

La révolution des métiers

Piotet F. (dir)

Contributions de Piotet F., Bluteau S., Corrêia M., Dubernet A-C., Jalaudin G., Leroux N., Moreau G., Piaud F., Quemina A., Raveleau B., Vasselina K.
PUF, collection « Le lien social », 2002.

Les vingt dernières années ont été marquées par des transformations profondes des logiques productives impliquant à la fois des changements aux niveaux technologiques et des rapports de travail et d'emploi. En effet, les recompositions dans le monde du travail touchent non seulement la relation de travail face au développement de formes de mobilisation de la main-d'œuvre alternatives au contrat salarié à durée indéterminée, mais aussi la relation salariale et les figures de la subordination suite au processus d'individualisation croissante et de mise à l'épreuve permanente des salariés.

Au cœur des évolutions actuelles, se situent sans doute les transformations du travail lui-même et de son contenu. Dans ce contexte, c'est l'un des principaux mérites de cet ouvrage que de poser la question des modalités de la reconnaissance des qualifications et de ses transformations. L'ouvrage collectif dirigé par F. Piotet offre en effet une analyse des transformations de la qualification à partir d'enquêtes recouvrant différentes situations de travail. L'objet principal des textes réalisés par une équipe de chercheurs, la plupart issus du laboratoire de sociologie Georges Friedmann, est de donner un sens à ce que recouvre aujourd'hui la notion de « métier ». Dans une période où même le fait de détenir un « métier » ne prémunit pas du chômage et où la précarité dans les situations de travail se « banalise », l'enjeu d'une meilleure compréhension des évolutions de la qualification ne peut que s'en trouver renforcé. Cet ouvrage nous invite en outre à réfléchir aux nouvelles figures de la segmentation associées au développement de nouveaux critères d'accès aux métiers et aux emplois mais aussi aux modes de valorisation du métier différenciés selon le lieu où il est exercé (employeur, franchiseur, donneur d'ordres).

En tant qu'il participe à la construction d'identités individuelles et collectives, le détenteur d'un « métier » se voit doté d'une identité sociale et professionnelle. Mais le modèle de la qualification articulé autour du « métier » s'est lui-même transformé. Le monde du travail aurait ainsi connu trois modèles (F. Piotet). Le premier est celui de la qualification procédurale. Issu de l'industrialisation et du développement de la rationalisation du travail, il prend comme référence le poste de travail défini à partir d'une division fonctionnelle du processus de production. Les postes, indicateurs de la qualification de leurs détenteurs, sont classés et hiérarchisés à partir de conventions sur des niveaux de formation (évalués par des diplômes ou éventuellement l'expérience). L'existence d'une hiérarchie des postes rend possible l'évolution de carrière, et c'est dans ce contexte que le syndicalisme d'industrie a pris son sens. Le deuxième modèle est celui de la qualification patrimoniale et s'oppose au modèle précédent. C'est là que la notion de métier prend toute sa signification puisqu'en le détenant, les individus se voient alors dotés d'une identité individuelle au sein d'une communauté professionnelle, bref d'un « patrimoine » personnel largement indépendant de l'entreprise dans lequel ils exercent. Ils sont alors davantage autonomes dans l'exercice de leur activité, l'entreprise ayant moins de légitimité à définir les activités de travail. Mais, la carrière, définie à partir d'une hiérarchie des grades, trouve difficilement sa place dans ce modèle. La réussite professionnelle dépend avant tout du jugement des pairs au sein de la communauté, organisée souvent en association ou en syndicat professionnel et censée défendre de manière exclusive les intérêts individuels et collectifs de ses membres. Le troisième modèle que l'on voit se dessiner aujourd'hui, et qui justifierait la « révolution » des métiers, redonne à l'entreprise et à sa hiérarchie le « pouvoir » de définir la qualification de ses salariés par l'intermédiaire de

l'appréciation et de l'évaluation des « compétences ». La qualification par la compétence ne vaut que dans l'entreprise où elle a été reconnue et l'on voit bien alors la fragilité dans laquelle se trouve le salarié qui ne peut plus compter ni sur des niveaux de qualification associés à des postes de travail (définis notamment par les conventions collectives par le modèle de la qualification procédurale) et à la possibilité de mobilité dans sa branche, ni sur lui-même par la détention d'un éventuel métier reconnu par sa communauté (qualification patrimoniale). « La compétence enferme dans l'entreprise qui la reconnaît et il est toujours difficile pour le salarié d'en apporter la preuve à l'extérieur du contexte dans lequel elle évolue » (p.16).

Si les modèles de la qualification sont bien définis de manière théorique dans l'introduction de l'ouvrage, en revanche l'auteur ne s'attarde pas sur les principes explicatifs de la domination d'un modèle sur un autre. Des éléments contextuels laissent entendre que le modèle de la qualification procédurale a pris son sens et son ampleur avec l'industrialisation et le développement de l'organisation taylorienne du travail, le modèle de la qualification patrimoniale étant réservé quant à lui à quelques « métiers » (de type artisanal ou intellectuel) et coexistant avec le modèle précédent. En revanche, l'émergence du troisième modèle qui place la compétence au centre de la relation d'emploi individualisée ébranle, de diverses manières, les deux modèles précédents. Ici se situe l'objet que se sont fixés les auteurs de l'ouvrage à partir de l'étude des transformations de la qualification dans des secteurs et des situations de travail particulièrement diverses. Bien que toutes les contributions n'aient pas adopté le « langage commun » et le cadre présenté dans l'introduction générale de l'ouvrage, chacune permet de rendre compte des spécificités socio-historiques de la construction et des transformations des métiers participant ainsi à la compréhension des formes évolutives de la professionnalisation de certaines activités et du « vécu » des acteurs.

Quatre parties structurent l'ouvrage. La **première partie** a pour objet « les transformations des métiers manuels » et leur professionnalisation. Il s'agit alors de rendre compte à la fois des transformations du contenu du travail mais aussi des transformations des qualités des travailleurs amenés à occuper ces emplois. C'est un débat ancien que Naville soulevait déjà dans les années 1960 lorsqu'il observait la « professionnalisation des métiers et des emplois » définie de la manière suivante : « accès du salarié à un statut déterminé de manière précise, étendu au plus grand nombre d'aspects possible de la vie du travail et garanti avec plus ou moins de force par la loi, les conventions collectives et les contrats d'entreprise »¹. Les auteurs étudient la construction de ce statut, qui reste toujours « provisoire » dans les métiers traditionnels et socialement peu valorisés et montrent le rôle joué par le diplôme et l'apprentissage.

Dans le **premier chapitre**, A.C. Dubernet étudie comment trois secteurs (coiffeurs, ouvriers professionnels de la métallurgie, ripeurs) mettent en pratique le « métier » et quelle est la place du diplôme dans la relation formation-emploi. En partant de leur observation, l'auteur entend rendre compte d'un processus général de redéfinition de la notion de métier. Si leur utilité sociale n'est pas récente, ils font l'objet d'un discours de renouvellement de leur « image » avec des transformations dans les processus de normalisation, les critères de classification et les systèmes de formation. L'évolution de la situation juridique des coiffeurs (développement des franchisés à côté des indépendants) a conduit à une transformation du métier où la référence commerciale vient se substituer à une logique artisanale. Avec l'exemple des métallurgistes, l'auteur montre les contradictions qui peuvent surgir dans les pratiques des entreprises vis-à-vis de la définition et la reconnaissance des qualifications lorsqu'une logique de poste vient se substituer à une logique de métier, alors même que le diplôme apparaît comme une simple condition d'accès à l'emploi. Enfin, la rupture

¹ Friedman, Naville, 1962, *Traité de sociologie du travail*, 1970, p.237.

symbolique associée au passage de l'« éboueur » au « ripeur » ainsi que le développement de formations dans les métiers du ramassage des ordures et de l'environnement aurait contribué à la professionnalisation des emplois de ripeurs. Les trois exemples sont reliés par la place qu'occupe le diplôme dans les procédures de gestion de la main-d'oeuvre et par les processus de normalisation professionnelle. Dans ce contexte, la professionnalisation est obtenue par la reconnaissance de la qualification professionnelle par les entreprises. L'auteur conclut sur une conséquence qui nous semble essentielle : la professionnalisation a contribué à étendre « la subordination du travailleur aux mécanismes mêmes de construction de sa qualification professionnelle [...], [ce qui] concourt à la dilution des solidarités de classe » (p.51).

Le **chapitre 2** est davantage déconnecté de la problématique des transformations des modèles de la qualification. C. Jalaudin et G. Moreau étudient la relation entre un maître et son apprenti comme « moment » de transmission du métier et la façon dont elle a pu être modifiée par l'évolution institutionnelle. A partir d'une enquête menée en 1995 par l'INSEE auprès des apprentis du Pays de la Loire ayant signé un contrat d'apprentissage en 1992, ils montrent comment le niveau de diplôme peut influencer sur les attentes des apprentis ainsi que sur les horaires et les temps de travail. La méthodologie retenue est celle de l'analyse des données textuelles d'une question ouverte portant sur ce que les apprentis ont aimé ou non dans leur relation au maître d'apprentissage. On reste cependant relativement perplexe sur la capacité de cette méthodologie à dégager des conclusions de portée plus générale.

Dans le **chapitre 3**, K. Vasselin s'intéresse aux limites des modèles de la profession et des métiers avec le cas du ménage. L'étude socio-historique de la condition des « domestiques » depuis la fin du XIXème siècle s'avère particulièrement riche pour montrer le rôle de l'employeur dans la professionnalisation. Jusqu'à la fin du XIXème siècle, et ce quelles que soient leurs conditions d'emploi, les domestiques incarnaient une « position d'inférieur » (p.79) à la fois aux niveaux de leur personne, de leurs droits civiques et civils, du droit du travail. Le XXème siècle est celui de la « promotion de la ménagère professionnelle » (p.83) consécutive à la crise de la domesticité. Cette promotion passe par plusieurs avancées (qu'il s'agisse d'études montrant qu'« il faut perdre l'idée qu'il est naturel d'être servi », de la création de formations, de la reconnaissance progressive du statut des employées de maison) même s'il subsiste des manques, notamment dans le Code du travail. Par ailleurs, même si le statut social des employées de maison a pu évoluer, l'infériorisation et la résignation de ces personnels restent prégnantes. L'auteur s'appuie alors sur la perspective interactionniste qui analyse la profession en termes d'« appréciation morale et honorifique de certains emplois » (p.88) pour montrer que malgré les mesures incitatives produites par les pouvoirs publics dans les années 1980 et 1990 visant à encourager le développement et revaloriser ces emplois en période de chômage, la reconnaissance du travail n'est pas obtenue par ou pour les salariées elles-mêmes. En effet, le point de vue défendu par l'auteur de manière convaincante est que la professionnalisation est obtenue par la qualité de l'encadrement et l'existence d'une structure hiérarchique dans l'entreprise qui supprime la domesticité en transformant la nature du travail fourni (mission à accomplir à partir d'un cadre de travail défini). Finalement, la professionnalisation s'applique à l'entreprise et c'est la compétence collective de l'organisation qui est valorisée, le « professionnalisme » renvoyant davantage à un modèle de la compétence où ce sont les entreprises qui reconnaissent de manière individualisée des compétences personnelles.

L'objet de N. Leroux dans le **chapitre 4** est de mettre en évidence les liens entre la fonction sécurité produite par une division organisationnelle du travail au sein de la RATP, d'une part, et le groupe professionnel apparenté aux métiers communs de la sécurité, d'autre part. La discussion porte alors sur la constitution progressive d'un métier interne à la RATP et sur sa place, non seulement dans l'entreprise mais aussi par rapport au système professionnel transversal indépendant de l'entreprise. On voit ainsi apparaître la construction identitaire du

groupe professionnel au sein de la RATP et les difficultés de congruence entre les modes de légitimité institutionnelle et de légitimité professionnelle.

La **deuxième partie** de l'ouvrage porte sur « les métiers du secteur public ». La création de « nouveaux métiers » liée à la volonté de moderniser le secteur public depuis les années 1980 s'accomode mal d'une logique de statut propre à la fonction publique. Les enjeux de cette partie vont, il nous semble, bien au-delà des modèles de la qualification au sens où c'est la définition même du service public qui se trouve remise en cause par la transformation de la « qualité » des emplois.

F. Piotet expose ainsi dans le **chapitre 5** comment les modes de recrutement et de formation aux emplois de conseillers financiers à La Poste mettent à mal à la fois la logique des grades et celle des métiers. En effet, les recrutements combinent des modes internes selon les règles du « marché fermé » et le recours à des contractuels. L'objectif des formations s'inscrit quant à lui dans la logique des grades alors que leur contenu valorise davantage le « commercial ». Cela conduit finalement à un turn-over important et des difficultés de recrutement interne croissantes.

Comme dans le chapitre précédent, F. Piaud, dans le **chapitre 6**, nous parle du développement d'un nouveau « métier » lié au processus de modernisation du service public initié à partir de 1997 à France Télécom. La fonction d'agent d'accueil a ainsi été redéfinie et s'est traduite par une « réévaluation de l'utilisateur, que l'on rebaptise parfois de client » (p.151). L'auteur s'appuie sur le concept de relation de service tel qu'il a été défini par Gadrey (1994)² à la suite des travaux de Goffman (1968)³ pour analyser la recomposition de l'identité professionnelle. L'idée développée est la suivante : la relation de service entre l'agent et ses clients dans ses différentes dimensions techniques, contractuelles et civiques constitue l'espace de la professionnalisation au sens où l'agent d'accueil doit entretenir dorénavant une relation personnalisée au « client » plutôt qu'une relation impersonnelle et administrative avec un « usager ». Là encore, c'est toute la définition des missions de service public qui se trouve remise en question et la « résistance active mais pacifique » (p.191) des agents dans la redéfinition de cette fonction a conduit à la substitution du métier de vendeur au métier de conseiller. A partir d'une enquête auprès d'agences situées en ville ou en milieu rural, l'auteur distingue trois catégories de relations qui tendent à définir des missions, des compétences et finalement un groupe de travail non homogène : la relation à caractère administratif consiste pour l'agent à appliquer le règlement à la situation du client, la relation à caractère empathique met l'accent sur le rôle de conseiller et de protecteur possédé par l'agent vis-à-vis du client, la relation à caractère purement mercantile enfin. Selon l'auteur, l'identité professionnelle qui s'est construite dans la relation au client est en rupture avec le comportement administratif mais se distingue aussi de l'identité du « vendeur privé », identité rejetée par le collectif de travail en référence à la mission de leur entreprise. Elle se rapproche alors de celui de « conseiller » qui tend à préserver la tradition de service public. Finalement, l'intégration de la mission de service public dans la définition de leur « métier » par les agents apparaît essentielle pour comprendre la fonction d'agent d'accueil, mais encore faut-il que le statut des agents permettent de valoriser cette dimension, ce qui était toute l'ambiguïté dans le cas de La Poste et on regrette que la nature des emplois (promotion interne versus recours à des contractuels) n'ait pas été discutée ici.

Si S. Bluteau, dans le **chapitre 7**, étudie l'identité professionnelle des professeurs d'éducation physique et sportive, son ambition est beaucoup plus grande puisqu'il pose aussi ce métier « à part entière mais entièrement à part » comme un idéal-type du métier d'enseignant dans le secondaire aujourd'hui. Depuis les années 1980, les conditions administratives des

² Gadrey J., 1994, « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, vol. 3.

³ Goffman E., 1968, *Asiles*, Ed. de Minuit.

enseignants d'EPS sont globalement alignées sur celles des autres enseignants et on note la volonté institutionnelle de développer l'identité de cette catégorie d'enseignants. Cependant, même s'ils sont davantage intégrés dans les communautés enseignantes des établissements scolaires, ils ont encore du mal à se faire reconnaître comme de « vrais enseignants » parce que, selon l'auteur, leur fonction « instructive » reste pour beaucoup une énigme. Davantage « pédagogues », ils constituent en revanche une sorte de « modèle », selon l'auteur, pour faire évoluer le métier d'enseignant dans le secondaire.

La **troisième partie** traite d'activités mal connues en sociologie du travail, celles des patrons et syndicalistes. Dans le **chapitre 8**, M. Corrêia pose la question, restée peu débattue, du syndicalisme entendu comme activité professionnelle. Celle-ci le conduit à s'interroger sur la notion de carrière des syndicalistes, ici des militants syndicaux ayant un mandat ou consacrant en tant que permanent la totalité de leur activité dans leur organisation syndicale. Son matériel empirique est constitué d'enquêtes auprès de militants de deux fédérations de la CFDT occupant des positions différentes dans l'organisation syndicale. La phrase de conclusion laisse présager de la difficulté de traiter cette question et de l'impasse à laquelle elle conduit : « si la compétence technique vient remplacer les principes idéologiques et si la carrière vient remplacer le dévouement, cela ouvre la voie à des « militants syndicaux » plus intéressés par leur propre sort que par la recherche de l'intérêt collectif, faisant en quelque sorte perdre son âme au militantisme syndical » (p.247). Cela n'a pas empêché l'auteur de nous proposer « trois figures de militants » s'inscrivant dans des carrières syndicales différenciées : le « professionnel charismatique », autant intéressé par l'investissement professionnel que par l'investissement syndical, se trouve finalement « coincé » dans son groupe professionnel mais bénéficie de la valeur sociale du militant ; « l'organisateur syndical » est également enfermé dans son organisation syndicale qui lui demande d'être « technicien », alors que la carrière au sein de l'organisation syndicale supposerait l'absence de dichotomie entre les postes de techniciens et les postes politiques (plus prestigieux) ; le « gestionnaire du social », en se plaçant comme expert auprès des directions des ressources humaines et en situation de parité avec elles, a des possibilités de carrières... auprès de ces mêmes interlocuteurs. L'auteur souligne heureusement le danger de ce type de « carrière » pour le militantisme syndical. Finalement, en posant la carrière des syndicalistes comme un arbitrage de type microéconomique (« s'engager dans l'organisation syndicale est l'objet d'un pari risqué », p.234), en opposant la carrière au dévouement, l'intérêt collectif à l'intérêt individuel, l'auteur nous décrit l'absence de possibilité de carrière ! Face à cette conclusion qui nous laisse perplexe, l'absence de réflexion sur la notion de carrière, sur sa spécificité dans le syndicalisme et sur la perception que peuvent en avoir les militants syndicaux (avec des comparaisons avec d'autres confédérations) nuit fortement à l'adhésion du lecteur.

Dans le **chapitre 9**, B. Raveleau étudie la transformation du métier de patron dans le nord-est vendéen. La région présente, selon l'auteur, des caractéristiques du district marshallien mais il s'agit d'industries de main-d'œuvre réparties en filières bien distinctes. Plutôt que de mettre l'accent sur des facteurs matériels ou culturels pour expliquer l'échec ou la réussite du développement local, l'auteur suppose que l'analyse des actions des chefs d'entreprise est nécessaire. Après avoir passé en revue les différentes approches de l'entrepreneur en économie, l'auteur propose « quatre figures de l'entrepreneur » à partir d'une enquête auprès de 70 dirigeants d'entreprise. Il tente alors de caractériser l'apprentissage du métier d'entrepreneur mais l'on distingue mal sa spécificité (apprentissage collectif, imitatif, opérant, incrémental et incitatif). Finalement, deux « modèles » du patron sont opposés : le premier centralisé possède une dynamique artisanale de gestion des problèmes correspondant à l'industrialisation des années 1950 aux années 1970 ; l'autre plus récent met au centre des préoccupations la stratégie et l'anticipation de patrons « formés » à une logique commerciale.

La **quatrième partie** porte sur ce qu'on qualifie traditionnellement de professions, c'est-à-dire des métiers où les dimensions intellectuelles sont valorisées. Les médecins du travail qui sont étudiés dans le **chapitre 10** par F. Piotet sont ainsi soumis au Code de déontologie et à l'autorité de l'ordre des médecins mais ils sont aussi salariés d'une entreprise ou d'un groupement interentreprises et soumis de fait au Code du travail. En tant que médecins, ils ne peuvent pas prescrire, ce qui en fait des « médecins entièrement à part » et leur image sociale est dévalorisée par le fait que même si la médecine du travail est préparée par le biais de l'internat, elle est au dernier rang de prestige des spécialités. Pourtant, l'auteur nous montre à partir d'entretiens que la médecine du travail peut relever d'une vocation. Elle propose trois types de « postures » que les médecins du travail peuvent adopter dans la relation qu'ils se font avec leur métier selon qu'ils vont privilégier une dimension psychologique, l'amélioration des conditions de travail, ou bien selon qu'ils se considèrent comme « un salarié comme un autre ». Cependant, ils ne sont pas exempts d'une forme de « souffrance au travail » face à des situations d'indifférence ou d'affrontement avec les salariés. Le **chapitre 11** est centré sur l'étude des commissaires-priseurs. L'angle d'approche est original dans la mesure où il porte sur l'origine sociale des membres de cette profession et de ses liens à l'exercice professionnel. Les commissaires-priseurs font partie d'un « milieu d'élites » et relèvent du cadre de la bourgeoisie. Il existe en effet une très forte contrainte financière qui pèse sur l'accès à la profession (achat de la charge). Les relations privées (familiales en particulier) constituent aussi un capital social indispensable pour développer certaines activités (rapports personnels de correspondants). L'expertise sociale requise pour l'exercice de l'activité prend ainsi sa source dans le milieu familial d'origine. La profession a fait l'objet d'une modernisation dans les années 1980, et la thèse défendue par A. Quemin est que l'une des causes se trouve dans l'évolution de l'origine sociale. Au milieu des années 1970, l'auteur note une inflexion dans le « recrutement social ». Si ce dernier se fait toujours dans les couches sociales les plus favorisées de la société et celles qui disposent du patrimoine le plus important, les professions libérales traditionnelles ont été dépassées par les milieux d'affaires. S'en sont trouvées modifiées les aspirations et la pratique professionnelle, en particulier dans le recours à la publicité, traditionnellement absente de la profession.

Enfin, est-ce qu'avoir un métier protège de la précarité et du chômage ? La question n'est pas traitée de façon spécifique dans l'ouvrage mais l'individualisation croissante de la relation d'emploi et la responsabilité accrue de l'entreprise dans la construction, l'appréciation et la validation des compétences individuelles nous laissent à penser que les situations de dépendance et de subordination du salarié vis-à-vis de son employeur s'en trouvent d'autant plus renforcées dans ce « modèle » émergent. Les auteurs de cet ouvrage ont ainsi contribué à montrer que les « métiers » d'aujourd'hui n'avaient plus rien à voir avec l'artisanat, que le fait d'en posséder un n'évoquait plus, non plus, « la liberté d'un travail à soi » mais seulement un « droit d'accès à l'emploi », excluant de fait les moins diplômés.

Nadine THEVENOT
MATISSE, Université de Paris 1, thevenot@univ-paris1.fr