HAL
open science

L'enjeu paradigmatique de la relation de service au sein de la sociologie du travail

Pascal Ughetto

To cite this version:

Pascal Ughetto. L'enjeu paradigmatique de la relation de service au sein de la sociologie du travail. Nouvelle Revue du travail, 2013, 2, http://nrt.revues.org/726. 10.4000/nrt.726 . hal-00818626

HAL Id: hal-00818626

https://enpc.hal.science/hal-00818626v1

Submitted on 22 Dec 2016

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.

la NRT

La nouvelle revue du travail

2 (2013)
Travail et organisation dans le secteur public : la fascination du privé ?

Pascal Ughetto

L'enjeu paradigmatique de la relation de service au sein de la sociologie du travail

Avertissement
Le contenu de ce site relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'éditeur.
Les œuvres figurant sur ce site peuvent être consultées et reproduites sur un support papier ou numérique sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage soit personnel, soit scientifique ou pédagogique excluant toute exploitation commerciale. La reproduction devra obligatoirement mentionner l'éditeur, le nom de la revue, l'auteur et la référence du document.
Toute autre reproduction est interdite sauf accord préalable de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France.

revues.org

Revues.org est un portail de revues en sciences humaines et sociales développé par le Cléo, Centre pour l'édition électronique ouverte (CNRS, EHESS, UP, UAPV).

Référence électronique
Pascal Ughetto, « L'enjeu paradigmatique de la relation de service au sein de la sociologie du travail », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 2 | 2013, mis en ligne le 30 mars 2013, consulté le 30 mars 2013. URL : http://nrt.revues.org/726

Éditeur : Durand, Jean-Pierre
http://nrt.revues.org
http://www.revues.org

Document accessible en ligne sur :
http://nrt.revues.org/726
Document généré automatiquement le 30 mars 2013.
© Tous droits réservés

Pascal Ughetto

L'enjeu paradigmatique de la relation de service au sein de la sociologie du travail

1 La relation de service n'est pas qu'un objet ou une thématique. Elle a été porteuse, dans les années 1990, d'un message de portée paradigmatique pour la sociologie du travail, tout du moins en France. Dans une discipline comme la sociologie, qui n'est pas aussi animée par une tendance à expliciter et développer des débats théoriques que peut l'être, par comparaison, l'économie, cela est resté en partie inaperçu et a été, en définitive, peu débattu. L'apport, depuis ces années, a été digéré sans que le débat ne se soit réellement ouvert. Mais, au sein d'un ensemble plus large, il a contribué au renouvellement de la sociologie du travail et il demeure porteur d'une interrogation sur les paradigmes pertinents de cette discipline. Dans ce sens, s'il n'est pas exclu de mettre en valeur l'apport distinctif d'une conceptualisation alternative ou complémentaire en termes de rapport social de service, il est important d'éviter à la sociologie du travail de passer trop rapidement à côté des questions qui lui sont posées à travers une problématique de la relation.

La relation de service est davantage que la question du travail dans les services

2 La thématique de la relation de service a incontestablement été l'un des points les plus novateurs des analyses de la production et du travail dans les années 1990, et cela dans plusieurs disciplines : sociologie, économie, ergonomie, psychologie du travail, gestion, sciences politiques, etc. À chaque fois, il s'est agi d'un renouvellement considérable des objets d'étude, des acteurs étudiés, des modalités et méthodes d'investigation, de l'appareil conceptuel, mais aussi de la manière d'écrire les comptes rendus de recherche. Cet air de nouveauté ne nous apparaît dorénavant plus aussi fortement, mais il a été très sensible à cette époque. Il a aussi constitué une singularité française.

Analyser le travail dans les services sans la relation de service : l'exemple anglo-américain

3 La sociologie britannique et même la sociologie américaine n'ont pas connu de mouvement équivalent. Les débats sociologiques en langue anglaise sur les services ont été menés sans quasiment jamais emprunter cet appareil conceptuel ancien, pourtant né aux Etats-Unis. S'il est un concept qui s'est imposé pour structurer le débat dans les pays de langue anglaise, c'est plutôt celui de l'*emotional labour* d'Arlie Hochschild (Hochschild, 1983), à partir d'un point de vue qu'on qualifierait en France de sociologie du travail critique et qui, dans le paysage théorique anglo-américain, est relativement proche de la théorie du procès de travail et des études féministes du travail, ces deux grands pôles, tous deux critiques, qui comptent énormément pour la sociologie du travail dans ces pays.

4 Toute la question, en Grande-Bretagne, Australie, Nouvelle-Zélande, ainsi qu'aux États-Unis, a été de savoir si les services étaient le lieu d'une nouvelle domination, à travers la tendance des employeurs à imposer aux travailleurs les émotions à exprimer, ou également l'espace de déploiement de nouveaux dispositifs de contrôle, la problématique étant, cette fois, souvent soutenue par cette autre perspective théorique très influente, la perspective néo-foucaldienne (Fernie & Metcalf, 2000).

5 Les centres d'appel ont alors été l'objet d'une liste indénombrable d'études – curieusement peu connues en France –, si nombreuses que le champ a tant et tant été retourné qu'il n'y a sans doute plus guère à aller y investiguer. Les centres d'appel ont aussi été le domaine sur lequel la plus grande part des débats ont eu lieu entre chercheurs de langue anglaise sur ce que les services faisaient au travail, avec en particulier, en face des perspectives précédentes, la contribution très nuancée et équilibrée de M. Korczynski (Frenkel, Korczynski Shire & Tam, 1999).

6 Mais, dans tout cela, de relation de service, point.

La relation de service en France : un déplacement des champs d'étude et des catégories d'analyse

7 En France, au contraire, l'émergence d'un intérêt pour le secteur des services a semblé devoir aller de pair avec la problématique de la relation de service. L'une des contributions les plus précoces et les plus décisives s'est faite du côté de l'économie, au sein de l'économie des services, cette branche de l'économie industrielle dont quelques chercheurs (A. Barcet, J. Bonamy, J.-C. Delaunay, J. Gadrey, etc.), la plupart du temps issus du marxisme, s'étaient spécialisés dès les années 1980 sur les services et s'attachaient à lever les biais de compréhension dont ce secteur était l'objet. Les services sont classiquement traités en économie – et cela, sous l'influence en particulier de Smith et de Marx – comme un secteur improductif, qui pèse sur la croissance et dont l'expansion relative devrait être perçue comme néfaste pour le niveau de cette croissance et la répartition du revenu. S'opposant à la perspective néo-classique dominante et à la position la plus courante au sein du marxisme, ces économistes ont sans relâche tenté de montrer que c'était là l'effet du prisme à travers lequel les services étaient scrutés : plus spécialement, l'effet de catégories conceptuelles et méthodologiques conçues comme relativement techniques et neutres mais qui étaient nées dans un contexte industriel et pour rendre compte de l'activité industrielle. Dans la perspective de ces auteurs, il convenait donc de saisir d'emblée les services (leur production, leurs produits, leurs marchés) comme indissociables de leur construction sociale, en tension avec celle qui se révèle à l'œuvre pour les biens. Dans cette perspective, qui est donc socio-économique, les services sont productifs mais autrement ou de façon plus complexe et les catégories conçues pour l'industrie ne sont pas adaptées pour en rendre compte.

8 C'est dans ce cadre que Jean Gadrey s'est, plus encore que les autres, signalé par sa proposition de se saisir de la spécificité des services, de ce qui y est produit et de l'efficacité ou performance qui s'y joue. Il l'a fait, dans un travail sur la définition des services partant de celle proposée par T. P. Hill et en avançant la notion de relation de service. Gadrey en tire cette définition triangulaire de la prestation de service comme une activité portant sur une réalité à transformer (un bien apporté par un particulier ou une entreprise, la personne même d'un individu, etc.), le propriétaire de cette réalité et le prestataire : « Une activité de service est une opération, visant une transformation d'état d'une réalité C, possédée ou utilisée par un consommateur (ou client, ou usager) B, réalisée par un prestataire A à la demande de B, et souvent en relation avec lui, mais n'aboutissant pas à la production d'un bien susceptible de circuler économiquement indépendamment du support C » (Gadrey, 1992, p. 18).

9 La notion de relation de service est renvoyée par Gadrey à Goffman et au chapitre de son ouvrage *Asiles* qui développe cette notion (Goffman, 1961, chap. 4 : « Les hôpitaux psychiatriques et le schéma médical-type (quelques remarques sur les vicissitudes des métiers de réparateurs) ») et que Gadrey voit comme ayant théorisé des situations de « réparation ». La mobilisation du contenu des thèses de Goffman n'ira guère au-delà de l'expression elle-même, qui permet de – ou conduit à – introduire une dimension relationnelle dans le cours même de la prestation, là où on peut rendre compte de la production de biens en en faisant abstraction.

10 Tout un ensemble d'auteurs suivront Gadrey dans ce mouvement qui tient à la fois de la réhabilitation d'activités généralement déconsidérées, quelle que soit la discipline, et du message selon lequel des déplacements majeurs sont à effectuer dans des catégories conceptuelles et méthodologiques tenues pour relativement objectives et jusqu'alors supposées servir d'instruments plutôt neutres d'accès à la réalité. En économie, C. du Tertre suggère, à une époque où bon nombre des travaux en termes de régulation se concentrent sur les transformations du rapport salarial dans l'industrie, que la caractérisation des grandes mutations au sein de ce rapport salarial et du régime de croissance méritent d'être étudiées du point de vue de la place que sont amenés à y tenir les services et donc la relation de service (du Tertre, 1999; Gadrey, 2001). En sociologie, dans le cadre du débat sur l'avenir des modèles de travail, amenés à s'orienter vers un post- ou un néo-taylorisme, P. Veltz intègre également l'idée en cherchant à décrire les caractéristiques d'un modèle de service (Veltz, 2000) tandis

que P. Zarifian établit le lien avec le modèle de la compétence (Zarifian, 2001). Tous ces auteurs, dont les recherches avaient porté sur des secteurs industriels durant les années 1980, affirment avec force la nécessité de se déporter vers les secteurs de services et de le faire en raison des contextes de production et de travail porteurs de caractéristiques et de contraintes très distinctes et soulignent la nécessité de le faire en basculant de concepts et méthodes de référence industrielle à d'autres construits à partir des services. Tous font mention de la relation de service, dans un sens directement repris de Gadrey.

11 On pourrait en dire autant d'auteurs au sein de l'ergonomie (Falzon & Lapeyrière, 1998; Hubault, 2002; Cerf & Falzon, 2005), au sein de la psychologie du travail (avec un itinéraire similaire d'Y. Clot de l'étude de contextes industriels vers des situations de service), en gestion (avec, par exemple, A. Hatchuel) et ainsi de suite.

La relation de service en sociologie et l'influence privilégiée de Goffman

12 En sociologie, en France et à la même époque, on assiste à un mouvement parallèle, mais en partie indépendant, conduisant également vers la notion de relation de service et, là encore, une influence goffmanienne dominante.

La relation de service en sociologie

13 La relation de service est venue à la sociologie du travail française des années 1990 quasiment par l'extérieur.

14 Cette fois, la contribution autour de laquelle beaucoup de choses s'organisent est celle d'Isaac Joseph. À la fois spécialiste de sociologie urbaine et de l'École de Chicago, l'analyse du travail n'est pas chez lui une finalité en soi ni même un pan autonome de ses recherches. Son approche des problèmes de travail n'est pas structurée par les débats les plus classiques et les plus centraux au sein de la sociologie du travail, qui concernent, de façon centrale, les modalités et les orientations des mouvements de rationalisation du taylorisme à aujourd'hui ainsi que les implications pour les qualifications et les métiers. De même, son approche interactionniste est d'un niveau micro-descriptif qui, à cette date, n'est absolument pas courant en sociologie du travail.

15 Les programmes de recherche qu'il impulse ou auxquels il participe à la RATP et au Plan urbain (séminaire « La relation de service dans le secteur public », à partir de 1988, débouchant sur le colloque « À quoi servent les usagers », 1991) contribueront de façon décisive au développement d'une approche du travail par la relation de service (Joseph & Jeannot, 1995). Ils inaugurent alors une ligne véritablement indépendante dans l'analyse sociologique du travail, dans laquelle les chercheurs ne ressentent pas le besoin d'ancrer leurs problématiques dans celles de la rationalisation du travail et de ses modèles. Certes, on fait référence à des politiques affichées de « modernisation du service au nom de l'usager » (Strobel, 1993; Weller, 1998), mais c'est pour immédiatement se plonger dans une ethnographie détaillée d'interactions, par exemple, de part et d'autre du guichet où les politiques managériales deviennent assez lointaines.

16 Dans ces approches, l'autonomie, pour ne pas dire l'indépendance, est évidente avec la sociologie du travail qui, se pensant comme telle, avait depuis toujours privilégié les terrains industriels et les rapports sociaux de production dans l'atelier. Historiquement, la sociologie du travail a conçu le travail, voire le travail ouvrier, comme représentant le cœur des rapports sociaux dans les sociétés industrielles et comme posant fondamentalement des questions de rationalisation et de déshumanisation, bref de sort réservé par des employeurs à la dignité humaine de salariés dans le cadre d'un rapport de subordination.

17 Dans ces approches par ailleurs, le souci affiché devient de constituer des corpus denses et précis d'interactions, le rapport se fait avec la tradition ethnométhodologique et l'analyse de conversations où le souci méticuleux du détail devient très structurant pour la pratique de recherche. Les problématiques changent : par exemple, suivre un dossier, la fabrication d'un dossier d'assuré social ou autre (Weller, 1999; plus récemment : Denis, 2011), et non pas suivre les rapports sociaux.

18 Les chercheurs nous entraînent sur des scènes relativement inédites : les organismes HLM (Warin, 1993; Eymard-Duvernay & Marchal, 1994), les réseaux de bus (Joseph, 1992). Il ne faut pas négliger la rupture que cela pouvait représenter vis-à-vis des terrains d'enquête que privilégiait jusqu'alors la sociologie du travail et donc le message implicite selon lequel il était temps de faire une sociologie de scènes de travail dont la problématique structurante ne serait pas forcément la rationalisation. C'est plus que, comme on le retient parfois, le fait, pour la sociologie du travail, d'avoir été capable de diversifier ses terrains d'enquête. C'était aussi apprendre à problématiser le travail autrement que, de manière réflexe, en y voyant un espace social de rationalisation et de luttes autour de cette rationalisation.

19 Cela n'a pas été réellement relevé à l'époque, mais une large part du côté novateur ou rénovateur de ces études était qu'elles peuplaient les scènes de travail de protagonistes radicalement originaux. Il est curieux qu'on n'ait pas explicitement noté que la hiérarchie en devenait complètement absente : une scène de travail pour un conducteur de bus le met davantage aux prises avec les passagers qu'avec un chef d'équipe, certes pas absent, mais constituant une forme de présence qu'il est moins urgent et permanent de gérer.

20 En tout cas, ces recherches ont anticipé sur une tendance qui, avec le recul, apparaît désormais très nettement : la naissance d'une sociologie de l'activité, où la préoccupation des études est de décrire la façon dont le travail se fait, dont ce travail demande aux personnes de décider d'actions, d'arbitrer entre différents cours d'action possibles, différentes interprétations de ce qu'elles pourraient avoir à faire. J'ai d'ailleurs pu défendre que, ce faisant, ces travaux qui se veulent complètement étrangers au débat plus classique sur la qualification et la compétence, se trouvaient de fait nourrir la compréhension des « prises d'initiative et de responsabilité » mises en valeur par les théoriciens d'un modèle de la compétence (Ughetto, 2002).

Les sources d'inspiration : Goffman, mais aussi Lipsky

21 Par la suite, certains auteurs réinscriront le recueil ethnographique ou clinique des interactions de guichet dans des problématiques de la rationalisation (Hanique, 2004). Des approches inspirées par Bourdieu se fonderont également sur des descriptions denses de ce type d'interactions (Siblot, 2005). Ou encore, la relation de service se comprendra comme l'un des espaces de déploiement de la résistance des salariés aux politiques managériales dans le cadre de rapports sociaux de service (Jeantet, 2003). Tout cela participera d'une forme de digestion par la sociologie du travail de ce corps initialement étranger que fut pour elle la relation de service et de sa banalisation.

22 Mais soulignons bien qu'initialement, la relation de service a été introduite en faisant appel à une série d'auteurs qui n'étaient pas (ou plus) mobilisés ni jugés d'un apport réel à la sociologie du travail. On a cité Goffman : c'est à la fois celui d'*Asiles* mais aussi, plus largement, celui des cadres des interactions quotidiennes. Chez I. Joseph, c'est bien davantage sous cet angle qu'il inspirera. La référence à Goffman servira à I. Joseph à distinguer la capacité à soutenir les interactions par le triple registre des civilités, du contractuel et du technique (Joseph, 1998). Et jusqu'à aujourd'hui encore, il est extrêmement fréquent que Goffman fasse sentir son influence sur les sociologues du travail français contemporains par cette sélection faite par I. Joseph dans ce que Goffman pouvait apporter à une analyse du travail.

23 Concernant le Goffman d'*Asiles*, du reste, il est assez curieux de constater que la référence fréquente à l'ouvrage ou au chapitre, se fait très couramment, chez les chercheurs français, sans guère relever à quel point ce chapitre est curieux et difficile à lire autant qu'à utiliser. J'avais relevé ce point, il y a quelques années, pour en proposer une lecture (Ughetto, 2004) : traitant au fond surtout de la condition sociale des personnes placées en institutions d'encadrement, ce chapitre aborde le problème en dialogue avec la sociologie des professions pour démontrer qu'il n'y a pas de définition possible du professionnel sans faire intervenir cet acteur qu'est l'usager ou le client, si bien que, dans les hôpitaux psychiatriques, la relation de service est biaisée par le fait que les professionnels ne respectent pas l'égalité statutaire et la dignité humaine du patient. Pour Goffman, le professionnel est d'abord celui qui se trouve confronté à la démarche d'un individu venant librement et dignement demander les services d'un spécialiste, détenteur d'une compétence qu'il ne maîtrise par lui-même; ce que

l'institution asilaire ne garantit pas. Du coup, cela voudrait dire, de nouveau, qu'une telle référence tire le sociologue du travail d'aujourd'hui en dehors des problématiques classiques de la rationalisation, voire de la domination, et qu'elle inciterait à des allées et venues avec la sociologie des professions qui n'ont pas toujours lieu.

24 Mais dans les sources d'inspiration des chercheurs qui étaient actifs autour de Joseph dans les années 1990, se trouvait également une référence en sciences politiques : Michael Lipsky et son analyse des *street-level bureaucrats* (Lipsky, 1980), c'est-à-dire la volonté de montrer que les politiques publiques ne s'étudient pas qu'à partir de leur élaboration par les ministres et les hauts fonctionnaires mais à partir de l'action publique concrète que font les fonctionnaires de base, dans leurs interactions avec les administrés. À nouveau, on est dans une problématique du travail en train de se faire, à suivre avec densité, en mettant au moins provisoirement de côté la préoccupation de la rapporter aux intentions des directions. Une référence de ce type est passée relativement inaperçue chez les sociologues français du travail, qui l'ont beaucoup moins reprise que celle de Goffman, alors qu'elle est peut-être plus directement applicable à l'analyse du travail.

La relation de service : aller au bout de l'enjeu paradigmatique

25 S'il faut l'écrire plus clairement que jusqu'à maintenant, la relation de service a été, non pas seulement une thématique nouvelle pour une sociologie qui se penchait jusqu'alors plus volontiers sur des situations industrielles, mais aussi une proposition de bifurcation paradigmatique : d'une problématique des rapports sociaux – dont les protagonistes sont fixes et d'emblée connus car incarnant des rapports structuraux : salariés, en position de subordination, et représentants de l'employeur et du pouvoir de direction et de rationalisation –, il s'est agi de passer à une problématique des relations situées, dont l'enquête ne se donne pas la liste *a priori*, mais qu'inventorier devient précisément l'un des premiers objectifs de l'investigation. Il vaut la peine de prendre jusqu'au bout la mesure des propositions d'ordre paradigmatique que cela engage.

Des rapports sociaux à la scène théâtrale de travail

26 A. Bidet a déjà, de son côté, décrit l'enjeu paradigmatique touchant à la problématique des rapports sociaux en parlant d'une sociologie du travail qui s'est constituée autour d'un « prisme salarial » et qui aurait désormais pour enjeu d'adopter le prisme du travail en train de se faire (Bidet, 2004). Le point de vue que je développe ici est similaire mais reprend plus explicitement le vocabulaire des rapports sociaux pour réellement affronter le déplacement qu'a pu demander le passage à la problématique de la relation de service. La langue française permet de faire la distinction entre les rapports et les relations et l'on peut entendre à travers le mot « rapport » l'idée de places dissymétriques telles que des participants à ce rapport peuvent revendiquer de tirer la relation concrète à leur avantage et selon leur représentation de ce qui doit être.

27 De ce passage des rapports à la relation, on peut avoir une lecture en termes de basculement d'une entrée holiste à une entrée individualiste. Les choses sont, en réalité, plus compliquées sur cette seconde entrée, mais il est important de souligner que la relation introduit, effectivement, des individualités et, par ailleurs, modifie les conditions et les objectifs de l'enquête. Les rapports sociaux sont des formes stables, exprimant une nature structurale révélant, par définition, peu de surprises, par exemple quant aux rôles en présence. Pour l'enquête, cela implique qu'il s'agira de montrer comment des protagonistes locaux se révèlent incarner des phénomènes plus généraux, éventuellement en y introduisant plus de complexité que le modèle, plutôt que de partir des situations singulières en les prenant pour elles-mêmes. Ce que la relation change à cela est justement de prendre le parti d'intégrer dans l'enquête elle-même le repérage de ceux qui sont présents dans la situation, sans leur attribuer *a priori* un statut d'entités « réellement » importantes ou non ou une identité prédéterminée; de considérer que, *a priori*, le chercheur ne sait pas ce qui entre dans l'analyse et à quel titre et que, par conséquent, tout est, au départ, analytiquement égal. La problématique de la relation amène

le chercheur à dire que, si, politiquement, en tant que citoyen ou participant ordinaire à une situation comparable, il investirait les protagonistes d'identités et de rôles inégaux (il y a une dissymétrie entre un hiérarchique, représentant la direction, et un subordonné), en revanche en tant que chercheur, il n'a pas à le faire précipitamment. C'est ce que, de façon plus récente, Bruno Latour nomme le refus de précipiter les « associations », dont la reconstitution est l'objet de l'enquête et non pas le fait de les postuler au point de départ (Latour, 2006).

28 En ce sens, je soutiens que l'approche par la relation n'est pas un individualisme méthodologique – au sens d'une approche fondamentalement réticente à reconnaître autre chose que l'existence d'entités strictement individuelles et inapte à comprendre que les individus naissent dans de la société et de la structuration sociale déjà-là – mais d'abord une consigne méthodologique intégrant dans les objectifs de l'enquête ce qui est postulé par d'autres approches et enjoignant de ne pas politiser trop rapidement les objets d'étude – ce qui constitue une rupture forte pour la tradition de sociologie du travail.

29 C'est pourquoi les auteurs de référence sont d'une importance majeure et qu'il est significatif que la relation de service soit, en France, systématiquement reliée à Goffman. De tous les interactionnistes, Goffman est le plus sujet au reproche de pratiquer une sociologie s'enfermant dans le micro-analytique, au risque de ne plus jamais être capable de percevoir à quel point, en particulier en matière de travail, inscrit dans une relation de subordination, les actions individuelles prennent place dans des ensembles structurés par des contraintes inégales. De tous ces travaux, a été contemporain, en France, le retentissement d'un petit ouvrage, initialement destiné aux étudiants, *Les Nouvelles sociologies*, de P. Corcuff (1995), dans lequel on a lu une initiation à des approches « constructivistes » qui ont elles-mêmes souvent été perçues comme une invitation à relâcher la conscience par les sociologues des contraintes structurales pesant sur les actions individuelles.

30 Il s'agit d'un reproche que l'on formulerait moins volontiers à l'encontre de Hughes, auquel on attache des concepts comme celui de « sale boulot » qui permettent davantage au sociologue du travail de voir dans ses écrits une contribution à une reconnaissance des inégalités de position dans le travail. Or, s'il s'agit d'identifier la filiation de la relation de service, de remonter à ses origines, ce n'est pas à Goffman qu'il faut s'arrêter; il faut bien, au contraire, remonter jusqu'à Hughes. Hughes qui a toujours eu une conception très tranquille de ce qui pouvait constituer un objet d'étude possible pour une analyse sociologique du travail : chez lui, loin de la tradition de la sociologie du travail comme discipline ayant à comprendre le cœur des sociétés industrielles, les rapports sociaux spécifiques à ces sociétés, il fallait pragmatiquement étudier ce qu'il était possible d'étudier, à portée de main, ce qui conduisait certes parfois au travail dans l'atelier rationalisé (Roy, 2006), mais bien plus souvent aux petits métiers de la vie quotidienne, des métiers de service : gardien-concierge, chauffeur de taxi, etc.

31 Ces métiers sont étudiés sous l'angle de l'ordinaire, c'est-à-dire des actes pratiques familiers, y compris ceux que, travailleur, on aurait tendance à taire ou à minimiser pour contrôler l'image que l'on donne de soi à autrui; et le simple fait qu'on le taise spontanément est l'occasion pour Hughes de faire apparaître un résultat sociologique : l'importance de la façon dont l'image et le statut social se jouent dans le travail autour des activités pratiques. C'est alors à l'enquête de remonter le fil vers les participants à la scène de travail, jusqu'à identifier, par exemple, à partir des déchets autour de la poubelle que décrire le travail du concierge, c'est avant tout le décrire aux prises avec des habitants et les jugements qu'ils portent sur lui. C'est cela que Hughes appellera le *social drama of work*, la scène théâtrale de travail. Traduire l'expression ainsi, ce n'est pas seulement éviter d'emprunter une expression (le drame social du travail) qui n'est, dans le langage courant, pas très parlante, c'est aussi, du coup, voir comment, sous l'influence de Hughes, on est amené à se représenter les cadrages du travail : comme dans une pièce de boulevard, on peut voir, non seulement des cris, des phénomènes de stupeur, des inimitiés et des rabibochages, mais aussi des personnages qui entrent, qui sortent, puis entrent de nouveau; bref des reconfigurations incessantes et non pas une stabilité. Dans certains cas, le cadrage met aux prises avec le client, dans d'autres avec la hiérarchie. Ce n'est pas au chercheur de décider lequel de ces cadrages est le vrai. Il lui appartient seulement de constater et de suivre ces reconfigurations, toutes également vraies.

32 La problématique de la relation nous conduit ainsi vers celle de la scène théâtrale de travail dont je suggère qu'on n'en relève qu'insuffisamment la portée paradigmatique et le fait qu'elle peut véritablement se lire comme une alternative à une problématique des rapports sociaux.

La relation de service : un cadre d'analyse ouvert

33 Quand on remonte et « s'arrête » à Goffman, on est plutôt porté à percevoir une influence théorique exercée par « l'interactionnisme », compris, avec l'ethnométhodologie, comme une micro-sociologie à ce point affairée à décrire le détail des rencontres[1] les plus élémentaires, quotidiennes, qu'on serait immédiatement piégé dans les rets du niveau micro-analytique. On est alors devant une option à juste titre fort embarrassante, voire contrariante, pour le sociologue du travail, qui voit s'éloigner la reconnaissance du fait que le travail s'exerce généralement dans le cadre salarial et donc du rapport de subordination. Dès qu'on élargit un minimum la liste des auteurs de référence et qu'on remonte vers Hughes, on voit au contraire l'option se redessiner. Quant au fond, quelle est la « beauté » des analyses de Hughes, naviguant des professions prestigieuses aux « petits » métiers avec, pour les uns comme pour les autres, un regard amusé, qui ne célèbre jamais, mais jamais non plus ne dénonce[2] ? C'est de partir des situations familières pour montrer qu'elles mettent des personnages aux prises entre eux et avec le réel, des personnages qui font avec un existant structuré (le concierge se débat avec des déchets et, derrière cela, avec des habitants qui ont une fâcheuse tendance à le mépriser; l'infirmière fait avec des médecins portés à lui déléguer du sale boulot avec une parfaite bonne conscience), mais qui ne sont pas pour autant susceptibles d'être fortement résumés par des rapports structuraux.

34 Car la problématique est celle des tentatives pour agir sur le réel, dans sa double dimension de situations pratiques et de définition symbolique. L'activité sociale est de faire (mener à bien des activités) et, indissociablement, de construire des représentations morales du monde, pour justifier une partie du fonctionnement social et trouver les bases d'une condamnation de ce qui arrange moins l'acteur concerné. L'approche de Hughes tient beaucoup dans une distance amusée à l'égard des acteurs, qui n'est pas un point secondaire mais bien, au contraire, un message fondamental. Les sociologues autour de Hughes postulent implicitement – étudiant des professions ou des petits métiers – que les personnages arrangent moralement la réalité (*i.e.* s'en font une théorie) plutôt de manière à ce que cela les arrange (ne bouscule pas leurs intérêts). Le professionnel se construit une idée de son rôle qui l'amène en conscience à juger qu'il va de soi de déléguer ce qui se trouve être du sale boulot; le musicien de jazz se bâtit une représentation de ce qu'il fait qui justifie qu'il mette en toute bonne conscience le public à distance en érigeant une haie de chaises (Becker, 1963, chap. 5). Ce dernier exemple a le mérite de rappeler que Becker, lu par réflexe comme un sociologue de la déviance ou comme ayant étudié les musiciens de jazz, a fait œuvre de sociologue du travail et de sociologue de la relation de service! Or, ce qu'il illustre, quand on le lit sous cet angle, est à quel point exercer en relation de service met sous tension des individus qui, dans la rencontre physique avec le destinataire de leur travail (la fameuse *encounter*), se trouvent à éprouver des tensions liées à l'intersubjectivité et jusque dans leurs valeurs. D'un côté, du discours public qui amène des musiciens à jurer leurs grands dieux qu'ils ne font leur métier que pour un public; de l'autre, des réalités pratiques de travail et de mise en œuvre de ce discours qui veulent que cela passe par le fait de devoir jouer devant un public, qui peut être inattentif, ou exprimer de manière à peine perceptible un manque de reconnaissance de la prouesse de ces musiciens. La relation de service, ce sont ces scènes pratiques où, sur des détails à peine visibles pour le profane, se joue le sentiment du travailleur que la prouesse qu'il a tentée ou réussie a été reconnue, a été vue et célébrée ou non. Becker ne le décrit pas, mais, d'un musicien à l'autre, cela ne se jouera pas strictement de la même manière, l'écho se faisant dans des économies psychiques forcément individuelles.

35 Il n'empêche, on le voit, l'analyse de la relation de service est bien portée ici par des auteurs qui n'ont pas comme propos de déclarer que le travailleur est, de façon univoque, tendu vers de grandes choses, injustement niées et maltraitées; de réhabiliter les petits contre les grands. Dominés et dominants ont tous une action qui ne manque pas d'ambivalence. Il y a de la

grandeur chez les concierges et des petits travers et des petits intérêts. Même chose chez les professionnels. Il faut prendre au sérieux ce que les travailleurs de la relation de service disent de leur engagement, de leurs motivations, de leur représentation de l'ordre du monde; il ne faut pas le prendre au pied de la lettre. Le sociologue est appelé à évoluer sur la ligne de crête entre les deux. Il est en tout cas incapable de statuer pour dire, par exemple, que les travailleurs sont réellement engagés, compétents, etc. En revanche, il est important, pour lui, que, les travailleurs ayant des rhétoriques portant sur ce point, il puisse faire valoir qu'il y a pour eux quelque chose qui, manifestement, compte sur ce sujet.

36 Tout cela relève d'une perspective qu'on représente mal si on la qualifie d'interactionniste, avec les connotations qui sont associées à ce terme. Le temps passant, on est, en France, devenu plus sensible à la diversité des auteurs et au fait que ceux-ci relèvent d'un ensemble, pas complètement stable, qu'on nomme fréquemment l'interactionnisme symbolique (Le Breton, 2004). Cette expression permet de montrer à quel point la perspective est moins le niveau micro-analytique que l'intérêt porté à la façon dont les sujets agissent dans le monde aussi en l'investissant de significations. L'action dans le monde est une action où, individuellement et collectivement, on ressent le besoin, pour faire, d'en passer parallèlement par une élaboration symbolique de ce qu'est le monde, de la façon dont on s'en satisfait sur certains aspects et pas sur d'autres, avec un pouvoir non également distribué mais jamais nul de faire entrer dans les faits sa représentation du monde.

Conclusion

37 Dans le propos développé par ce texte, il n'y a rien qui découragerait de développer en propre une perspective en termes de rapport de service. Ce que j'ai voulu souligner est le fait que, avant de le faire, il faut aller jusqu'au bout de la lecture que mérite la proposition d'une analyse en termes de relation de service. Là où on pourrait aisément condamner la notion pour ses implications trop individualisantes, j'ai essayé de montrer que la réalité est sans doute plus riche et que la notion, qui pose des questions d'ordre paradigmatique à la sociologie du travail, mérite mieux que d'être balayée d'un revers de main.

Bibliographie

BECKER Howard S. (1985), *Outsiders*, Paris, Métailié [trad. fr. de *Outsiders*, 1963].

BIDET Alexandra (2004), « Retour sur la sociologie du travail : un impensé technique ? », *La Revue de l'IRES*, n° 44, 2004/1, 157-169.

CERF Marianne et Pierre FALZON (dirs.) (2005), *Situations de service : travailler dans l'interaction*, Paris, PUF.

CORCUFF Philippe (1995), *Les Nouvelles sociologies*, Paris, Nathan.

DENIS Jérôme (2011), « Le travail de l'écrit en coulisses de la relation de service », *Activités*, vol. 8, n °2, oct., 32-52.

EYMARD-DUVERNAY François & Emmanuelle Marchal (1994), « Les règles en action : entre une organisation et ses usagers », *Revue française de sociologie*, vol. 35, n° 1, janv.-mars, 5-36. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rfsoc_0035-2969_1994_num_35_1_4301

FALZON Pierre & Solange LAPEYRIÈRE (1998), « L'usager et l'opérateur : l'ergonomie et la relation de service », *Le Travail humain*, vol. 61, n° 1, 69-90.

FERNIE Sue & David METCALF (2000), « (Not) Hanging on the Telephone: Payment Systems in the New Sweatshops », *in* Lewin D. & B. Kaufman (eds.), *Advances in industrial and labour relations*, vol. 9, JAI Press.

FRENKEL Stephen J., Marek KORCZYNSKI, Karen .A. SHIRE & May TAM (1999), *On the Front Line*, New Yok, Cornell University Press.

GADREY Jean (2003), *Socio-économie des services*, Paris, La Découverte [réédition de *L'Économie des services*, 1992]

GADREY Jean (2001), « Régime de croissance, régime de productivité : peut-on penser les régulations post-fordistes avec des concepts fordistes ? », *La Lettre de la régulation*, n° 39, déc.

GOFFMAN Erwin (1968), *Asiles*, Paris, Éditions de Minuit [trad. fr. d'un ouvrage de 1961]

HANIQUE Fabienne (2004), *Le Sens du travail*, Ramonville Saint-Agne, Erès.

Hochschild Arlie Russell (1983), *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, Los Angeles, University of California Press.

HUBAULT François (coord.) (2002), *La Relation de service, opportunités et questions nouvelles pour l'ergonomie*, Toulouse, Octarès.

JEANTET Aurélie (2003), « "A votre service!" La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, vol. 45, n° 2, 191-209.

JOSEPH Isaac (1992), « Le temps partagé : le travail du Machiniste-Receveur », *Sociologie du travail*, vol. 32, n°1, janv.-mars, 3-22.

JOSEPH Isaac (1998), *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris, PUF.

Joseph Isaac & Gilles Jeannot (coord.) (1995), *Métiers du public*, Paris, Éditions du CNRS.

LATOUR Bruno (2006), *Changer de société, refaire de la sociologie*, Paris, La Découverte.

LE BRETON David (2008), *L'Interactionnisme symbolique*, Paris, PUF, 2e éd. [2004].

LIPSKY Michael (1980), *Street-Level Bureaucracy*, New York, Russell Sage Foundations.

ROY Donald (2006), *Un Sociologue à l'usine*, Paris, La Découverte.

SIBLOT Yasmine (2005), « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations. Analyse d'un sens pratique du service public », *Sociétés contemporaines*, n° 58, 85-103.

STROBEL Pierre (1993), « L'usager, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », *Recherches et prévisions*, n° 32, juin, 31-44.

Tertre Christian (du) (1999), « Intangible and Interpersonal Services: Towards New Political Economy Tools. The French Case », *Service Industries Journal*, vol. 19, n° 1, Jan., 18-34.

UGHETTO Pascal (2002), *Compétence de service : état des lieux d'une problématique*, IRES, document de travail n° 02-03.

UGHETTO Pascal (2004), *Au service d'un public : un détour par Halbwachs et Goffman*, IRES, document de travail n° 04-09, déc.

VELTZ Pierre (2000), *Le Nouveau monde industriel*, Paris, Gallimard.

WARIN Philippe (1993), « Les relations de service comme régulations », *Revue française de sociologie*, vol. 34, n° 1, janv.-mars, 69-95. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rfsoc_0035-2969_1993_num_34_1_4222

WELLER Jean-Marc (1998), « La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, vol. XL, n° 3/98, 365-392.

WELLER Jean-Marc (1999), *L'État au guichet*, Paris, Desclée de Brouwer.

ZARIFIAN Philippe (2001), *Le Modèle de la compétence*, Paris, Éditions Liaisons.

Notes

1 Rappelons que ces sociologues parlent de *service encounter*, rencontre de service.

2 Encore une raison de considérer que Hughes invite à faire de la sociologie du travail autrement : le sociologue ne célèbre pas les petits – ni les grands –, mais, tranquillement, inventorie les stratégies discursives et pratiques des uns et des autres pour façonner l'environnement social.

Pour citer cet article

Référence électronique

Pascal Ughetto, « L'enjeu paradigmatique de la relation de service au sein de la sociologie du travail », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 2 | 2013, mis en ligne le 30 mars 2013, consulté le 30 mars 2013. URL : http://nrt.revues.org/726

À propos de l'auteur

Pascal Ughetto

Université Paris-Est Marne-la-Vallée
LATTS

Droits d'auteur

© Tous droits réservés

Résumés

Au-delà de la thématique par laquelle la sociologie du travail a été amenée à diversifier ses objets et ses terrains, la relation de service a surtout représenté, dans les années 1990, un enjeu paradigmatique. Elle a invité les chercheurs à mettre en forme les problèmes du travail autrement que sous l'angle – typique d'une problématique du travail comme rapport social – de la rationalisation et des résistances à la rationalisation. La crainte a souvent été que cela n'induise un enfermement dans le niveau micro-analytique. L'article défend qu'avant d'en revenir à une problématique du rapport, il faut continuer d'explorer les possibilités, finalement plus ouvertes, de la problématique de la relation.

Paradigmatic challenges underlying service relationships within the sociology of work

In addition to an approach that seeks to diversify the objects and fields of study covered in the sociology of work, in the 1990s service relationships were first and foremost considered a paradigmatic challenge where researchers were asked to conceptualise work-related problems otherwise than as typical work-related or social examples of rationalisation and resistance to rationalization. What people usually feared is that this might limit analysis to the micro-analytical level. The article argues that before returning to a relationship-oriented approach, there is a need to further explore relational approaches' ultimately more open-ended potentialities.

La importancia paradigmática de la relación de servicio en la sociología del trabajo

Más allá de la temática a través de la cual la sociología del trabajo ha debido diversificar sus objetos y sus terrenos, la relación de servicio ha tenido, sobre todo en los años 1990, una gran importancia paradigmática. Ha incitado a los investigadores a dar forma a los problemas del trabajo desde una óptica distinta de la que ofrece el ángulo (típico de una problemática del trabajo como vínculo social) de la racionalización y de las resistencias a la racionalización. Muchas veces el temor es que ello induzca a encerrarse en el nivel microanalítico. El artículo sostiene que antes de volver a una problemática del vínculo es necesario seguir explorando las posibilidades, a fin de cuentas más abiertas, de la problemática de la relación.

Entrées d'index

Mots-clés : relation de service, interactionnisme symbolique, sociologie interactionniste du travail, rationalisation
Keywords : service relationship, symbolic interactionnism, interactionist sociology of work, rationalisation
Palabras claves : relación de servicio, interaccionismo simbólico, sociología interaccionista del trabajo, racionalización

la NRT

La nouvelle revue du travail

2 (2013)
Travail et organisation dans le secteur public : la fascination du privé ?

Guillaume Tiffon, Pascal Ughetto et Philippe Zarifian

Relation de service, rapport social de service : Quelle grille d'analyse ?

Débat avec la rédaction de la Nouvelle Revue du Travail

Avertissement
Le contenu de ce site relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'éditeur.
Les œuvres figurant sur ce site peuvent être consultées et reproduites sur un support papier ou numérique sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage soit personnel, soit scientifique ou pédagogique excluant toute exploitation commerciale. La reproduction devra obligatoirement mentionner l'éditeur, le nom de la revue, l'auteur et la référence du document.
Toute autre reproduction est interdite sauf accord préalable de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France.

revues.org

Revues.org est un portail de revues en sciences humaines et sociales développé par le Cléo, Centre pour l'édition électronique ouverte (CNRS, EHESS, UP, UAPV).

Référence électronique
Guillaume Tiffon, Pascal Ughetto et Philippe Zarifian, « Relation de service, rapport social de service : Quelle grille d'analyse ? », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 2 | 2013, mis en ligne le 17 mars 2013, consulté le 30 mars 2013. URL : http://nrt.revues.org/759

Éditeur : Durand, Jean-Pierre
http://nrt.revues.org
http://www.revues.org

Document accessible en ligne sur :
http://nrt.revues.org/759
Document généré automatiquement le 30 mars 2013.
© Tous droits réservés

Guillaume Tiffon, Pascal Ughetto et Philippe Zarifian

Relation de service, rapport social de service : Quelle grille d'analyse ?

Débat avec la rédaction de la *Nouvelle Revue du Travail*

1 Les articles laissent clairement apparaître des différences, voire des divergences, dans les approches de Pascal Ughetto et Philippe Zarifian. Il s'agira à travers cette discussion de revenir sur quelques uns des pré-requis théoriques et méthodologiques sur lesquels reposent leurs postures respectives.

Rompre avec l'analyse micro-sociologique ?

Guillaume Tiffon – L'une des principales caractéristiques des études sur la relation de service est de produire des analyses microsociologiques, dans lesquelles sont décrites de manière minutieuse et détaillée les interactions, généralement au travers d'observations directes et de restitutions de conversations. Cette connaissance du micro conduit-elle à celle du tout social ? Autrement dit, se suffit-elle à elle-même ou nécessite-t-elle d'être articulée à d'autres niveaux d'analyse ? Ne peut-on pas douter de l'intérêt scientifique qu'il peut y avoir à « émietter » les structures sociales en microstructures, les interactions ? Par ailleurs, sous quelles conditions ces microanalyses sont-elles conciliables avec une sociologie des rapports sociaux ? Faut-il les sortir de leur ancrage goffmanien et ethnométhodologique ? les inscrire dans d'autres cadres théoriques ? ou, au contraire, les y maintenir, en y voyant une voie de dépassement des oppositions paradigmatiques ?

Pascal Ughetto – Dans mon texte, je n'ai pas voulu développer plusieurs arguments à la fois et j'ai donc uniquement défendu qu'il ne fallait pas évacuer trop vite l'idée de relation, comme les soubassements épistémologiques classiques de la sociologie du travail pourraient pousser à le faire. Mais, je peux désormais l'ajouter, il me paraît tout à fait juste qu'accumuler les études scrutant avec un détail infini les actions et interactions, après avoir été la condition indispensable d'un renouvellement des approches, ne résoudra pas, par le simple effet de l'addition, les questions de « remontée vers le macro » qui leur sont posées. Ces études constituent une communauté de recherche au sein de laquelle les approfondissements ou les découvertes qu'elles font naître appellent d'autres questions et justifient qu'elles se poursuivent. Mais, replacées dans la communauté plus générale de la recherche en sociologie du travail, il me semble juste de considérer qu'elles ont tracé un sillon parallèle à celui des thèmes et méthodes plus classiques, sans engager le dialogue. Il est temps que ce dialogue s'amorce, dans les deux sens : si la problématique de la relation doit être examinée avec sérieux et longuement, c'est pour qu'une sociologie des rationalisations ne continue pas sa route en l'ignorant, ainsi que tout l'ensemble constituant aujourd'hui une véritable sociologie de l'activité ; mais, en sens inverse, il faudrait pouvoir montrer comment le point de vue par la relation et le travail en train de se faire permet *aussi* d'alimenter la compréhension des grands mouvements contemporains de transformation du travail et de la condition faite aux travailleurs. Lorsque j'ai signalé la possibilité de rapprocher les travaux sur la relation de service et ceux relevant du débat sur la compétence, c'est ce que j'ai voulu illustrer.

Il est donc important de ne pas isoler la problématique de la relation et du travail en train de se faire dans ce qui finirait par apparaître comme un ghetto du micro-analytique. Beaucoup l'ont déjà signalé. Cette problématique invite à décrire le travail en train de se faire, non à partir des rapports sociaux, mais de façon située, c'est-à-dire en obligeant le chercheur à décrire les cadres d'exercice du travail (constitués par la présence de clients, de collègues, d'objets, etc.), ceux-ci n'étant pas qu'un décor ou un vague contexte mais, diraient certains, un actant. A partir de là, il y a de quoi remonter vers l'action managériale et la rationalisation. A l'activité, il est demandé par un employeur, doté d'un pouvoir de direction, de s'effectuer dans un certain cadrage, peu négociable – et celui-ci est de plus en plus prégnant dans les mutations de ces trente dernières années. Ce ou ces cadrages répondent à des objectifs de ces employeurs, dans leurs traductions par des directions en charge de définir une stratégie, des organisations, des dispositifs de gestion, etc. Il n'y a pas d'impossibilité à articuler l'activité et

les dispositifs de gestion. Simplement, il faut véritablement poser le problème des médiations gestionnaires et transposer vers leur analyse des postures de recherche qui ont été valorisées dans les approches de la relation : ne pas évacuer dans une évocation trop rapide les intentions managériales mais entrer dans une description dense reconstituant l'action (les actions), les acteurs (les directions sont plurielles, souvent en concurrence, porteuses de représentations divergentes, etc.), les rationalités à l'œuvre (au sens de systèmes de rationalisation du monde). Bref, il faut pratiquer, à côté d'une sociologie compréhensive des travailleurs, une sociologie compréhensive des acteurs managériaux et des mondes sociaux managériaux. On s'apercevra alors que les dispositifs de gestion sont en fait construits par des milieux professionnels qui défendent leurs points de vue et leurs territoires auprès des directions générales autant que celles-ci leur imposent une rationalité déjà constituée.

J'utilise ici à dessein la notion de monde social, empruntée à A. Strauss, manière de souligner une fois de plus que les concepts de l'interactionnisme symbolique, loin d'enfermer dans le micro, peuvent faire l'objet d'usages souples, y compris permettre des jeux d'échelle. Encore une fois, si certains travaux affectionnent la description minutieuse tels que, effectivement, porter une attention sévère à la durée d'un silence comptée à la seconde près et si cela n'augure guère d'une inclination à remonter vers des dimensions plus générales, d'autres ont des cadrages plus larges qu'on ne veut bien le dire. Il faut désormais exploiter la diversité des références théoriques, des auteurs, des manières de faire, jouer sur leur complémentarité. Il ne s'agit pas de demander à un ethnométhodologue qu'il se hasarde dans des théories de la relation de subordination qui ne lui parlent pas mais de savoir reconnaître ce qu'il apporte comme compréhension du travail et, à côté de cela, proposer une articulation avec des perspectives de cadrage plus large, comme celles de Strauss. Celles-ci nous aident à remonter vers la diversité des milieux professionnels, la façon dont le travail d'articulation des travailleurs de terrain investit ce que la régulation de contrôle n'a pas su planifier, et ainsi de suite. Il ne tient qu'à nous, sociologues du travail, de faire une lecture ouverte des potentiels théoriques disponibles au lieu, sur la base de lectures qui ne seraient en définitive que sélectives et restrictives, de ne retenir que les aspects les plus micro. Dans ce sens, je différencierais la capacité à réarticuler les problématiques de la relation de service à des dimensions plus générales (capacité tout à fait plausible) et la problématisation en termes de rapports sociaux.

(Re)partir du social déjà-là ?

Guillaume Tiffon – Comme le souligne Pascal Ughetto, l'une des principales ruptures de la relation de service par rapport à la sociologie du travail classique tient à sa volonté de ne pas appréhender les acteurs à partir de catégories fixes et connues d'emblée, comme la position occupée dans les rapports sociaux de production, mais au contraire « de considérer que, *a priori*, le chercheur ne sait pas ce qui entre dans l'analyse et à quel titre et que, par conséquent, tout est, au départ, analytiquement égal. » Cette posture, que l'on pourrait qualifier de pragmatique et inductive, ne conduit-elle pas à minorer, voire à nier, l'aspect structurant du social déjà-là ? c'est-à-dire à refuser d'accorder aux structures sociales une fonction influente sur les comportements et les représentations des acteurs (Durand, 2007) ? À vouloir catégoriser « après coup », c'est-à-dire construire des catégories d'analyse uniquement à partir de ce que révèlent les acteurs, n'y a-t-il pas le risque de se focaliser sur eux – leurs actions et leurs discours – et, par là-même, de leur attribuer un rôle trop important dans la construction de l'ordre social ? Autrement dit, bien que Pascal Ughetto s'en défende, sa posture – du moins telle qu'elle est exposée dans son article – ne renvoie-t-elle pas, en fin de compte et malgré tout, à un individualisme méthodologique ? À l'inverse, dans une sociologie des rapports sociaux qui, comme le fait Philippe Zarifian, appréhende la réalité sociale au travers de catégories d'analyse préalablement établies, les chercheurs ne sont-ils pas amenés à ne retenir de la réalité sociale que ce qui entre dans le cadre d'analyse adopté – en l'occurrence, l'incarnation par les acteurs des asymétries de position et des contradictions structurelles – et, par là, à écarter un peu prématurément des matériaux qui pourraient compléter ou infléchir le modèle ? Ne sont-ils pas aussi enclins à n'appréhender les individus que comme des agents porteurs et produits des structures sociales, en en minorant leurs capacités à agir sur celles-ci et à les transformer ?

Pascal Ughetto – Ce que de nombreux auteurs récusent désormais est cette alternative entre devoir intégrer la dimension structurante « après coup » ou « avant ». Berger et Luckmann et, plus récemment, Giddens, par exemple, nous ont précisément orienté vers l'idée que c'est en interaction constante que tout cela se passe. Et de façon encore plus ancienne, l'approche

des institutions de Mauss et Fauconnet se présentait exactement comme cela. Si j'invite à se dégager de la lecture par les références les plus interactionnistes, les plus concentrées sur des cadrages étroits des situations, pour les réinscrire dans tout un ensemble où s'imbriquent des cadrages plus larges, c'est aussi pour desserrer l'étau du choix exclusif entre un micro qui serait un point de départ à ce point impératif et exigeant qu'il créerait le problème d'une remontée excessivement coûteuse vers le macro, ou un macro à ce point revendiqué qu'il n'offrirait pas de place pour une prise en compte des dimensions plus individuelles et situées. Le micro et le macro finissent par devenir des artefacts des chercheurs qui s'embarrassent de constructions qui les retiennent d'observer et analyser avec souplesse.

Les analyses de la relation de service ne procèdent de l'individualisme méthodologique que si l'on veut bien se référer à ces artefacts. Les analyses de type goffmanien ou ethnométhodologique n'en relèveraient que si les approches de Goffman et l'ethnométhodologie s'étaient construites sur la base d'une ontologie de l'individu, seule réalité qu'une théorie serait fondée à mobiliser dans ses observations et ses raisonnements. C'est le cas dans la théorie économique néo-classique et ses extensions, ce fut le cas, en sociologie, chez des auteurs comme R. Boudon, ça l'est chez Coleman, mais ce n'est pas réellement le cas dans les approches qui nous intéressent ici, qui ne s'engagent pas dans les démarches de recherche sous contrainte de ce problème théorique. L'individualisme méthodologique est le postulat selon lequel on ne peut pas donner un statut à des entités collectives tant qu'on n'a pas démontré comment on pouvait les faire procéder d'entités individuelles, qui, seules, ont une capacité d'action ou d'impulsion. Le holisme, à l'inverse, tient pour important de se donner des entités individuelles modélisées comme naissant dans un monde déjà structuré, qui s'impose à elles et leur oppose une dimension collective, ce qui peut conduire à montrer que ce collectif est plus actif que les entités individuelles ou agit à travers elles. Dans la lecture des enjeux de la relation de service que j'ai proposée, je défends que les auteurs n'analysent pas nécessairement en étant inspirés par ces enjeux. Ce qui tire leurs approches est : 1) qu'il est important, pour la théorie, de tenir compte des sujets individuels, qui ont une forme d'autonomie par rapport aux forces collectives (exactement dans le sens de Berger et Luckmann, Giddens ou Mauss et Fauconnet) ; il existe des sujets dont la théorie doit tenir compte car il y a un travail, absolument pas neutre, de la part de ceux-ci pour construire, dans un mouvement conjoint, leur moi et la réalité sociale, un travail qui, simultanément, imprègne de collectif et autonomise ; 2) qu'il est également important de reconstituer les associations. Or, ce dernier point de vigilance s'accorde aussi bien avec une pratique s'imposant l'individualisme méthodologique qu'avec une pratique, relâchant ce type de contrainte mais décidant de tenir compte des sujets. En revanche, il est certain qu'il n'est pas compatible avec un postulat holiste strict.

Philippe Zarifian – Je pense avoir déjà largement répondu à cette question en évoquant le caractère actif des protagonistes et des individualités. Le social n'est jamais déjà-là. Il se produit au sein des rapports sociaux et se complexifie avec la construction (et destruction !) des institutions socialisatrices. De même que je conteste la notion d'individu, *je conteste la notion de société*, si le social dont on parle renvoie à la préexistence d'une Société globale. Je pense que la notion de Société est une fiction, avancée fortement par Durkheim et son école, et qui, en réalité, fait référence à l'État-Nation (qui lui n'est pas une fiction !) et à rien d'autre. La Société n'est jamais déjà-là. Ce qui l'est, ce sont en effet des institutions, un Etat, des rapports de force entre classes sociales, une histoire et une culture communes, des services publics nationaux, etc., bref : tout ce qu'Habermas appelle : un monde vécu commun. Dans ce cas, il faut en parler concrètement, y compris voir autour de quelles injustices elle s'est construite, au lieu d'évoquer cette fausse abstraction qu'est la notion de Société et il faut se montrer en capacité de le replacer dans le cadre de ce phénomène essentiel qu'est le développement de la *mondialité* (Zarifian, 2004). Faute de quoi, en effet, on tombe dans de la microsociologie, qui passe à côté de mutations majeures, lesquelles affectent, de proche en proche, tous les habitants d'une zone géographique donnée (dont les « petits métiers »). Il suffit de s'intéresser à l'origine nationalitaire de ceux qui exercent ces métiers pour s'en apercevoir. Le développement mondial des flux migratoires les affectent. Combien d'exemples à donner.

Comme les affectent les influences et pratiques qui se nouent autour des discriminations et dominations relatives aux femmes (qui, faut-il le rappeler, sont particulièrement nombreuses dans les « petits métiers du service »).

Mais je profite de cette question sur le social pour évoquer un autre aspect déterminant, lorsqu'on évoque la portée de la production d'un service tel que l'accès à internet, les services de transport public, les services postaux, etc.

Cet aspect est simple à énoncer : la question du service est impossible à comprendre et analyser si on reste enfermé dans *le sociologisme*, c'est-à-dire la croyance et la pratique selon lesquelles tout se joue dans les rapports entre humains, au sein justement de cette fameuse société, qui ne cesserait de se boucler sur elle-même. On oublie une question majeure : *la production sociale de l'existence humaine*. Dit autrement, les rapports entre humains *et* les forces de la nature, dont ils font partie, ne serait-ce que par leur corps. Boire, manger, se loger, voici déjà des questions de base qui peuvent sembler triviales, mais que, sans les affronter, nous ne saurions, nous humains, vivre. Et je pourrais bien entendu donner une longue liste d'exemples moins triviaux. Tout le monde sait à quel point la question du « boire » devient cruciale, au point de commencer à alimenter des guerres. L'accès à l'eau potable devient un enjeu redoutable, même en France.

Quand on aborde la question du service, tout ramener à des relations entre humains est une erreur majeure. Et d'ailleurs, les relations (pour garder ce terme) entre humains s'animent fortement lorsqu'elles se rapportent aux enjeux relatifs à la production sociale de l'existence, que j'appelle, dans mon vocabulaire, *la production du vivre*. Comment comprendre autrement les luttes autour de la question de la propriété, propriété du sol, des moyens de production, des produits, voire des personnes, etc. ?

Cela impose, pour le moins, au sociologue, même s'il reste indifférent à la question écologique, de se poser cette question : qu'en est-il du travail utile et nécessaire au maintien d'une vie décente, *d'une vie vivable*, compatible avec notre santé physique et psychique et, si possible, une vie heureuse ! Cette question est aujourd'hui omniprésente derrière celle du service !

Sortir du subjectivisme ?

Guillaume Tiffon – Dans son texte, Pascal Ughetto insiste à plusieurs reprises sur la nécessité « de prendre au sérieux ce que les travailleurs de la relation de service disent de leur engagement, de leurs motivations, de leur représentation de l'ordre du monde. » Selon lui, le travail du sociologue serait même, avant tout, de rendre compte de ce qui fait sens pour ces travailleurs. Cette posture subjectiviste ne conduit-elle pas à renouer avec l'approche phénoménologique d'Alfred Schütz (1987), selon laquelle « les sciences sociales doivent traiter de la conduite humaine et de son interprétation par le sens commun dans la réalité sociale » ? Ne revient-elle pas à postuler une certaine proximité des connaissances du quotidien avec celles du chercheur et, par là même, à réduire l'analyse à ce dont ont conscience les acteurs, dont la réflexivité est nécessairement limitée ? À l'inverse, en cherchant à dévoiler des mécanismes dont les agents n'ont pas forcément conscience, l'approche objectiviste à laquelle renvoie la sociologie des rapports sociaux ne risque-t-elle pas de minorer les capacités réflexives des acteurs, en les considérant un peu trop comme des pantins agis par le social ?

Pascal Ughetto – A l'évidence, l'approche d'Alfred Schütz est ici un fondement théorique, ainsi que Mead, et, encore une fois, ceux qui, comme Berger et Luckmann ont, sur ces bases, travaillé à assouplir les cadres de rencontre entre les sujets et la réalité sociale « déjà là ». A l'évidence également, il s'agit de prêter aux sujets une capacité à théoriser le monde. Est-ce là postuler une proximité des connaissances du quotidien avec celles du chercheur ? C'est surtout dire qu'il n'y a pas d'action possible sans un travail pour rationaliser l'expérience que l'on se fait du monde, des résistances qu'il oppose à nos intentions (non, d'ailleurs, sans se nourrir des résultats des analyses en sciences sociales, souvent plus connus des acteurs que les chercheurs ne l'imaginent). Simplement, l'acteur (que le chercheur est également dans la vie quotidienne) a cette chance de pouvoir théoriser sans la contrainte de devoir, par exemple, tenir une cohérence logique impeccable, s'appuyer sur des preuves empiriques, etc. Les acteurs théorisent avec cette possibilité de… se mentir, d'ériger des barricades pour ne pas voir, ne pas affronter, des faits qui les dérangent.

Cette épistémologie de l'acteur est cruciale pour analyser le travail en situation de relation de service : derrière leur banalité, leur quotidienneté, ces situations sont des conditions de travail particulièrement exposantes. Travailler devant des clients ou des usagers, c'est devoir, à longueur de journées, observer le jugement d'autrui sur soi, sur son travail et sur sa personne ; c'est risquer de se sentir diminué par un sourire en coin, par une marque d'impatience. L'enseignant universitaire qu'évoque P. Zarifian est, dans sa tête, dans une promesse d'apport de connaissances, d'élévation de la capacité de compréhension de ses étudiants, mais ceux-ci lui offrent, à chaque fois qu'il fait cours, l'occasion d'observer ou de craindre que l'effet ne soit pas à ce point réalisé, ni même éventuellement attendu. Il suffit même, dans un auditoire qui serait subjugué par sa performance, qu'un seul des étudiants l'ignore en lui préférant la conversation sur son téléphone portable ou en exprimant sur son visage son absence d'intérêt pour ce qui est dit, il suffit d'un seul étudiant semblant ne pas comprendre, pour que l'enseignant ressorte de son amphi travaillé par cette image. Il sera capable de se dire que cela ne devrait objectivement pas le toucher à ce point et cependant rester habité par ce point qui renvoie à l'image qu'il a laissée de lui-même. Hughes et ses élèves nous ont appris à voir qu'il ne sait retourner affronter une telle situation qu'en se construisant une théorie (par exemple, celle des bons et des mauvais clients, des bons et des mauvais étudiants) où se mêle l'analyse quasi scientifique des faits et le mensonge à l'égard de soi-même ou l'arrangement de la réalité. Parenthèse : si je peux me permettre de rectifier une formulation au sein de la question qui nous est adressée : la réflexivité n'est pas « nécessairement limitée ». La rationalité l'est, mais la réflexivité est quasiment inépuisable.

Philippe Zarifian – Il me semble que les questions tendent à opposer une approche objectiviste (qui serait la mienne) à une approche subjectiviste (qui serait celle de Pascal). Je pense que cette distinction n'est pas adéquate. Elle le serait si j'avais adopté une approche en quelque sorte structuraliste du concept de rapport social, ce qui n'est pas le cas. J'ai tenté au contraire de renouveler ce concept. Je ne l'utilise pas de façon « classique ».

Pour moi, il n'y a pas d'un côté des rapports sociaux et de l'autre des individus qui y entreraient ou pire : dont le comportement et la pensée seraient déterminés par ces rapports. En réalité, rapports et individus se coproduisent mutuellement. *C'est cette production réciproque qu'il faut comprendre.* C'est pourquoi j'ai choisi le mot de « protagoniste » (« acteur qui jouait le rôle principal dans une tragédie grecque », nous dit le dictionnaire), justement pour mettre en valeur ce côté actif. Et il n'existe pas d'action, sans pensée et affects, donc sans que soit mise en jeu une subjectivité. Mais, et c'est sans doute l'une des différences d'avec Pascal, si les rapports n'existent pas, ne vivent pas, sans les protagonistes, l'inverse est vrai. Les individus n'existent pas, ne vivent pas, ne pensent pas sans les rapports sociaux dont ils font partie.

J'irais même plus loin : pour moi, la notion d'« individu » est une pure fiction idéologique, inventée, historiquement, au 18ème siècle, mais qui n'a pas de consistance. Je lui préfère de loin le concept d'« individualité », forgé remarquablement par Simondon (2005), concept dynamique (l'individualité est toujours en devenir) et qui permet de penser comment une même personne humaine va participer d'une pluralité de rapports, pluralité qui va lui donner sa vraie consistance et son potentiel de mutation. En clair :

- Je parle de « protagoniste » quand je n'envisage qu'un seul rapport social et que je privilégie l'analyse de ce rapport (ce qui était le cas pour le rapport social de service),
- Je parle d'« individualité » lorsque j'envisage une pluralité de rapports sociaux (le rapport social de service, le rapport capital-travail, le rapport social de sexe, le rapport à l'Etat en particulier) et que je privilégie l'analyse de la personne humaine concernée, dans sa singularité et son développement propre au sein de cette pluralité.

Il me semble nécessaire de revenir sur ce que j'entends par rapport social, concept que j'ai davantage précisé dans mon dernier ouvrage (Zarifian, 2012). Comme je l'ai indiqué dans mon article, un rapport est ce en quoi les protagonistes du rapport se produisent et se développent de par leurs affrontements. *Le rapport est le centre, le foyer de production des protagonistes qui y sont virtuellement contenus.* Ce n'est pas une structure. C'est bel et bien un « foyer ». Et effectivement, la différence essentielle, qui intervient dans le débat avec Pascal, se situe

entre « rapport » et « relation ». Dans un rapport, il n'y a pas de mise en relation d'éléments, d'individus, de protagonistes, qui préexisteraient et qui « entreraient en relation » dans tel ou tel contexte ou situation, de telle sorte qu'il faudrait centrer l'analyse sur les relations, les liens, les interactions qui interviennent entre ces éléments préexistants. Comme je l'ai indiqué, ce que dit le concept de rapport est autre chose, de plus fort et plus exigeant : c'est dans les rapports que les individualités se produisent, s'engendrent, se transforment, se développent, donnent sens à leurs actions. Elles ne préexistent pas. *Il n'y a pas un « avant » et un « après » des rapports, mais un « pendant », qui lui est immanent.* Et, je le répète pour éviter toute fausse interprétation, cela ne veut pas dire que les interactions concrètes ne sont pas importantes : tout au contraire, un rapport particulier se joue et se rejoue en permanence dans ce que je propose d'appeler, après Spinoza : les « affections réciproques » (proche de ce que Simmel appelle les actions réciproques). Les affections réciproques ne cessent de modifier les protagonistes, mais on ne peut comprendre ces modifications que si l'on ne comprend le rapport au sein duquel les protagonistes se coproduisent, s'engendrent dans leurs affrontements. Les affections réciproques sont une expression phénoménologique de ces affrontements.

D'où l'importance cruciale pour moi de *la notion d'affrontement*, notion totalement absente dans l'approche privilégiée par Pascal. Double affrontement :

- *« affrontement entre les protagonistes », (la violence souvent présente est là pour le rappeler),*
- *« affrontement à » :* affrontement à un enjeu autour duquel se constitue et se déploie le rapport. Il est donc essentiel, non seulement de saisir et comprendre les affrontements entre, mais de saisir aussi – ce qui est souvent moins facile – ce qui fait enjeu et de voir que les protagonistes s'affrontent à cet enjeu *de manière divergente* (et non pas symétriquement opposée). Dans le cas précis : *l'enjeu du service*. Les bénéficiaires et les prestataires d'un service ont un point de vue hétérogène sur la définition de ce service et ce qu'ils peuvent en attendre. Il faut donc qu'ils produisent un accord pour qu'ils se comprennent, accord sur la signification de ce service et non pas sur son sens[1] tel que ce dernier se trouve engagé dans le devenir et le vivre de chacun des protagonistes (et, de manière plus fondamentale encore, dans le devenir de chaque individualité).

Pascal ne fait aucune différence entre *signification* et *sens* et il fait « comme si » ce que disaient les personnes que le sociologue interroge exprimait réellement le sens qu'elles donnent à leur activité sociale. Or l'expérience montre que, dans la plupart de cas, ces personnes livrent des « propos convenus », empruntent aux corps de significations et de conventions dans lesquelles elles baignent. Parvenir à ce qu'elles expriment ce qui fait réellement sens pour elle, pour leur vivre et leur devenir, est difficile : il y faut tout l'art d'un sociologue expérimenté et l'établissement d'un degré important de confiance.

Une chose, d'ailleurs, est *le langage constatif* (décrire des faits, en les enrobant dans une opinion) que la personne interrogée par le chercheur va facilement utiliser, autre chose est *le langage expressif*, par lequel la personne exprimera le sens qu'elle donne aux activités et situations dans lesquelles elle s'engage (en utilisant le mot « sens » dans la définition précise qu'en donne Max Weber, c'est-à-dire le motif et l'orientation de cet engagement). J'ajouterai, mais cela supposerait un long débat, qu'on ne peut même pas dire qu'une personne exprime du sens. C'est plutôt un sens impersonnel qui prend forme, se personnalise et s'exprime par elle. C'est là clairement la position de la philosophie chinoise que, sur ce point, je partage.

Pour une sociologie des services engagée ?

Guillaume Tiffon – Pour Pascal Ughetto, « la problématique de la relation amène le chercheur à dire que, si, politiquement, en tant que citoyen ou participant ordinaire à une situation comparable, il investirait les protagonistes d'identités et de rôles inégaux, en revanche, en tant que chercheur, il n'a pas à le faire précipitamment. » L'approche par la relation est « d'abord une consigne méthodologique [...] enjoignant de ne pas politiser trop rapidement les objets d'étude ». En effet, selon lui, le sociologue est « incapable de statuer pour dire, par exemple, que les travailleurs sont réellement engagés, compétents, etc. En revanche, il est important, pour lui, que, les travailleurs ayant des rhétoriques portant sur ce point, il puisse faire valoir qu'il y a pour eux quelque chose

qui, manifestement, compte sur ce sujet. » En somme : le sociologue n'aurait pas à parler à la place des acteurs. Se pose donc ici la question du rôle du sociologue : quelle est sa légitimité à expliquer et donner sens aux matériaux collectés par-delà ce qu'en disent les acteurs eux-mêmes ? Prendre comme point de départ les inégalités et contradictions structurelles constitue-il véritablement une manière de « politiser précipitamment les objets d'études » ? Doit-on en comprendre que partir de ce qui fait sens pour les acteurs renverrait à une posture plus neutre et objective, dépourvue de toute forme de politisation ? Derrière ces questions, c'est l'objet même de la sociologie qui est en cause : doit-elle se cantonner à rendre compte du point de vue des acteurs ? et voir ses objets lui être attribués de l'extérieur, selon l'état de la conscience collective ? Ou est-elle encore légitime pour expliquer les inégalités sociales et contribuer au dévoilement des formes renouvelées de l'exploitation capitaliste et ses effets ?

Pascal Ughetto – La politique n'est pas réductible aux places occupées, mais a aussi à voir avec la façon dont les acteurs investissent le monde en appréhendant certains phénomènes comme justes ou injustes, graves ou non, normaux ou scandaleux, « ainsi faits » ou à changer. Parler de sujets, ce n'est pas pratiquer un subjectivisme éloignant de tout enjeu politique, c'est, au contraire, rencontrer immédiatement les morales, les conflits de valeurs, l'impossibilité dans certains cadrages d'agir selon telles valeurs, etc. Mettre les pieds dans un espace de travail et écouter les incessantes controverses entre les collègues, c'est voir que les travailleurs politisent les situations les plus banales mais de manière non immédiatement convergente. C'est voir aussi qu'il y a parfois plus facilement accord entre les manières de voir d'un agent et de son chef d'équipe qu'entre les siennes et celles de ses collègues. Ne pas problématiser en termes de rapports sociaux, ce n'est pas oublier la dimension politique, c'est accorder de l'importance à la situer sur ces points précis et c'est dire que le chercheur n'en rend pas compte indépendamment de ce qu'en disent les intéressés et la façon dont ils en débattent entre eux. Leur position (point de vue) n'est pas donnée par leur seule place.

Philippe Zarifian – Ma réponse est oui ! Toute sociologie est engagée. Et elle l'est humainement, avant de l'être, éventuellement, politiquement au sens habituel de ce terme. Même la sociologie qui se veut la plus neutre, la moins critique, la plus modeste relativement aux propos des acteurs, l'est, ne serait-ce que par conservatisme. Elle conserve intacte les idéologies et préjugés existants. Car, ce que disent spontanément les personnes qu'on interroge est nécessairement emprunt d'idéologie, au sens althussérien du terme : « ce qui va de soi », ce que Deleuze appelait « le bon sens », sans aucune distance critique. Le sociologue n'a pas, bien entendu, à donner son point de vue, mais il s'engage en interrogeant, en poussant la personne à réfléchir, à creuser et expliciter sa pensée, à voir les influences qu'elle subit, à envisager d'autres possibles, à imaginer. Je pense personnellement qu'il faut autoriser les personnes à penser à ce qu'elles seraient capables de faire, à rêver, à développer leur imagination et que le chercheur est le mieux placé pour cela, dans ce court moment qu'aura été un entretien.

Encore une fois, ce qui fait sens pour les acteurs n'émerge pas facilement. Ce qui émerge, ce sont plutôt des simples descriptions, « qui ne mangent pas de pain », et des opinions communes. Le sens ne peut émerger que si la personne s'interroge sur elle-même et se trouve incitée à le faire, en confiance. Le sens s'exprime difficilement, mais il est d'autant plus précieux.

La question du service est particulièrement propice à cela, car comme je l'ai indiqué dans mon article, les « travailleurs du service » réalisent souvent leur travail avec *un sens éthique*, une préoccupation tournée vers autrui, un fond de générosité[2]. Ils le font, non par choix ou bonne volonté, mais parce que c'est la seule manière de donner sens et valeur à un métier difficile.

Bibliographie

DURAND Jean-Pierre (2007), « Services : de l'urgence de sortir de la vulgate interactionniste », *in* DURAND Jean-Pierre & William GASPARINI, *Le Travail à l'épreuve des paradigmes sociologiques*, Toulouse, Octarès, 127-141.

SCHÜTZ Alfred (1987 [1971]), *Le Chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*, Paris, Méridiens-Klincksieck.

SIMONDON Gilbert (2005), *L'Individuation à la lumière des notions de forme et d'information*, Paris, Éditions Million.

ZARIFIAN Philippe (2012), *Sociologie du devenir*, Paris, L'Harmattan.