

## Relations industrielles Industrial Relations



*Questions sociales : analyses anglo-saxonnes – Socialement incorrect ?*, Par Julien Damon, Paris : Presses Universitaires de France, 2009, 240 p., ISBN 978-2-13-957918-9

Hedva Sarfati

Volume 66, numéro 1, hiver 2011

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1005115ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1005115ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (imprimé)

1703-8138 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce compte rendu

Sarfati, H. (2011). Compte rendu de [*Questions sociales : analyses anglo-saxonnes – Socialement incorrect ?*, Par Julien Damon, Paris : Presses Universitaires de France, 2009, 240 p., ISBN 978-2-13-957918-9]. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 66(1), 160–163.  
<https://doi.org/10.7202/1005115ar>

Tous droits réservés © Département des relations industrielles de l'Université Laval, 2011

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

**é**rudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

la démarche de l'auteur a permis d'identifier les angles d'analyse pertinents que devraient adopter les recherches futures sur les centres d'appels. Toutefois, bien que Russell exprime, au début de son ouvrage, une volonté à mettre davantage en évidence les perceptions des employés à l'égard de leur expérience de travail, et ce, en misant sur une compréhension de leur interprétation situationnelle, il semble que la portée de son analyse sur ce plan ne dépasse pas vraiment ce qui a déjà été réalisé dans le passé. En fait, l'analyse de Russell tend globalement, elle aussi, à répondre à la question des facteurs qui amènent les agents à être insatisfaits de leurs conditions de travail. Dans le contexte où il demeure évident qu'un nombre d'individus travaillant en centres d'appels y demeurent pendant une période de temps non négligeable (voir Gilles Marcoux, « Engagement organisationnel et distanciation sociale : analyse interprétative de la situation expérimentée par les agents de service en centre d'appel », thèse de doctorat, Département des relations industrielles, Université Laval, Québec, 2007) ou qu'ils y font même carrière, il importe, à notre avis, d'élargir la portée des études portant sur ces milieux de travail. Si on dépasse les analyses relatives par exemple à la rémunération, à la résistance ou aux faibles possibilités d'accomplissement dans ce genre de travail, ne serait-il pas possible de se demander pourquoi plusieurs individus demeurent en emploi dans les centres d'appels ? Certains éléments de leur travail peuvent-ils donner un sens, si minime soit-il, à leurs tâches quotidiennes et les inciter à rester dans ce genre d'emploi ? Dans le passé, certaines études ont démontré que les agents échappaient aux désagréments de leur travail (p. 170) en trouvant satisfaction dans la relation qu'ils expérimentent avec la clientèle. Or, puisque ce type de relation se déroule à distance et qu'elle est souvent porteuse d'agressivité de la part de la clientèle envers les agents, la rela-

tion avec le client ne peut expliquer, à elle seule, les vecteurs de sens lié à ce genre de travail.

Bref, Russell lance une piste intéressante lorsqu'il traite de la question de l'identité au chapitre six. Toutefois, il l'aborde surtout en ayant recours à l'identité organisationnelle. Compte tenu des limites de cette forme d'identité et de celle liée à la clientèle, il serait certainement pertinent d'élargir l'angle analytique pour explorer l'idée que les agents de service ont certainement une identité envers leur rôle et leur métier qui, peut-être, les aide à persévérer dans ce genre de travail. Ainsi, la piste de l'identité semble prometteuse pour les futures recherches portant sur les centres d'appels puisqu'elle permettrait de dépasser les analyses habituelles s'articulant autour de la question de la résistance pour mettre davantage en valeur les compétences requises, probablement sociales, pour non seulement effectuer ce travail efficacement mais aussi pour y persévérer et lui donner un certain sens.

**Gilles Marcoux**

Université de Moncton

### **Questions sociales : analyses anglo-saxonnes – Socialement incorrect ?**

Par Julien Damon, Paris : Presses Universitaires de France, 2009, 240 p., ISBN 978-2-13-957918-9

Alors que les décideurs politiques et les acteurs sociaux se débattent sur la direction et sur les moyens de relancer les économies et de préserver la protection sociale à la suite de la crise financière et économique des années 2008-2009, cet ouvrage porte un éclairage fort utile sur une trentaine d'ouvrages d'analyse et de critique anglo-saxons des quinze dernières années concernant les orientations de l'État-Providence, des politiques sociales et des divers objectifs qu'elles poursuivent ou devraient poursuivre et sur les moyens de mise en œuvre de

ces politiques qu'il convient de réorienter pour en assurer une meilleure efficacité. Il s'agit d'auteurs nord-américains ou européens enseignant dans des universités américaines et anglaises, la plupart sont peu connus ou peu cités en Europe et n'ont pas encore été traduits en français.

L'ouvrage est donc une compilation de recensions faites par l'auteur, sociologue de formation, mais ayant des solides connaissances en économie. Les textes sont très divers par leur portée et leur approche présentant une originalité quant aux sujets abordés et aux préconisations suggérées. Ils sont regroupés autour de dix questions de société abordées de façon critique pour déterminer les trajectoires respectivement du modèle social (français, européen, blairiste, etc.) et des diverses politiques concernant successivement la protection sociale, la famille, l'enfance, l'exclusion, les sans-abri, l'insécurité, les incivilités, la discrimination raciale, le bien-être et, un peu moins attendues dans ce contexte, les voies d'accès et les contours du management, abordant aussi le problème de conciliation entre vie professionnelle et personnelle, plus proche des préoccupations de ce volume. Les auteurs choisis viennent d'horizons divers tant par leurs préférences idéologiques (conservateurs et progressistes, libéraux ou socio-démocrates), que par leur formation (économie, sociologie, criminologie, histoire, journalisme, géographie, droit, philosophie et psychiatrie). Les opinions présentées sont donc fort différentes, parfois « socialement incorrectes » selon l'auteur, qui les présente de façon très didactique, avec des renvois fort utiles à d'autres auteurs, souvent européens, qui contredisent ou étayaient les arguments ou qui analysent les mêmes problématiques dans le contexte européen. Ces renvois figurent judicieusement dans des encadrés, facilitant la lecture de sujets aussi divers. L'auteur s'efforce toujours de présenter les différentes thèses de façon équilibrée, en soulignant toujours les côtés positifs

et novateurs et leur potentiel d'application au contexte européen, sans ménager les critiques que lui ou d'autres adressent à ces opinions, parfois surprenantes, voire régressives.

Étant donné la grande variété des sujets traités et des auteurs cités, ce compte rendu ne peut les résumer. Un bref survol du sommaire donnera une idée de la portée du champ couvert. Ainsi les dix questions, déclinées en autant de chapitres, commencent par un regard critique du modèle social en Europe tel qu'il est exprimé ou pratiqué dans différents contextes européens (France, Danemark, etc.) et tels qu'ils sont vus par les tenants de la « troisième voie » britannique ou aux États-Unis. Ainsi, les détracteurs de l'État-Providence français mettent en avant ses échecs – notamment, le chômage de masse, la ségrégation urbaine, le clivage générationnel, la pauvreté, l'écart grandissant entre secteurs public et privé. Ils lui reprochent le poids du compromis social passé et la puissance du corporatisme qui produisent une société plus inégalitaire et moins solidaire que prétendent ses défenseurs. Alors que ces derniers soulignent ses performances en termes d'espérance de vie croissante, de qualité des équipements, de la réduction de la pauvreté, de la meilleure protection et de l'état de la santé de la population et une fécondité élevée. Parlant de l'Europe, des contributeurs adeptes de la « troisième voie » britannique considèrent qu'une nouvelle protection sociale est prioritaire pour l'avenir de l'Europe, conçue autour de la « flexicurité » et de l'investissement dans le capital humain, sans pour autant accepter une harmonisation des politiques sociales nationales. Enfin, outre-Atlantique, des économistes (d'origine européenne pourtant) regardent l'Europe avec des yeux de Cassandre en prédisant son inévitable déclin, avec des arguments outrageants quant à la supposée réticence au travail, au rôle prédominant de l'État, à la crise des universités ou aux problèmes

d'intégration des migrants. Ils préconisent la voie américaine du « tout marché » et de l'individualisme dont les effets pervers viennent pourtant d'être démontrés...

Le deuxième chapitre pose la question de l'orientation souhaitable de la protection sociale : devrait-elle cibler les défavorisés ou plutôt responsabiliser la société et les individus, notamment en les incitant à travailler ? Les réponses dans les différents pays divergent, en fonction des préférences culturelles et de l'expérience passée. Ainsi, au Royaume-Uni, une quinzaine d'intellectuels sociaux-démocrates plaident pour un « nouvel égalitarisme » pour compenser les défaillances des mécanismes traditionnels de cohésion et de protection sociale qui ont abouti à des inégalités croissantes de revenus, de naissance, de genre ou de génération. Parmi les propositions originales qu'ils formulent pour lutter contre la pauvreté, on peut noter la constitution d'un patrimoine pour les enfants afin d'améliorer leurs chances d'entrer dans la vie adulte, projet qui a été mis en œuvre par le New Labour de Tony Blair. Une autre proposition de lutte contre la pauvreté, cette fois-ci américaine, va très loin pour demander le démantèlement de l'État-Providence qui ne protège pas suffisamment les pauvres, en convertissant tous les transferts sociaux en une allocation unique et uniforme à chaque citoyen américain. Un autre auteur américain s'attaque à l'inefficacité du système de protection de la santé, en proposant son remplacement par la distribution de « chèques santé » par les pouvoirs publics et la limitation de la liberté de consommation « médicale » des patients.

Le chapitre 3 se demande s'il convient d'augmenter les prestations familiales ou de réhabiliter le mariage, dans un contexte de l'instabilité accrue des structures familiales et de la progression notable de l'activité féminine. Le chapitre 4 pose la question de l'approche appropriée à l'égard de l'enfance puisque c'est aux premiers âges de

la vie que se jouent les parcours scolaires et les futures inégalités. Si ce constat fait l'objet d'un consensus, tel n'est pas le cas des modalités de l'action publique dans ce domaine. Le chapitre 5 note l'apparition de l'exclusion comme une nouvelle catégorie contemporaine de l'action publique en Europe, qui suscite – à l'instar des questions de pauvreté, de chômage, d'inégalité, d'intégration, de relégation urbaine ou de citoyenneté – à la fois les interrogations des chercheurs et des programmes sociaux. La question fondamentale pour l'intervention publique dans ce contexte est : faut-il cibler les pauvres ou offrir une assistance universelle ? Aux États-Unis, l'exclusion est abordée sous l'angle des ghettos urbains noirs, caractérisés par des taux de chômage et de pauvreté élevés, la prévalence de la violence, de la drogue et de la désorganisation sociale. Un des auteurs étudiés privilégie une stratégie universelle pour tous les habitants, plutôt que le ciblage des pauvres, alors que deux autres auteurs préfèrent le ciblage et recommandent vivement aux Européens de s'inspirer de l'exemple américain et de réduire la générosité des dépenses sociales afin d'éviter les difficultés que les États-Unis ont pu dépasser (avant 2008, peut-être...). Le chapitre 6 s'interroge sur l'approche qui conviendrait au problème des sans-abri (dont le nombre s'est accru avec la montée récente du chômage de masse) entre la gestion des problèmes du logement (système de bons plutôt que d'hébergement inconditionnel, droit au logement, amélioration de l'action des travailleurs sociaux) ou l'éradication du phénomène, objectif adopté par le Royaume-Uni. Le chapitre 7 aborde les problèmes d'insécurité (criminalité violente, émeutes urbaines) et des incivilités dans l'espace public, se demandant s'il convient de créer une police de proximité ou d'armer les citoyens. L'auteur recense de façon critique les ouvrages traitant de cette question, notamment aux États-Unis. Le chapitre 8

se demande si la discrimination raciale – un des problèmes les plus difficiles de la politique et de la vie quotidienne américaines – peut être mieux abordée par une intégration universelle ou par la discrimination positive. Cette dernière fut longtemps pratiquée pour surmonter les séquelles des discriminations raciales passées, puis fut de plus en plus critiquée de toutes parts. Les auteurs recensés donnent une idée des débats controversés, notamment entre « progressistes » et « conservateurs », sur cette question. Le chapitre 9 traite du bien-être et du bonheur, notions qui ont fait récemment leur entrée dans le débat politique et économique des deux côtés de l'Atlantique, en posant à nouveau la question s'il convient de l'aborder sous l'angle de l'accroissement du PIB ou le ciblage du « bonheur ». Le chapitre 10 sort du domaine social au sens strict pour aborder le concept du « management », notant les différentes définitions et les diverses voies d'accès, il pose la question suivante : est-ce bien un diplôme (et si oui, lequel, critiquant férocelement les diplômes MBA) qui y mène ou plutôt l'intuition et le talent de savoir motiver les gens ? Il plaide pour une réforme profonde de l'enseignement du management qui devrait être réservé aux praticiens, et mettre l'accent sur le partage des expériences et des compétences.

Pour conclure, ce volume fait un tour d'horizon temporel et analytique, des deux côtés de l'Atlantique, des théories et des politiques portant sur des questions sociales fondamentales, sans parti-pris idéologique. À cet égard, l'auteur recense également les auteurs « socialement incorrects ». Un ouvrage offrant une rétrospective des réflexions sur des problèmes de grande actualité qui sera donc utile aux décideurs politiques et aux acteurs et partenaires sociaux.

#### **Hedva Sarfati**

Consultante en matière de réformes du marché du travail et de la protection sociale, AISS, Genève

### **Studies of Labor Market Intermediation**

Sous la direction de David H. Autor, Chicago et Londres: A National Bureau of Economic Research Report, The University of Chicago Press, 2009, 447 p., ISBN 978-0-2260-3288-7

Au cours des années 1980, Diamond, Mortensen et Pissarides, les trois lauréats du prix Nobel d'économie en 2010, ont formellement démontré que la recherche d'emploi conduit à la coexistence de postes vacants et de chômage. Une des implications de ce résultat est qu'il y a de la place pour des intermédiaires entre les employeurs et les employés dont le rôle serait d'améliorer le fonctionnement des marchés du travail. Dans ce contexte, l'objectif de ce volume est de développer une réflexion théorique permettant de mieux analyser le rôle des intermédiaires sur le marché du travail, de préciser leur apport au fonctionnement de ces marchés ainsi que leur contribution au bien-être des travailleurs.

Les grands thèmes abordés par cet ouvrage sont, principalement, l'étude des coûts associés à l'appariement entre les travailleurs et les emplois (*search costs*), l'atténuation des problèmes d'asymétrie de l'information et la résolution de problèmes à caractère collectif. Une dernière section est réservée au cas des agences de placement temporaire.

Dans la première section, on trouve tout d'abord un article qui s'adresse aux organismes dont le but est de desservir la recherche d'emploi en ligne. Ce chapitre décrit comment les entreprises et les travailleurs en font usage et comment les entreprises du genre en profitent. L'étude de cas présentée en annexe illustre bien les changements qui ont été apportés par ce mode de recrutement: plus de candidats à moindres coûts en termes d'entrevue et de paperasse à manipuler. Autre constat confirmé par le deuxième article : ces modes de fonctionnement avantageaient davantage les gens à l'emploi plutôt que les chômeurs.