

Michel Capron

# Regards critiques sur les enjeux du travail

*Deux points de vue différents, mais sans doute complémentaires, ressortent de d'ouvrages parus récemment. D'une part, Isabelle Ferreras investigate l'expérience de travail au sein de la société des services; d'autre part, Xavier Dupret, Henri Houben et Erik Rydberg dénoncent les attaques dont fait l'objet le monde du travail de la part des puissances économiques et politiques dominantes en Europe. Chacun à sa manière porte un regard sur l'univers du travail, l'un plus sociologique, l'autre plus militant.*

<sup>1</sup> Ferreras, *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 2007, 273 p.

La curiosité intellectuelle d'Isabelle Ferreras<sup>1</sup> l'a amenée à s'interroger sur ce que représente le travail contemporain dans l'économie des services en menant l'enquête chez les caissières de supermarché, dont le travail apparaît a priori à contenu banal et peu prometteur de progrès dans la carrière professionnelle. Relisant, de manière critique, l'évolution

du travail et le regard porté sur ce phénomène par les sociologues et philosophes du travail, Ferreras envisage une approche novatrice pour le secteur des services. Je me limiterai ici à reprendre les différentes caractéristiques du travail dans le cas précis des caissières qu'elle estime, en fin de compte, pouvoir étendre aux autres fonctions de ce type dans le secteur tertiaire. D'emblée, l'auteure souligne son propos : nous montrer comment même un travail répétitif présente un caractère expressif, public et politique. Qu'est-ce à dire ?

## UN TRAVAIL QUI A DU SENS

Le rapport au travail des caissières est tout d'abord expressif, c'est-à-dire qu'il recèle un sens essentiellement lié à l'expérience du travail et non à son contenu : son travail insère la caissière dans un tissu de relations sociales extérieures au foyer ; il lui permet d'être utile au fonctionnement de la société et de l'entreprise, mais aussi au client ; enfin le travail lui permet d'assumer sa vie de manière autonome, ce qui n'exclut pas un rapport instrumental au travail comme source de revenus qui n'est toutefois pas dominant à ses yeux.

En deuxième lieu, le rapport au travail dans le secteur des services présente un caractère public. Dans le cadre de l'enquête, le travail de la caissière (travail à temps partiel à horaires variables, balisé par des conventions collectives de travail) la met en relation non seulement, dans le cadre d'interactions privées, avec ses collègues et la hiérarchie, mais aussi et surtout directement avec le client dans une interaction à caractère public. C'est que la direction du supermarché organise celui-ci selon une logique domestique, puisqu'elle requiert de la part des caissières une double soumission : aux normes dictées par la hiérarchie et aux désirs émis par la clientèle, avec le risque d'arbitraire qu'elle inclut, même tempéré par une certaine bienveillance dans les relations interpersonnelles (le régime domestique est alors dit « familial »).

Or il ressort de l'enquête que les employées aspirent en fait à un régime d'interaction civique avec la clientèle (incluant un respect mutuel) et à un régime civique démocratique par rapport

aux collègues et à la hiérarchie (incluant l'égalité de respect et de traitement et la possibilité d'intervenir dans les décisions qui les concernent). Selon Isabelle Ferreras, on se trouve là dans une sphère publique qui concerne les relations entre personnes citoyennes au sein de la société, qui entre dans le cadre du travail au sein de l'entreprise de services et se trouve immanquablement confrontée au régime d'interaction domestique, qui relève de la sphère privée et que le management entend imposer.

## JUSTICE DÉMOCRATIQUE

Cette confrontation révèle, selon l'auteure, la nature politique du travail qui s'articule autour du concept de justice démocratique qui requiert à la fois que chacun soit traité selon les mêmes normes et que chacun puisse participer, directement ou indirectement, aux décisions qui le concernent. Les caissières sont sensibles, dans leur travail quotidien, aux disparités créant des situations d'injustice : les fraudes des clients, l'arbitraire de la hiérarchie intermédiaire favorisant les « chouchoutes » au détriment des autres, etc. La flexibilité du travail, qu'il s'agisse des horaires ou de la polyvalence, constitue à cet égard un point sensible. C'est là qu'apparaît l'aspect politique de l'expérience du travail puisqu'on peut considérer que les enjeux sur lesquels porte la flexibilité constituent en quelque sorte un bien commun aux caissières, dont la répartition interpelle le critère du juste, de l'insertion équitable de chacune dans le collectif de travail qu'elles forment.

## EXPRESSION COLLECTIVE

Or cette aspiration à une justice démocratique ne parvient pas à s'exprimer sur un plan collectif et ce pour plusieurs raisons. C'est que l'emprise du régime d'interaction domestique divise les travailleuses : celles qui sont favorisées tiennent à garder leurs avantages, tandis que les autres ne parviennent pas à s'extraire de leurs ressentiments et frustrations pour dépasser les conflits interpersonnels et s'attaquer collectivement au régime domestique lui-même.

Et l'auteure de conclure : « Il n'y a donc pas d'action collective significative dans les magasins, pas de mouvements de travailleurs capables d'exiger la fin du régime domestique en vigueur » (p. 186). Or, paradoxalement, le taux de syndicalisation est élevé dans les supermarchés enquêtés. On peut donc se poser la question : comment se fait-il que les organisations syndicales ne parviennent pas à amener les travailleuses à dépasser leur expérience individuelle où elles ressentent en creux la nature politique des effets négatifs du régime domestique, pour accéder à la revendication collective d'une gestion de l'entreprise selon un régime civique démocratique ?

Cette question, Ferreras l'examine dans le chapitre V de son ouvrage. Elle critique d'abord les deux visages du management : un visage civique d'entreprise citoyenne vers l'extérieur et un ensemble de stratégies qui visent, en interne, à promouvoir activement le régime domestique, qu'il s'agisse de marketing, de gestion des ressources humaines ou d'investissements.

Elle aborde ensuite ce qu'elle qualifie d'« engluement » syndical. Si les caissières reconnaissent l'importance des organisations syndicales dans leur rôle de contrepoids collectif face aux stratégies patronales et leur rôle d'assurance et d'information en cas de problèmes individuels, elles ne sont toutefois pas prêtes à s'impliquer activement dans l'action syndicale.

Ce problème classique, inhérent au syndicalisme de masse dans notre pays, est cependant particulièrement aigu dans le cas des caissières. D'une part, comme dans bien d'autres secteurs, les revendications syndicales portent essentiellement sur les aspects quantifiables (salaires, temps de travail etc.), souvent au détriment des aspects qualitatifs du travail (organisation du travail, exercice du pouvoir, qualité et intérêt du travail), qui pèsent cependant fortement sur l'expérience de travail des caissières. D'autre part, l'action syndicale se heurte à un ensemble de facteurs culturels et sociaux qui la freinent : une incapacité chez les travailleuses à identifier clairement l'acteur détenteur du pouvoir face à qui se positionner, la perception de ce que, naturellement, les femmes entre elles se jalouent, sont hypocrites et incapables de s'entendre, l'acceptation de la suprématie du client, la marge réduite pour organiser des réunions vu le temps partiel et la flexibilité des horaires.

Enfin, un fonctionnement des organisations syndicales qualifié de « régime commandé » — homologue au régime domestique de l'entreprise — où les délégués et affiliés ont un sentiment

d'incapacité de pouvoir peser sur les décisions de leur organisation<sup>2</sup> qui, une fois prises, doivent être exécutées. Ce faisant, les organisations syndicales n'agissent pas selon un régime civique démocratique « ... qui permettrait de respecter le caractère politique du travail, au travers de la mise en place de dispositifs participatifs délibératifs, eux seuls susceptibles de permettre la construction d'un rapport politique collectif au travail » (p. 214).

### **DES ENJEUX À CONCILIER**

L'auteure observe cependant que des initiatives syndicales commencent à se faire jour qui s'orientent vers la pratique d'un régime démocratique participatif et délibératif, mais il reste du chemin à parcourir pour dépasser l'emprise du régime domestique mis en place par la direction vers l'instauration collective d'un régime civique démocratique dans les entreprises de services. En conclusion, tout en synthétisant les résultats de sa recherche, Ferreras souligne notamment la nécessité de relier, dans la sphère économique de l'entreprise, l'enjeu de la redistribution (la juste rémunération du travail) et l'enjeu de la reconnaissance (le respect de la dignité citoyenne de la travailleuse et du travailleur) où les organisations syndicales ont un rôle crucial à jouer.

Cette brève présentation de l'ouvrage d'Isabelle Ferreras est évidemment loin d'épuiser toutes les richesses, théoriques et pratiques, qu'il recèle. Sa recherche interpelle notamment les organisations syndicales, eu égard à leur responsabilité de faire accéder, dans l'économie des services marchands, leurs affiliés à la conscience

collective des démarches à effectuer pour atteindre ce que l'auteure qualifie de « régime civique démocratique » au sein de leurs entreprises. Cet ouvrage mérite d'être lu par celles et ceux qui, à titre d'acteurs ou actrices, d'observateurs ou observatrices, s'intéressent à l'analyse de l'expérience du travail dans la société des services.

### **CAPITAL CONTRE TRAVAIL**

L'ouvrage de Xavier Dupret, Henri Houben et Erik Rydberg<sup>3</sup> est issu de débats avec des délégués de la CNE Industrie, avec la participation active du Gresea. Il s'attaque à des questions d'actualité liées aux relations entre capital et travail. Le ton est incisif, le langage très clair. C'est en quelque sorte un pamphlet argumenté qui passe à la moulinette pacte de solidarité entre les générations, norme salariale, processus de Lisbonne, collusions entre groupes patronaux et Commission européenne. La trame de ces analyses critiques? Dénoncer en appelant un chat un chat les pressions exercées par le milieu patronal, avec la complicité de l'État fédéral et de l'Union européenne, pressions à la baisse des salaires et à la dégradation des conditions de travail sous prétexte d'augmenter le taux d'emploi pour assurer en définitive la compétitivité des entreprises.

Selon les auteurs, c'est bien à la réalisation de cet objectif que concourent les différents pactes et politiques mis en œuvre ces dernières années. En effet, si l'on examine le pacte de solidarité entre les générations, le pacte de compétitivité et, dans la foulée, l'accord interprofessionnel

<sup>2</sup> J'avais, en son temps, consacré un article à « L'utopie de la démocratie syndicale », dans *Politique*, n° 27, décembre 2002, p. 16-19.

<sup>3</sup> X. Dupret, H. Houben, E. Rydberg, *Capital contre travail. L'offensive sur les salaires*, Charleroi, Couleur Livres, 2007, 96 p.