plafond de verre : les cas des femmes cadres à potentiel ». *Travail et Emploi*, n°102, pp. 31–44, 2005.
- Jacqueline Laufer et Sophie Pochic. « Carrières au féminin et au masculin ». In Anoushah Karvar et Luc Rouban, (dirs.), *Les cadres au travail. Les nouvelles règles du jeu*, Entreprise & Société, pp. 147–168. La Découverte, 2004.
- Christophe Laval. *Plaidoyer pour la reconnaissance au travail. La puissance de la reconnaissance non monétaire*. VPHR, Bourg-la-Reine, 2008.
- Christophe Laval. « La reconnaissance, une question de culture ? » *Gestion*, vol. 36, n°2, pp. 90–99, 2011.
- Christian Lazzeri et Soraya Nour, (dirs.). *Reconnaissance, identité et intégration sociale*. Presses Universitaires de Paris Ouest, Nanterre, 2009.

BIBLIOGRAPHIE

- Hélène Le Doaré. « Une double interprétation des événements (1988-1989) ». In Danièle Kergoat, Hélène Le Doaré, et Danièle Senotier, (dirs.), *Les infirmières et leur coordination, 1988-1989*, pp. 85–103. Editions Lamarre, Paris, 1992.
- Nicky Le Feuvre. « Féminisation et aspiration à une ‘meilleure qualité de vie’ ». In Paul Bouffartigue, Charles Gadéa, et Sophie Pochic, (dirs.), *Cadres, classes moyennes : vers l'éclatement ?*, pp. 224–239. Armand Colin, 2011.
- Claire Le Roy-Hatala. « Le maintien dans l'emploi de personnes souffrant de handicap psychique, un défi organisationnel pour l'entreprise ». *Revue française des affaires sociales*, n°1-2, pp. 301–319, 2009.
- Alain Lefèbre et Dominique Méda. *Faut-il brûler le modèle social français ?* Le Seuil, Paris, 2006.
- Marie Lesclingand. « Nouvelles stratégies migratoires des jeunes femmes rurales au Mali : de la valorisation individuelle à une reconnaissance sociale ». *Sociétés contemporaines*, n°55, pp. 21–42, 2004.
- Claire Létroublon. « Les salariés au forfait annuel en jours ». *Dares Analyses*, n°48, pp. 1–8, 2015.
- Sandrine Levêque. *Les journalistes sociaux. Histoire et sociologie d'une spécialité journalistique*. Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 2001.
- Jane Lewis. « Quels moyens pour promouvoir quelle égalité des sexes ? » *Revue française des affaires sociales*, n°1, pp. 161–185, 2006.
- Danièle Linhart. « De la domination et de son déni ». *Actuel Marx*, n°49, pp. 90–103, 2011.
- Danièle Linhart. *La Comédie humaine du travail. De la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale*. Érès, Paris, 2015.
- Danièle Lochak. « Variations autour du ‘sang versé’ ». *Plein droit*, n°56, pp. 14–15, 2003.
- Edward Lorenz et Antoine Valeyre. « Les formes d'organisation du travail dans les pays de l'Union européenne ». Document de travail 32, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand, 2004.

BIBLIOGRAPHIE

- Edward Lorenz et Antoine Valeyre. « Les formes d'organisation du travail dans les pays de l'Union européenne ». *Travail et Emploi*, n°102, pp. 91–105, 2005.
- Urbano Lorenzo-Seva et Jos M. F. ten Berge. « Tucker's Congruence Coefficient as a Meaningful Index of Factor Similarity ». *Methodology*, vol. 2, n°2, pp. 7–64, 2006.
- Marc Loriol. « Donner un sens à la plainte de fatigue au travail ». *L'Année sociologique*, vol. 53, n°2, pp. 459–485, 2003.
- Marc Loriol. « Autonomie, reconnaissance et stress ». *Revue Projet*, n°291, pp. 79–84, 2006.
- Marc Loriol. « Sens et reconnaissance dans le travail ». In Christina Karakioulafis, (dir.), *Traité de sociologie du travail*, pp. 43–67. AIONIKOS, Athènes (Grèce), 2011.
- Marc Loriol. *La construction du social. Souffrance, travail et catégorisation des usagers dans l'action publique*. Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 2012.
- Marc Loriol. « Les sociologues et le stress ». *Nouvelle revue du travail*, n°4, pp. 1–17, 2014.
- Marc Loriol. « La souffrance au travail. Construction de la catégorie et mise en forme de l'expérience ». *Pensée plurielle*, n°38, pp. 23–33, 2015.
- Anne M Lovell, Aurélien Troisoeufs, et Marion Mora. « Du handicap psychique aux paradoxes de sa reconnaissance : éléments d'un savoir ordinaire des personnes vivant avec un trouble psychique grave ». *Revue française des affaires sociales*, n°1-2, pp. 209–227, 2009.
- J.P. MacDuffie et J. Krafcick. « Integrating Technology and Human Resources for High Performance Manufacturing : Evidence From the International Auto Industry ». In M. Kochan et M. Useem, (dirs.), *Transforming Organisations*. Oxford University Press, New-York, 1992.
- Christine Maillard. « 'Ras la seringue', le premier conflit infirmier ». *Les Tribunes de la santé*, n°46, pp. 43–48, 2015.

BIBLIOGRAPHIE

- Guillaume Malochet. « Reconnaissance et mobilisations collectives ». *Idées*, n°149, pp. 27–31, 2007.
- Maryse Marpsat. « Écrire la rue : de la survie physique à la résistance au stigmaté. Une analyse textuelle et thématique du journal d'Albert Vanderburg, sans domicile et auteur de blog ». *Sociologie*, vol. 1, n°1, pp. 95–120, 2010.
- Agnès Martial. « Le travail parental : du côté des pères séparés et divorcés ». *Informations sociales*, n°154, pp. 96–104, 2009.
- Olivier Martin et Patricia Vannier. « La sociologie française après 1945 : places et rôles des méthodes issues de la psychologie ». *Revue d'Histoire des Sciences Humaines*, n°6, pp. 95–122, 2002.
- Jean-Luc Martin-Lagardette. *Le guide de l'écriture journalistique*. La Découverte, Paris, 2012.
- Heini Martiskainen. « Les congés parentaux en Finlande : un miroir pour la France ». *Cahiers du genre*, n°30, pp. 121–146, 2001.
- Margaret Maruani. « L'emploi dans une société de plein chômage ». In Amélie Pouchet, (dir.), *Sociologies du travail : quarante ans après*, pp. 191–200. Elsevier, Paris, 2001.
- Aurélie Mary. *The Illusion of the Prolongation of Youth. Transition to Adulthood among Finnish and French Female University Students*. Tampere University Press, Tampere, Finland, 2012.
- Abraham Maslow. *Motivation and personality*. Harper & Row, New-York, 1954.
- Masaki Matsunaga. « How to Factor-Analyze Your Data Right : Do's, Dont's, and How-To's. » *International Journal of Psychological Research*, vol. 3, n°1, pp. 97–110, 2010.
- Éric Maurin. *La peur du déclassement*. Le Seuil, Paris, 2009.
- Doug McAdam, Sidney Tarrow, et Charles Tilly. « Pour une cartographie de la politique contestataire ». *Politix*, n°41, pp. 7–32, 1998.
- Dominique Méda. *Le travail. Une valeur en voie de disparition*. Aubier, Paris, 1995.

BIBLIOGRAPHIE

- Dominique Méda. « Comment mesurer la valeur accordée au travail ? » *Sociologie*, vol. 1, n°1, pp. 121–140, 2010.
- Dominique Méda et Patricia Vendramin. *Réinventer le travail*. PUF, Paris, 2013.
- Robert K. Merton. *Sociological Ambivalence and Other Essays*. The Free Press, New-York, 1976.
- Sandra Michel. « Motivation, satisfaction et implication ». In Nicole Aubert, Jean-Pierre Gruère, Jak Jabes, Hervé Laroche, et Sandra Enlart, (dirs.), *Management, aspects humains et organisationnels*, pp. 173–202. PUF, 2005.
- Marc Minon et Ghislaine Chartron. « État des lieux comparatif de l'offre de revues SHS, France- Espagne-Italie ». Rapport, Ministère français de la Recherche, 2005.
- Najoua Mohib. « Développer des compétences ou comment s'engager dans l'agir professionnel ». *Formation emploi*, n°114, pp. 55–71, 2011.
- Robert D. Mohr et Cindy Zoghi. « Is job enrichment really enriching? » *BLS Working Papers*, n°389, pp. 1–31, 2006.
- Pascale Molinier. « De la rumeur à la peur ». *Communication et organisation*, n°36, pp. 44–54, 2009.
- Pascale Molinier. « Souffrance, défenses, reconnaissance. Le point de vue du travail ». *Nouvelle revue de psychosociologie*, n°2, pp. 99–110, 2010.
- Pierre Morel à l'Huissier et Nicole Turbé-Suetens. *Le télétravail en France. Les salariés sont prêts!* Village mondial. Pearson, Montreuil-sous-bois, 2012.
- Ann Morning. « Multiracial Classification on the United States Census : Myth, Reality, and Future Impact ». *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 21, n°2, pp. 111–134, 2005.
- Ann Morning et Daniel Sabbagh. « De l'épée au bouclier : des usages discriminatoires et antidiscriminatoires de la race aux états-Unis ». *Revue internationale des sciences sociales*, n°183, pp. 63–81, 2005.

BIBLIOGRAPHIE

- Nancy C. Morse et Robert R. Weiss. « The Function and Meaning of Work and the Job ». *American Sociological Review*, vol. 20, n°2, pp. 191–198, 1955.
- Pascale Moulévrier et Nadège Vezinat. « Le titre et le poste, la figure du ‘cadre’ comme enjeu. Regards croisés sur des financiers atypiques ». In Paul Bouffartigue, Charles Gaudéa, et Sophie Pochic, (dirs.), *Cadres, classes moyennes : vers l'éclatement ?*, Recherches. Armand Colin, Paris, 2011.
- Yann Moulier-Boutang. « La troisième transition transition du capitalisme ». In Antonella Corsani, Patrick Dieuaide, et Christian Azaïs, (dirs.), *Vers un capitalisme cognitif*, pp. 133–150. L'Harmattan, Paris, 2001.
- Georges Navel. *Travaux*. Folio, 1945.
- Bob Nelson et Dean Spitzer. *The 1001 Rewards and Recognition Fieldbook*. Workman Publishing, New-York, 2003.
- Érik Neveu. « Médias, mouvements sociaux, espaces publics ». *Réseaux*, vol. 17, n°98, pp. 17–85, 1999.
- Érik Neveu. *Sociologie des mouvements sociaux*. Repères. La Découverte, 2011.
- Érik Neveu. *Sociologie du journalisme*. La Découverte, Paris, 2013.
- Isabelle Niedhammer et Johannes A. Siegrist. « Facteurs psychosociaux au travail et maladies cardio-vasculaires : l'apport du modèle. Déséquilibre efforts/récompenses ». *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, vol. 46, n°5, pp. 398–410, 1998.
- Paul Osterman. « Work Reorganization in an Era of Restructuring : Trends in Diffusion and Effects on Employee Welfare ». *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 53, n°2, pp. 179–196, 2000.
- Florence Osty. *Le désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail*. Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 2003.
- Florence Osty. « La reconnaissance, un impensé organisationnel ». In Yves Clot et Dominique Lhuilier, (dirs.), *Agir en clinique du travail*, pp. 265–278. Eres, 2010.

BIBLIOGRAPHIE

- Florence Osty et Geneviève Dahan-Seltzer. « Le pari du métier face à l'anomie ». *Nouvelle revue de psychosociologie*, n°2, pp. 91–106, 2006.
- Hannu Pääkkönen et Iris Niemi. « Ajankäyttö vuosituhaten vaihteessa [Everyday life in Finland. Time use at the turn of the millennium] ». Rapport, Statistics Finland, 2002.
- Ariane Pailhé et Anne Solaz. *Entre famille et travail Des arrangements de couple aux pratiques des employeurs*. La Découverte, Paris, 2009.
- Mathilde Pak. « Le temps partiel en 2011 : des profis et des conditions d'emploi très contrastés selon que le temps partiel est 'choisi' ou 'subi' ». *Dares Analyses*, n°5, pp. 1–14, 2013.
- Mathilde Pak, Serge Zilberman, et Claire Létroublon. « La durée du travail des salariés à temps complet ». *Dares Analyses*, n°47, pp. 1–14, 2013.
- Jean-Marie Palach. « Le droit à l'information ». *Retraite et société*, n°48, pp. 61–79, 2005.
- Pascal Paoli et Damien Merllié. « Third European Survey on Working Conditions 2000 ». Rapport, Eurofund, Dublin, Irlande, 2002.
- Agnès Parent-Thirion, Greet Vermeylen, Gijs van Houten, Maija Lyly-Yrjänäinen, Isabella Biletta, et Jorge Cabrita. « 5th European Working Conditions Survey Overview Report ». Rapport, Eurofund, Dublin, Irlande, 2012.
- Rémy Pawin. « Le bien-être dans les sciences sociales : naissance et développement d'un champ de recherches ». *L'Année sociologique*, vol. 64, n°2, pp. 273–294, 2014.
- Johann Petit et Bernard Dugué. « Quand l'organisation empêche un travail de qualité : étude de cas ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, vol. 15, n°2, pp. 1–17, 2013.
- Camille Peugny. *Le déclassement*. Grasset, Paris, 2009.
- Birgit Pfau-Effinger. *Development of culture, welfare states and women's employment in Europe*. Ashgate, Aldershot (Grande Bretagne), 2004.

BIBLIOGRAPHIE

- Alain Pichon. *Les cadres à l'épreuve. Confiance, méfiance, défiance*. Sciences sociales et sociétés. PUF, Paris, 2008a.
- Pascale Pichon. « Catégorie de l'action publique et reconnaissance des personnes ». In *La reconnaissance à l'épreuve : explorations socio-anthropologiques*. Presses Universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq, 2008b.
- Françoise Pierson. « Pour un apprentissage de la lutte et de la résistance des cadres pour limiter leur souffrance au travail : les apports de la théorie de la reconnaissance d'Axel Honneth ». *M@n@gement*, vol. 14, n°5, pp. 352–370, 2011.
- Olinda Pinto. « Les résistances au principe d'égalité ». *Plein droit*, n°47-48, pp. 49–51, 2001.
- Françoise Piotet. « Compétence et ordre social ». In Arnaud Dupray, Christophe Guitton, et Sylvie Montchartre, (dirs.), *Réfléchir la compétence. Approches sociologiques, juridiques, économiques d'une pratique gestionnaire*, pp. 29–42. Octarès, Toulouse, 2003.
- Gérard Piroton. « Traitement médiatique des conflits sociaux ». *Recherches en communication*, n°37, pp. 1–12, 2012.
- Laure Pitti. « Experts 'bruts' et médecins critiques ». *Politix*, n°91, pp. 103–132, 2010.
- Sylvie Platel. « La reconnaissance des cancers professionnels : entre tableaux et CRRMP, une historique prudence à indemniser... » *Mouvements*, n°58, pp. 46–55, 2009.
- Sophie Pochic. « Chômage des cadres : quelles déstabilisations ? » In Paul Bouffartigue, (dir.), *Cadres : la grande rupture*, Recherches, pp. 189–206. La Découverte, Paris, 2001.
- Alexandra Poli. « Faire face au racisme en France et au Brésil : de la condamnation morale à l'aide aux victimes ». *Cultures & Conflits*, n°59, pp. 11–45, 2005.
- Frank Pot. « Workplace innovation for better jobs and performance ». *International Journal of Productivity and Performance Management*, vol. 64, n°4, pp. 405–415, 2011.
- Frank Pot, Steven Dhont, et P. Oeij. « Social innovation of work and employment ». In H.-W Franz, J. Hochgerner, et J. Howaldt, (dirs.), *Challenge Social Innovation. Potential*

BIBLIOGRAPHIE

- for Business, Social Entrepreneurship, Welfare an Civil Society*, pp. 261–274. Springer, Berlin, 2012.
- Louise Potvin et Katherine L. Frohlich. « L'utilité de la notion de genre pour comprendre les inégalités de santé entre les hommes et les femmes ». *Ruptures, revue transdisciplinaire en santé*, vol. 5, n°2, pp. 142–152, 1998.
- Amélie Pouchet. *Sociologies du travail : quarante ans après*. Elsevier, Paris, 2001.
- Richard Poulin et Estelle M. Morin. « La reconnaissance : oui, mais pas à n'importe quel prix ! » *Gestion*, vol. 35, n°3, pp. 15, 2010.
- Carlos Prieto. « L'emploi : une nouvelle énigme, un nouveau paradigme ». In Amélie Pouchet, (dir.), *Sociologies du travail : quarante ans après*, pp. 165–172. Elsevier, Paris, 2001.
- Emmanuelle Puissant. « Le rôle ambivalent des associations d'aide à domicile dans la professionnalisation des emplois et des salariées ». *Formation emploi*, n°115, pp. 37–50, 2011.
- Maxime Quijoux. « Philippe Bernoux, *Mieux-être au travail : appropriation et reconnaissance*, Toulouse, Octarès Éditions, 2015, 207 p. » *La nouvelle revue du travail*, n°7, pp. 1–4, 2015.
- Nicole Rascle et Sandrin Irachabal. « Médiateurs et modérateurs : implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé ». *Le travail humain*, vol. 64, n°2, pp. 97–118, 2001.
- Jean-François Ravaud et Isabelle Ville. « Les disparités de genre dans le repérage et la prise en charge des situations de handicap ». *Revue française des affaires sociales*, n°1-2, pp. 225–253, 2003.
- Gilles Raveaud. « The European Employment Strategy ». *Journal of Common Market Studies*, vol. 45, n°2, pp. 411–434, 2007.
- Muriel Rebourg. « Filiation et autorité parentale à l'épreuve des nouvelles configurations familiales ». *Recherches familiales*, n°7, pp. 29–44, 2010.

BIBLIOGRAPHIE

- Max Reinert. « Alceste, une méthode statistique et sémiotique d'analyse de discours ; application aux 'Rêveries du promeneur solitaire' ». *Revue française de psychiatrie et de psychologie médicale*, vol. 5, n°49, pp. 32–36, 2001.
- Emmanuel Renault. « Reconnaissance, institutions, injustice ». *Revue du MAUSS*, n°23, pp. 180–195, 2004a.
- Emmanuel Renault. *L'expérience de l'injustice. Reconnaissance et clinique de l'injustice*. Armillaire. La Découverte, Paris, 2004b.
- Emmanuel Renault. « Reconnaissance et travail ». *Travailler*, n°18, pp. 119–135, 2007a.
- Emmanuel Renault. « Demander le respect. Mépris social et subalternité ». *Idées*, n°149, pp. 14–19, 2007b.
- Emmanuel Renault. « Psychanalyse et conception critique du travail : trois approches francfortoises (Marcuse, Habermas et Honneth) ». *Travailler*, n°20, pp. 61–75, 2008.
- Jean-Daniel Reynaud. *Sociologie des conflits du travail*. Que sais-je ? Presses Universitaires de France, Paris, 1982.
- Jean-Daniel Reynaud. *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*. Colin, Paris, 1989.
- Nour Richard-Guerroudj. « Le rôle des sages-femmes, une comparaison. France-Angleterre ». *Les Tribunes de la santé*, n°44, pp. 85–91, 2014.
- Paul Ricœur. *Parcours de la reconnaissance. Trois études*. Gallimard, Paris, 2005.
- Jeremy Rifkin. *La fin du travail*. La Découverte, Paris, 2000.
- Tapio Rissanen. Naisten ansiotyömällin muotoutuminen. työnteon, toimeentulon ja lasten hoidon järjestäminen suomessa 1920-1980 – luvuilla [le développement du modèle d'activité féminine. organisation du travail, du revenu et de la garde des enfants en finlande de 1920 à 1980]. Mémoire de master, Département de politique sociale - Université de Tampere, Tampere, Finlande, 2000.

BIBLIOGRAPHIE

- Y. Roquelaure, C. Ha, A. Touranchet, E. Imbernon, A. Leclerc, A. Aptel, Agnès Aublet-Cuvelier, et M. Goldberg. « Surveillance épidémiologique des troubles musculo-squelettiques dans les Pays de Loire ». Rapport, Institut de veille sanitaire, 2003.
- Y. Roquelaure, A. Leclerc, F. Coutarel, R. Brunet, Sandrine Caroly, et F. Daniellou. « Comprendre et intervenir. Enquêtes épidémiologiques et approches ergonomiques à propos des troubles musculo-squelettiques des membres supérieurs ». In Catherine Courtet et Michel Gollac, (dirs.), *Risques du travail, la santé négociée*. La Découverte, Paris, 2012.
- Leopold Rosenmayr. « L'image de la vieillesse à la naissance de l'Europe ». *Retraite et société*, n°34, pp. 11–27, 2001.
- Paul-André Rosental. « Introduction. Outil ou fétiche : la laïcisation de l'analyse factorielle dans les sciences sociales ». *Histoire et mesure*, vol. 12, n°3-4, pp. 185, 1997.
- Paul-André Rosental. « La silicose comme maladie professionnelle transnationale ». *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, pp. 255–277, 2008.
- Yves Rosseel. « lavaan : An R Package for Structural Equation Modeling ». *Journal of Statistical Software*, vol. 48, n°2, pp. 1–36, 2012.
- Gwenaële Rot. « Fluidité industrielle, fragilité organisationnelle ». *Revue française de sociologie*, vol. 43, n°4, pp. 711–737, 2002.
- Gwenaële Rot. *Sociologie de l'atelier. Renault, le travail ouvrier et le sociologue*. Octarès, Toulouse, 2006.
- Laurence Roulleau-Berger et Lu Shi. « Routes migratoires et circulations en Chine : entre mobilités intracontinentales et transnationalisme ». *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 20, n°3, pp. 7–27, 2004.
- H. Rouré et Max Reinert. « Analyse d'un entretien à l'aide d'une méthode d'analyse lexicale ». In *JADT 1993*, pp. 418–428, Paris, 1993. ENST.
- Éric Roussel. *Vies de cadres. Vers un nouveau rapport au travail*. Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 2007.

BIBLIOGRAPHIE

- Renaud Sainsaulieu. *L'identité au travail*. Presses de la fondation nationale des sciences politiques, Paris, 1977.
- Renaud Sainsaulieu. « Conclusion. Entreprise et société démocratique : oser le débat ». In Blaise Ollivier et Renaud Sainsaulieu, (dirs.), *L'entreprise en débat*, Académique, pp. 303–319. Presses de Sciences Po, Paris, 2001.
- Renaud Sainsaulieu. *L'identité au travail*. Références. Presses de Sciences Po, Paris, 4^{ème} édition, 2014.
- Minna Salmi. « Mener de front travail et famille en Finlande ». *Les politiques sociale*, n°3-4, pp. 51–68, 2003.
- Philippe Sarnin, Sandrine Caroly, et Philippe Douillet. « Contres les 'risques' psychosociaux, quel débat sur l'activité ? » *Le travail humain*, vol. 74, n°4, pp. 309–320, 2011.
- Arnaud Scaillez et Diane-Gabrielle Tremblay. « Le télétravail, comme nouveau mode de régulation de la flexibilisation et de l'organisation du travail : analyse et impact du cadre légal européen et nord-américain ». *Revue de l'organisation responsable*, vol. 11, n°1, pp. 21–31, 2016.
- François-Xavier Schweyer. « La profession de sage-femme : autonomie au travail et corporatisme protectionniste ». *Sciences sociales et santé*, vol. 14, n°3, pp. 67–102, 1996.
- François-Xavier Schweyer et Jean-Luc Metzger. « Entre profession, organisation et marché : le cas des ingénieurs biomédicaux hospitaliers ». *Revue française des affaires sociales*, n°1, pp. 183–205, 2005.
- Denis Segrestin. *Le phénomène corporatiste. Essai sur l'avenir des systèmes professionnels fermés en France*. Fayard, 1985.
- Denis Segrestin. *Les chantiers du manager*. Armand Colin, Paris, 2004.
- Claudia Senik. « Que nous apprennent les données subjectives ? Une application au lien entre revenu et bien-être ». Working Paper 2002-20, DELTA, Paris, 2002.

BIBLIOGRAPHIE

- Danièle Sénotier. « Cent ans d'évolution de la profession ». In Danièle Kergoat, Françoise Imbert, Hélène Le Doaré, et Danièle Sénotier, (dirs.), *Les infirmières et leur coordination, 1988-1989*, pp. 23–55. Editions Lamarre, 1992.
- Johannes Siegrist, Karin Siegrist, et Ingbert Weber. « Sociological Concepts in the Etiology of Chronic Disease : the Case of Ischemic Heart Disease ». *Social Science & Medicine*, vol. 22, n°2, pp. 247–253, 1986.
- Johannes Siegrist, Dagmar Starke, Tarani Chandola, Isabelle Godin, Michael Marmot, Isabelle Niedhammer, et Richard Peter. « The measurement of effort-reward imbalance at work : European comparisons. » *Social science & medicine*, vol. 58, n°8, pp. 1483–1499, April 2004.
- Patrick Simon. « La mesure des discriminations raciales : l'usage des statistiques dans les politiques publiques ». *Revue internationale des sciences sociales*, n°183, pp. 11–30, 2005.
- Irène Sipos. « Évolution des différentes fonctions en maison de retraite ». *Gérontologie et société*, n°104, pp. 35–43, 2003.
- Anne Spurgeon. « Working time : its impact on safety and health ». Rapport, Organisation Internationale du Travail, Genève, 2003.
- Haya Stier et Noah Lewin-Epstein. « Time to work : A Comparative Analysis of Preferences for Working Hours ». *Work and Occupations*, vol. 30, n°3, pp. 302–326, 2003.
- Henri-Jacques Stiker. « Âges et handicaps ». *Gérontologie et société*, n°110, pp. 13–27, 2004.
- Simonetta Tabboni. « Robert K. Merton (1910-2003). Le sociologue de l'ironie ». *Hermès, La Revue*, n°37, pp. 261–265, December 2003.
- Lucie Tanguy. « Questions sur le travail du sociologue ». In Amélie Pouchet, (dir.), *Sociologies du travail : quarante ans après*, pp. 325–334. Elsevier, Paris, 2001.
- Lucie Tanguy. *La sociologie du travail en France : enquête sur le travail des sociologues*. La Découverte, Paris, 2011.

BIBLIOGRAPHIE

- Charles Taylor. *Multiculturalism and The Politics of Recognition*. Princeton University Press, Princeton, 1992.
- Charles Taylor. *Multiculturalisme. Différence et démocratie*. Champs. Flammarion, 1999.
- Catherine Teiger et Antoine Laville. « L'apprentissage de l'analyse ergonomique du travail, outil d'une formation pour l'action ». *Travail et emploi*, n°47, pp. 53–62, 1991.
- Annie Thébaud-Mony. « Histoires professionnelles et cancer ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 18–31, 2006.
- Christine Théré et Jean-Marc Rohrbasser. « L'entrée en usage du mot 'population' au milieu du XVIIIe siècle ». In Loïc Charles, Frédéric Lefebvre, et Christine Théré, (dirs.), *Le cercle de Vincent de Gournay*, pp. 133–160. Ined, Paris, 2011.
- Christian Thuderoz. *Sociologie des entreprises*. Repères. La Découverte, Paris, 3^e édition, 2010.
- Charles Tilly. *From mobilization to Revolution*. Addison-Wesley, Reading, 1976.
- Tzvetan Todorov. « Préface ». *Recherches sociologiques*, vol. 30, n°2, pp. 1, 1999.
- Peter Totterdill, O. Exton, R. Exton, et J. Sherrin. « Workplace Innovation Policies in European Countries ». Rapport, UKWON, 2009.
- Claire Tourmen. « Activité, tâche, poste, métier, profession : quelques pistes de clarification et de réflexion ». *Santé publique*, vol. 19, pp. 15–20, 2007.
- Pascale Trompette. *Le marché des défunts*. Presses de Sciences Po, Paris, 2008.
- L. R. Tucker. « A method for synthesis of factor analysis studies ». Personnel Research Section Report 984, Department of the Army, 1951.
- Pascal Ughetto. « Subjectivité et travail : pour une sociologie de l'activité ». *Éducation permanente*, n°3, pp. 137–148, 2010.
- Marc Uhalde, (dir.). *Les salariés de l'incertitude. Solidarité, reconnaissance et équilibre de vie au travail*. Octarès, Toulouse, 2013.

BIBLIOGRAPHIE

- Antoine Valeyre. « Les conditions de travail des salariés dans l'Union européenne à quinze selon les formes d'organisation ». *Travail et Emploi*, n°112, pp. 35–47, 2007.
- Pierre Veltz. *Le nouveau monde industriel*. Gallimard, Paris, 2000.
- Michel Vézina. « La prévention des problèmes de santé psychologique liés au travail : nouveau défi pour la santé publique ». *Santé publique*, vol. 20, n°3, pp. 122–128, 2008.
- Isabelle Ville, Jean-François Ravaut, et Alain Letourmy. « Les désignations du handicap ». *Revue française des affaires sociales*, n°1-2, pp. 31–53, 2003.
- Laurent Vogel. « Enjeux et incertitudes de la politique européenne en santé au travail ». *Mouvements*, n°58, pp. 104–116, 2009.
- Olivier Voirol. « Axel Honneth et la sociologie. Reconnaissance et théorie critique à l'épreuve de la recherche sociale ». In Alain Caillé, (dir.), *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, pp. 243–268. La Découverte, Paris, 2007.
- Ingrid Voléry. « Sens et usages de la difficulté psychique dans le secteur de l'insertion professionnelle ». *Revue française des affaires sociales*, n°1-2, pp. 279–300, 2009.
- Stefan Voswinkel, Isabelle Gernet, et Emmanuel Renault. « L'admiration sans appréciation. Les paradoxes de la double reconnaissance du travail subjectivisé ». *Travailler*, n°18, pp. 59–87, 2007.
- Philippe Wanlin. « L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels ». *Recherches qualitatives*, n°3, pp. 243–272, 2007.
- Hélène Weber. « Contraindre et convaincre par le biais des normes temporelles. Le management chez McDonald's ». In *Le travail nous est compté*, pp. 269–292. La Découverte, 2005.
- Adrian Wilkinson, Paul J. Gollan, et Mick Marchington. *The Oxford Handbook of Participation in Organizations*. Oxford University Press, Oxford, 2010.

Judith Wolf. « Les émotions dans le travail en milieu mortuaire : obstacle ou privilège ? »
Face à face, n°8, pp. 1–7, 2006.

Judith Wolf. « Le travail en chambre mortuaire : invisibilité et gestion en huis clos ».
Sociologie du travail, vol. 54, n°2, pp. 157–177, 2012.

J.P. Womack, D.T. Jones, et D. Roos. *The Machine that changed the World*. Rawson Associates, New-York, 1990.

Bernard Zarca. « Indépendance professionnelle, relations entre les sexes et mobilisations collectives ». *Sociétés contemporaines*, vol. 16, n°16, pp. 77–109, 1993.

Philippe Zarifian. « Tensions et esprit de révolte dans les entreprises de services ». In Jean-Michel Denis, (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, pp. 171–193. La Dispute, 2005.

BIBLIOGRAPHIE

Annexes

Annexe A

Les tableaux présentés ci-dessous sont tous calculés à partir des données pondérées de l'*European Working Condition Survey* 2010. Le champ couvert est celui des salariés du secteur privé âgés de 15 ans ou plus. En vue d'alléger la présentation, nous ne préciserons pas la source et le champ pour chaque tableau.

	Activité	Relations	Récompense	Personne
Belgique	0,84	0,93	0,59	0,58
Bulgarie	0,97	0,90	0,42	0,91
République Tchèque	0,90	0,94	0,68	0,47
Danemark	0,95	0,84	0,11	0,88
Allemagne	0,97	0,98	0,80	0,88
Estonie	0,89	0,97	0,80	0,58
Grèce	0,88	0,69	0,97	0,52
Espagne	0,95	0,73	0,98	0,82
Irlande	0,98	0,91	0,47	0,54
Italie	0,98	0,91	0,72	0,98
Chypre	0,93	0,79	0,84	0,59
Lettonie	0,93	0,96	0,88	0,86
Lithuanie	1,00	0,85	0,83	0,56
Luxembourg	0,91	0,93	0,69	0,02
Hongrie	0,88	0,78	0,84	0,86
Pays-Bas	0,91	0,98	0,92	0,79
Autriche	0,98	0,86	0,98	0,90
Pologne	0,97	0,98	0,73	0,92
Portugal	0,84	0,94	0,85	0,89
Roumanie	0,86	0,97	0,93	0,78
Slovénie	0,84	0,84	0,64	0,68
Slovaquie	0,93	0,96	0,90	0,69
Finlande	0,84	0,76	0,98	0,73
Suède	0,95	0,97	0,86	0,91
Royaume-Uni	0,89	0,98	0,80	0,85
Croatie	0,94	0,95	0,80	0,74
Macédoine	0,92	0,86	0,67	0,59
Turquie	0,89	0,96	0,91	0,95
Norvège	0,94	0,97	0,53	0,84
Albanie	0,82	0,94	0,85	0,80
Kosovo	0,94	0,87	0,81	0,80
Monténégro	0,93	0,77	0,89	0,69

TABLE A.1 – Coefficients de Tucker par pays et par dimension

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,56	0,15	0,10	0,06
utile	0,99	-0,02	-0,02	-0,01
soutien_coll	0,05	0,70	0,02	-0,07
soutien_chef	-0,02	0,91	-0,01	0,05
bienpayé	-0,01	-0,00	1,00	-0,00
carrière	0,15	-0,03	0,30	0,21
respect_chef	0,00	0,01	-0,00	0,99
discrim	-0,03	0,13	0,03	0,21
conciliation	0,05	0,28	0,17	-0,10

TABLE A.2 – Coefficients de saturation pour la Belgique

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,97	-0,01	0,12	-0,02
utile	0,78	0,08	-0,26	0,04
soutien_coll	0,07	0,89	-0,07	-0,18
soutien_chef	-0,02	0,88	0,04	0,16
bienpayé	-0,04	0,35	0,20	0,15
carrière	-0,09	0,34	0,28	0,03
respect_chef	0,20	0,15	0,37	0,71
discrim	-0,05	-0,04	-0,11	1,03
conciliation	0,06	-0,01	0,56	-0,13

TABLE A.3 – Coefficients de saturation pour la Bulgarie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,83	0,03	0,03	0,07
utile	0,88	-0,03	-0,03	-0,01
soutien_coll	0,05	0,56	-0,07	0,16
soutien_chef	0,01	0,99	0,00	-0,03
bienpayé	0,02	-0,02	1,00	0,00
carrière	-0,11	0,34	0,42	0,06
respect_chef	0,51	0,14	0,13	-0,16
discrim	0,14	0,04	-0,05	0,30
conciliation	0,12	-0,03	0,13	0,43

TABLE A.4 – Coefficients de saturation pour la République Tchèque

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,92	0,00	0,08	-0,09
utile	0,74	0,01	-0,13	0,19
soutien_coll	-0,01	1,01	-0,06	0,01
soutien_chef	0,08	0,60	0,31	-0,03
bienpayé	0,23	0,09	-0,01	0,04
carrière	0,13	0,17	0,05	0,04
respect_chef	0,01	-0,01	0,98	0,05
discrim	-0,00	0,01	0,04	0,94
conciliation	0,27	0,02	0,17	0,14

TABLE A.5 – Coefficients de saturation pour le Danemark

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	1,01	-0,01	0,00	-0,02
utile	0,53	0,08	0,02	0,21
soutien_coll	0,14	0,60	-0,02	-0,03
soutien_chef	-0,03	0,87	0,01	0,03
bienpayé	0,02	-0,03	0,73	-0,02
carrière	-0,03	0,06	0,48	0,10
respect_chef	0,00	0,15	0,04	0,81
discrim	0,04	-0,14	0,00	0,76
conciliation	0,26	0,05	0,14	-0,10

TABLE A.6 – Coefficients de saturation pour l'Allemagne

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,70	0,03	0,02	0,05
utile	0,90	-0,02	-0,03	0,03
soutien_coll	0,22	0,61	0,10	-0,21
soutien_chef	-0,04	0,96	-0,02	0,11
bienpayé	-0,03	0,00	0,80	0,03
carrière	-0,00	-0,05	0,58	0,06
respect_chef	0,07	0,07	0,05	0,91
discrim	0,22	-0,09	0,06	0,24
conciliation	0,15	0,18	0,27	-0,23

TABLE A.7 – Coefficients de saturation pour l'Estonie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,70	0,05	0,04	0,19
utile	1,03	-0,02	0,00	-0,05
soutien_coll	0,00	0,88	0,02	-0,01
soutien_chef	0,11	0,33	-0,05	0,56
bienpayé	-0,03	-0,11	0,31	0,34
carrière	0,02	0,03	0,79	-0,01
respect_chef	0,00	-0,02	0,02	0,98
discrim	-0,08	0,30	0,08	0,09
conciliation	0,10	-0,05	-0,12	0,27

TABLE A.8 – Coefficients de saturation pour la Grèce

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,92	0,03	-0,03	-0,04
utile	0,84	-0,03	0,02	0,05
soutien_coll	0,01	1,00	0,00	-0,02
soutien_chef	0,15	0,39	0,11	0,43
bienpayé	0,03	0,06	0,40	0,17
carrière	-0,01	-0,00	1,00	-0,01
respect_chef	0,03	-0,06	0,03	0,89
discrim	-0,13	0,19	-0,14	0,54
conciliation	0,18	-0,03	0,04	0,26

TABLE A.9 – Coefficients de saturation pour l'Espagne

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	1,01	-0,01	-0,03	-0,02
utile	0,57	0,01	0,12	0,12
soutien_coll	0,08	0,62	0,02	-0,07
soutien_chef	-0,02	1,00	-0,01	0,01
bienpayé	0,12	0,07	0,38	0,11
carrière	-0,01	-0,01	1,01	-0,01
respect_chef	0,13	0,32	0,09	0,44
discrim	-0,02	-0,04	-0,02	0,78
conciliation	0,06	0,09	0,04	0,25

TABLE A.10 – Coefficients de saturation pour la France

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	1,00	-0,01	-0,01	0,02
utile	0,54	0,22	0,08	0,03
soutien_coll	0,13	0,79	-0,07	-0,11
soutien_chef	-0,03	0,95	0,07	0,10
bienpayé	0,14	0,02	0,47	-0,22
carrière	0,18	0,10	0,29	-0,02
respect_chef	0,04	0,04	-0,00	0,84
discrim	-0,05	0,06	0,68	0,06
conciliation	0,18	-0,24	0,28	0,26

TABLE A.11 – Coefficients de saturation pour l'Irlande

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	1,00	-0,02	0,01	-0,03
utile	0,67	0,05	-0,03	0,08
soutien_coll	-0,02	0,81	-0,04	-0,03
soutien_chef	0,07	0,55	0,08	0,04
bienpayé	-0,00	-0,02	0,98	-0,01
carrière	0,00	0,04	0,50	-0,01
respect_chef	0,06	0,28	0,17	0,54
discrim	-0,01	-0,04	-0,03	1,01
conciliation	0,09	-0,05	0,14	0,21

TABLE A.12 – Coefficients de saturation pour l'Italie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,99	-0,01	0,03	-0,01
utile	0,85	0,03	-0,03	0,02
soutien_coll	-0,00	1,00	0,03	-0,05
soutien_chef	0,15	0,50	-0,02	0,43
bienpayé	-0,10	0,09	0,69	0,09
carrière	0,23	-0,08	0,58	-0,08
respect_chef	-0,01	-0,04	0,02	1,00
discrim	0,04	0,23	-0,00	0,23
conciliation	0,17	0,11	0,24	-0,07

TABLE A.13 – Coefficients de saturation pour Chypre

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,88	0,03	0,03	-0,02
utile	0,71	0,09	-0,02	-0,01
soutien_coll	0,09	0,70	0,13	-0,27
soutien_chef	0,06	0,93	-0,03	0,18
bienpayé	0,02	-0,03	0,74	0,09
carrière	0,01	-0,02	0,71	-0,01
respect_chef	-0,07	0,16	0,10	0,92
discrim	0,29	-0,25	-0,07	0,62
conciliation	0,22	-0,07	0,15	0,16

TABLE A.14 – Coefficients de saturation pour la Lettonie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	1,01	0,00	-0,01	-0,03
utile	0,63	-0,06	0,01	0,15
soutien_coll	0,14	0,19	-0,23	0,68
soutien_chef	-0,05	0,87	-0,12	0,11
bienpayé	0,10	0,19	0,54	0,04
carrière	0,00	0,02	0,65	0,19
respect_chef	0,17	0,71	0,35	-0,01
discrim	-0,04	0,01	0,24	0,79
conciliation	0,04	0,35	0,09	-0,04

TABLE A.15 – Coefficients de saturation pour la Lituanie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,96	0,03	-0,04	-0,04
utile	0,64	-0,14	0,08	0,23
soutien_coll	0,02	0,23	-0,02	0,62
soutien_chef	-0,00	0,95	0,01	0,06
bienpayé	-0,02	-0,00	1,00	-0,01
carrière	0,07	0,03	0,45	0,08
respect_chef	0,40	0,37	0,11	-0,07
discrim	0,36	0,07	0,19	0,02
conciliation	0,18	0,10	0,12	0,18

TABLE A.16 – Coefficients de saturation pour le Luxembourg

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,62	-0,03	0,24	0,06
utile	0,91	0,03	-0,05	-0,00
soutien_coll	0,03	0,99	-0,00	-0,02
soutien_chef	-0,03	0,46	0,16	0,36
bienpayé	0,02	-0,01	0,69	0,10
carrière	0,03	0,07	0,74	-0,07
respect_chef	0,01	-0,02	0,06	0,97
discrim	0,07	0,08	-0,19	0,66
conciliation	0,09	-0,11	0,28	0,27

TABLE A.17 – Coefficients de saturation pour la Hongrie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,84	-0,01	0,08	0,08
utile	0,83	0,03	-0,06	-0,06
soutien_coll	0,08	0,47	0,03	0,01
soutien_chef	-0,01	1,00	-0,01	-0,00
bienpayé	-0,23	0,06	0,09	0,52
carrière	0,01	-0,01	1,00	-0,01
respect_chef	0,26	0,18	0,10	0,53
discrim	0,17	-0,16	-0,04	0,43
conciliation	0,05	-0,04	-0,18	0,48

TABLE A.18 – Coefficients de saturation pour les Pays-Bas

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,86	0,03	-0,00	-0,08
utile	0,70	-0,00	-0,02	0,18
soutien_coll	0,05	0,93	-0,01	-0,02
soutien_chef	-0,09	0,53	0,07	0,33
bienpayé	0,17	-0,09	0,28	0,40
carrière	-0,01	-0,00	1,00	-0,01
respect_chef	0,02	0,23	0,04	0,76
discrim	0,01	-0,15	-0,08	0,73
conciliation	0,12	-0,08	0,12	0,45

TABLE A.19 – Coefficients de saturation pour l’Autriche

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,95	-0,01	-0,01	0,00
utile	0,76	0,00	0,02	-0,02
soutien_coll	0,04	0,54	-0,11	0,04
soutien_chef	-0,02	0,95	0,01	-0,04
bienpayé	-0,02	-0,00	1,00	0,01
carrière	0,13	-0,00	0,51	-0,10
respect_chef	0,16	0,48	0,08	0,26
discrim	-0,01	-0,01	-0,00	1,00
conciliation	0,11	0,20	0,19	0,11

TABLE A.20 – Coefficients de saturation pour la Pologne

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,63	0,16	0,04	0,07
utile	0,99	0,01	0,01	-0,03
soutien_coll	0,09	0,79	-0,04	-0,04
soutien_chef	0,06	0,78	0,07	0,13
bienpayé	-0,01	0,04	0,79	-0,02
carrière	0,06	-0,12	0,66	0,04
respect_chef	-0,09	0,18	0,08	0,89
discrim	0,16	-0,23	-0,07	0,73
conciliation	0,25	0,05	0,17	0,08

TABLE A.21 – Coefficients de saturation pour le Portugal

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,64	0,18	0,00	-0,00
utile	1,00	-0,05	0,02	0,03
soutien_coll	0,02	0,67	0,05	0,14
soutien_chef	-0,04	0,99	0,02	-0,02
bienpayé	-0,10	0,11	0,57	0,27
carrière	0,04	-0,02	0,98	-0,09
respect_chef	0,24	0,59	-0,15	-0,15
discrim	0,04	-0,01	-0,05	0,98
conciliation	0,02	0,16	0,31	0,30

TABLE A.22 – Coefficients de saturation pour la Roumanie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,57	0,06	0,12	0,04
utile	1,00	-0,00	-0,02	0,00
soutien_coll	0,02	0,83	-0,05	-0,03
soutien_chef	0,01	0,60	0,09	0,21
bienpayé	-0,00	0,00	0,96	-0,01
carrière	0,06	-0,05	0,38	0,30
respect_chef	0,03	0,02	-0,01	0,93
discrim	-0,15	0,19	0,16	0,40
conciliation	0,04	0,37	0,23	-0,12

TABLE A.23 – Coefficients de saturation pour la Slovénie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,84	-0,05	0,03	0,16
utile	0,77	0,12	-0,01	-0,15
soutien_coll	0,15	0,73	0,00	-0,13
soutien_chef	-0,06	0,89	0,02	0,14
bienpayé	0,06	-0,02	0,70	-0,02
carrière	-0,05	0,02	0,72	0,01
respect_chef	0,05	0,09	0,04	0,86
discrim	0,26	-0,05	-0,10	0,27
conciliation	0,29	0,03	-0,04	0,23

TABLE A.24 – Coefficients de saturation pour la Slovaquie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,58	0,13	0,02	0,15
utile	0,90	-0,04	0,02	-0,05
soutien_coll	-0,00	1,00	0,01	-0,04
soutien_chef	0,13	0,42	-0,05	0,49
bienpayé	-0,05	0,11	0,31	0,09
carrière	0,02	0,00	0,99	0,01
respect_chef	-0,02	-0,06	0,05	0,93
discrim	0,14	-0,05	-0,20	0,42
conciliation	-0,01	0,20	0,07	0,25

TABLE A.25 – Coefficients de saturation pour la Finlande

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,89	0,05	-0,07	0,00
utile	0,65	-0,00	0,23	0,05
soutien_coll	0,13	0,73	-0,17	0,10
soutien_chef	-0,00	0,95	0,06	-0,08
bienpayé	0,28	-0,15	0,33	-0,06
carrière	0,04	0,01	0,68	-0,05
respect_chef	-0,05	0,28	0,43	0,61
discrim	0,04	-0,08	-0,08	0,96
conciliation	0,28	-0,04	0,15	-0,08

TABLE A.26 – Coefficients de saturation pour la Suède

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,68	0,16	0,08	0,10
utile	0,97	-0,05	-0,01	-0,02
soutien_coll	0,14	0,63	-0,21	0,07
soutien_chef	-0,03	0,99	0,06	-0,01
bienpayé	-0,04	-0,04	0,57	0,20
carrière	0,07	0,04	0,60	-0,01
respect_chef	0,27	0,31	0,44	-0,01
discrim	-0,00	-0,01	0,01	0,92
conciliation	0,08	0,19	-0,07	0,31

TABLE A.27 – Coefficients de saturation pour le Royaume-Uni

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,79	0,10	0,04	-0,05
utile	0,72	-0,07	-0,03	0,06
soutien_coll	0,18	0,50	-0,18	0,19
soutien_chef	0,04	0,91	0,05	0,08
bienpayé	0,05	0,07	0,68	0,04
carrière	-0,03	-0,13	0,61	0,16
respect_chef	-0,02	0,20	0,08	0,86
discrim	0,21	-0,26	0,07	0,58
conciliation	0,14	0,27	0,38	-0,24

TABLE A.28 – Coefficients de saturation pour la Croatie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,69	0,08	0,10	-0,08
utile	0,81	-0,05	-0,06	0,08
soutien_coll	0,03	0,72	0,04	-0,16
soutien_chef	0,01	0,90	0,01	0,10
bienpayé	-0,01	-0,02	0,95	0,05
carrière	0,13	0,20	0,45	-0,12
respect_chef	0,02	0,03	0,04	0,97
discrim	-0,02	0,49	-0,14	0,17
conciliation	0,06	0,07	0,34	-0,07

TABLE A.29 – Coefficients de saturation pour la Macédoine

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,66	0,18	-0,00	0,07
utile	0,98	-0,05	0,01	-0,02
soutien_coll	0,06	0,69	-0,05	0,00
soutien_chef	-0,02	0,86	0,04	-0,01
bienpayé	-0,03	-0,01	0,71	0,02
carrière	0,03	0,01	0,84	-0,02
respect_chef	0,22	0,09	0,07	0,23
discrim	-0,01	-0,03	-0,02	0,70
conciliation	0,02	0,06	0,31	0,29

TABLE A.30 – Coefficients de saturation pour la Turquie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,86	0,01	-0,03	0,09
utile	0,74	-0,00	0,01	-0,07
soutien_coll	0,19	0,64	0,08	-0,23
soutien_chef	-0,02	0,95	0,01	0,12
bienpayé	-0,01	0,01	0,99	0,00
carrière	0,14	0,05	0,22	0,15
respect_chef	0,04	0,13	-0,01	0,92
discrim	0,12	-0,23	0,11	0,62
conciliation	0,21	0,11	0,14	0,16

TABLE A.31 – Coefficients de saturation pour la Norvège

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,56	0,15	0,02	0,08
utile	1,00	-0,01	0,01	-0,01
soutien_coll	0,07	0,54	-0,05	0,15
soutien_chef	0,01	1,00	0,02	-0,02
bienpayé	-0,01	0,08	0,75	0,08
carrière	0,07	-0,08	0,78	-0,03
respect_chef	0,02	-0,03	0,05	0,89
discrim	-0,05	0,09	-0,14	0,56
conciliation	-0,20	0,14	0,46	-0,04

TABLE A.32 – Coefficients de saturation pour l'Albanie

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	0,84	0,04	0,05	-0,05
utile	0,86	-0,05	-0,02	0,07
soutien_coll	0,27	0,49	-0,09	0,02
soutien_chef	-0,00	0,68	0,03	0,20
bienpayé	0,02	-0,14	0,78	0,08
carrière	0,06	0,26	0,66	-0,13
respect_chef	0,09	0,14	-0,02	0,69
discrim	-0,01	0,15	0,21	0,33
conciliation	0,00	-0,17	0,31	0,29

TABLE A.33 – Coefficients de saturation pour le Kosovo

	Activité	Relations	Récompense	Personne
bienfait	1,01	-0,01	-0,03	0,02
utile	0,59	0,08	0,22	-0,08
soutien_coll	-0,01	1,00	-0,01	0,02
soutien_chef	0,17	0,36	0,18	0,18
bienpayé	-0,01	-0,08	0,82	0,16
carrière	0,05	0,08	0,84	-0,13
respect_chef	0,15	0,16	-0,10	0,52
discrim	0,37	-0,12	0,08	0,20
conciliation	0,01	0,08	0,15	0,52

TABLE A.34 – Coefficients de saturation pour le Monténégro

Annexe B

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,076	0,034	2,196	0,028
organisation	-0,032	0,038	-0,857	0,392
sexe	-0,041	0,073	-0,563	0,574
âge	0,011	0,004	3,002	0,003
heures	0,000	0,000	0,519	0,604
ancienneté	-0,004	0,004	-1,178	0,239
cdi	-0,057	0,090	-0,632	0,527
diplôme	-0,020	0,031	-0,627	0,530
isco2	-0,160	0,196	-0,815	0,415
isco3	-0,056	0,152	-0,369	0,712
isco4	-0,072	0,161	-0,446	0,656
isco5	-0,017	0,150	-0,114	0,909
isco6	-0,771	0,307	-2,510	0,012
isco7	-0,027	0,168	-0,159	0,874
isco8	0,004	0,179	0,025	0,980
isco9	-0,038	0,170	-0,225	0,822
nace2	-0,538	0,342	-1,575	0,115
nace3	-0,407	0,335	-1,214	0,225
nace4	-0,212	0,332	-0,639	0,523
établissement	0,067	0,019	3,527	0,000

TABLE B.1 – Résultats du modèle direct sur la santé psychique

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (*C* : coefficient ; *ET* : erreur type)

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,045	0,035	1,278	0,201
organisation	-0,056	0,039	-1,441	0,150
sexe	-0,068	0,072	-0,948	0,343
âge	0,010	0,004	2,682	0,007
heures	0,000	0,001	0,661	0,508
ancienneté	0,004	0,004	1,152	0,249
cdi	-0,187	0,101	-1,853	0,064
diplôme	-0,063	0,035	-1,795	0,073
isco2	-0,097	0,155	-0,625	0,532
isco3	-0,017	0,127	-0,135	0,892
isco4	0,016	0,147	0,106	0,916
isco5	0,268	0,138	1,940	0,052
isco6	0,521	0,397	1,313	0,189
isco7	0,537	0,162	3,315	0,001
isco8	0,177	0,187	0,943	0,346
isco9	0,274	0,160	1,719	0,086
nace2	-0,003	0,370	-0,009	0,993
nace3	0,022	0,365	0,060	0,952
nace4	0,246	0,371	0,664	0,507
établissement	0,050	0,020	2,498	0,012

TABLE B.2 – Résultats du modèle direct sur la santé physique

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (C : coefficient ; ET : erreur type)

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,108	0,032	3,366	0,001
organisation	0,082	0,037	2,206	0,027
reconnaissance	-0,330	0,034	-9,625	0,000
sexe	-0,030	0,069	-0,437	0,662
âge	0,009	0,003	2,682	0,007
heures	0,000	0,000	0,239	0,811
ancienneté	-0,007	0,004	-1,830	0,067
cdi	0,078	0,086	0,905	0,365
diplôme	-0,029	0,030	-0,962	0,336
isco2	-0,169	0,178	-0,946	0,344
isco3	-0,021	0,143	-0,144	0,885
isco4	-0,086	0,152	-0,563	0,574
isco5	-0,035	0,144	-0,241	0,809
isco6	-0,765	0,268	-2,855	0,004
isco7	-0,036	0,157	-0,229	0,819
isco8	-0,016	0,165	-0,094	0,925
isco9	-0,045	0,161	-0,282	0,778
nace2	-0,562	0,289	-1,949	0,051
nace3	-0,466	0,284	-1,641	0,101
nace4	-0,273	0,280	-0,972	0,331
établissement	0,059	0,017	3,421	0,001

TABLE B.3 – Résultats du modèle de médiation sur la santé psychique

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (*C* : coefficient ; *ET* : erreur type)

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,071	0,035	2,035	0,042
organisation	0,034	0,039	0,866	0,386
reconnaissance	-0,259	0,035	-7,410	0,000
sexe	-0,060	0,069	-0,861	0,389
âge	0,008	0,004	2,315	0,021
heures	0,000	0,001	0,504	0,614
ancienneté	0,003	0,004	0,724	0,469
cdi	-0,081	0,098	-0,831	0,406
diplôme	-0,071	0,033	-2,109	0,035
isco2	-0,104	0,153	-0,682	0,495
isco3	0,011	0,126	0,084	0,933
isco4	0,005	0,144	0,032	0,974
isco5	0,254	0,135	1,886	0,059
isco6	0,526	0,387	1,357	0,175
isco7	0,530	0,160	3,318	0,001
isco8	0,161	0,179	0,900	0,368
isco9	0,269	0,155	1,738	0,082
nace2	-0,022	0,360	-0,062	0,950
nace3	-0,024	0,356	-0,067	0,946
nace4	0,199	0,361	0,551	0,582
établissement	0,044	0,019	2,331	0,020

TABLE B.4 – Résultats du modèle de médiation sur la santé physique

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (C : coefficient ; ET : erreur type)

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,099	0,034	2,938	0,003
organisation	0,347	0,035	9,816	0,000
sexe	0,032	0,067	0,479	0,632
âge	-0,006	0,003	-1,703	0,089
heures	-0,000	0,000	-0,884	0,377
ancienneté	-0,007	0,003	-1,944	0,052
cdi	0,409	0,098	4,157	0,000
diplôme	-0,028	0,030	-0,928	0,353
isco2	-0,028	0,195	-0,142	0,887
isco3	0,107	0,148	0,726	0,468
isco4	-0,042	0,160	-0,265	0,791
isco5	-0,053	0,153	-0,348	0,728
isco6	0,017	0,270	0,063	0,950
isco7	-0,028	0,162	-0,176	0,860
isco8	-0,061	0,174	-0,349	0,727
isco9	-0,021	0,168	-0,127	0,899
nace2	-0,074	0,285	-0,259	0,796
nace3	-0,177	0,275	-0,644	0,519
nace4	-0,183	0,272	-0,670	0,503
établissement	-0,021	0,018	-1,175	0,240

TABLE B.5 – Résultats du modèle de médiation sur la reconnaissance

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (C : coefficient ; ET : erreur type)

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,107	0,032	3,305	0,00
organisation	0,083	0,038	2,215	0,027
reconnaissance*tâche	0,039	0,034	1,154	0,248
reconnaissance*orga	-0,021	0,034	-0,630	0,529
reconnaissance	-0,327	0,034	-9,536	0,000
sexe	-0,026	0,069	-0,381	0,704
âge	0,009	0,003	2,732	0,006
heures	0,000	0,000	0,272	0,786
ancienneté	-0,007	0,004	-1,825	0,068
cdi	0,080	0,085	0,939	0,348
diplôme	-0,028	0,030	-0,926	0,355
isco2	-0,169	0,178	-0,948	0,343
isco3	-0,024	0,144	-0,165	0,869
isco4	-0,092	0,153	-0,602	0,547
isco5	-0,037	0,144	-0,258	0,797
isco6	-0,769	0,263	-2,919	0,004
isco7	-0,037	0,159	-0,231	0,817
isco8	-0,018	0,166	-0,106	0,916
isco9	-0,050	0,162	-0,308	0,758
nace2	-0,559	0,280	-1,996	0,046
nace3	-0,462	0,275	-1,677	0,094
nace4	-0,267	0,272	-0,983	0,326
établissement	0,059	0,017	3,379	0,001

TABLE B.6 – Résultats du modèle de médiation-modération sur la santé psychique

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (C : coefficient ; ET : erreur type)

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,069	0,035	1,984	0,047
organisation	0,036	0,039	0,918	0,359
reconnaissance*tâche	0,059	0,038	1,564	0,118
reconnaissance*orga	-0,035	0,037	-0,960	0,337
reconnaissance	-0,254	0,034	-7,376	0,000
sexe	-0,054	0,070	-0,775	0,438
âge	0,009	0,004	2,436	0,015
heures	0,000	0,001	0,541	0,588
ancienneté	0,003	0,004	0,714	0,475
cdi	-0,080	0,097	-0,822	0,411
diplôme	-0,069	0,033	-2,071	0,038
isco2	-0,105	0,152	-0,692	0,489
isco3	0,005	0,124	0,044	0,965
isco4	-0,005	0,141	-0,039	0,969
isco5	0,250	0,133	1,877	0,061
isco6	0,520	0,388	1,338	0,181
isco7	0,528	0,158	3,338	0,001
isco8	0,157	0,178	0,883	0,377
isco9	0,262	0,153	1,714	0,086
nace2	-0,017	0,364	-0,048	0,962
nace3	-0,017	0,359	-0,048	0,961
nace4	0,207	0,365	0,568	0,570
établissement	0,043	0,019	2,282	0,022

TABLE B.7 – Résultats du modèle de médiation-modération sur la santé physique

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (C : coefficient ; ET : erreur type)

	<i>C</i>	<i>ET</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
tâche	0,099	0,034	2,938	0,003
organisation	0,347	0,035	9,816	0,000
sexe	0,032	0,067	0,479	0,632
âge	-0,006	0,003	-1,703	0,089
heures	-0,000	0,000	-0,884	0,377
ancienneté	-0,007	0,003	-1,944	0,052
cdi	0,409	0,098	4,157	0,000
diplôme	-0,028	0,030	-0,928	0,353
isco2	-0,028	0,195	-0,142	0,887
isco3	0,107	0,148	0,726	0,468
isco4	-0,042	0,160	-0,265	0,791
isco5	-0,053	0,153	-0,348	0,728
isco6	0,017	0,270	0,063	0,950
isco7	-0,028	0,162	-0,176	0,860
isco8	-0,061	0,174	-0,349	0,727
isco9	-0,021	0,168	-0,127	0,899
nace2	-0,074	0,285	-0,259	0,796
nace3	-0,177	0,275	-0,644	0,519
nace4	-0,183	0,272	-0,670	0,503
établissement	-0,021	0,018	-1,175	0,240

TABLE B.8 – Résultats du modèle de médiation-modération sur la reconnaissance

Source : EWCS 2010 (*Eurofund*). Champ : salariés d'au moins 15 ans travaillant dans le secteur privé en France. Données pondérées. (C : coefficient ; ET : erreur type)

le cnam

Maëlezig BIGI

Reconnaissance et organisation du travail. Perspectives françaises et européennes

le cnam

Résumé :

À partir des années 1990 la reconnaissance est de plus en plus souvent un mot d'ordre des mobilisations de groupes professionnels. Aujourd'hui, les sociologues du travail s'approprient de nouveau cette notion aux origines ambivalentes, après les travaux de R. Sainsaulieu et de P. Bernoux de la fin des années 1980. Les entretiens menés auprès de salariés en France montrent que les attentes de reconnaissance se déploient en quatre registres, l'activité, les relations, la récompense et la personne. Le découpage de l'activité et l'intensification du travail empêchent l'exercice de soi et le sentiment d'utilité dans l'activité, dans un contexte où la crainte de la précarité confine le plus souvent les plaintes au niveau individuel. Une comparaison entre des ingénieurs en France et en Finlande fait ressortir la mesure du temps de travail comme condition de la reconnaissance de la contribution et de la vie hors travail. Les analyses menées sur l'Enquête européenne sur les conditions de travail 2010 confirment la structure des attentes de reconnaissance pour les salariés du secteur privé en France bien que celle-ci varie dans le reste de l'Europe. Enfin, un modèle de médiation-modération souligne le rôle déterminant de la reconnaissance dans la construction de la santé au travail, notamment lorsqu'une plus grande implication est attendue des salariés.

Mots clés :

travail, reconnaissance, organisation du travail, santé au travail, comparaison européenne, Finlande

Abstract :

Since the 1990's, recognition has taken on greater importance as a watchword for mobilization by occupational groups. Nowadays, Labour sociologists have again appropriated this notion that has ambivalent origins, after R. Sainsaulieu and P. Bernoux's works from the late 1980's. Interviews carried out with employees from different firms in France show that recognition expectations open out into four categories, activity, relationships, reward and the person. The cutting up of activity and work intensification prevent the deployment of self-hood as well as the feeling of usefulness in a context where the lack of job security tends to limit complaints to the individual level. A comparison between engineers in France and in Finland emphasize working time measurement as a necessary condition for one's contribution as well as time off work to be recognised. Factor analysis using the data of the European Working Conditions Survey 2010 confirm the structure of recognition expectations for French employees from the private sector, whereas it differs in the other European countries. Finally, the elaboration of a mediation-moderation model provides results that underline the key role of recognition in the building of health at work, notably when a greater involvement is expected from employees.

Keywords :

work, recognition, work organisation, health at work, european comparison, Finland