

Isaac Joseph et Gilles Jeannot, coord. *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris, Éditions du CNRS, 1995, 348 p.

Jean-Noël Chopart

Numéro 40, automne 1998

Relation de service et métiers relationnels

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/005204ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/005204ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1204-3206 (imprimé)

1703-9665 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce compte rendu

Chopart, J.-N. (1998). Compte rendu de [Isaac Joseph et Gilles Jeannot, coord. *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris, Éditions du CNRS, 1995, 348 p.] *Lien social et Politiques*, (40), 159–160.
<https://doi.org/10.7202/005204ar>

Notes de lecture

Isaac JOSEPH et Gilles JEANNOT, coord. *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur.* Paris, Éditions du CNRS, 1995, 348 p.

Cet ouvrage qui date déjà de trois ans constitue l'aboutissement d'un long travail de recherche collective mené à l'initiative d'Isaac Joseph et de Gilles Jeannot dans le cadre d'un séminaire du ministère de l'Équipement en France. Le thème de la modernisation des services publics, mis à l'honneur par le Gouvernement Rocard en 1988, a été l'occasion d'un approfondissement de la réflexion sur l'interface entre les administrations et les usagers. Le titre de séminaire du Plan urbain, « À quoi sert l'utilisateur ? », disait bien comment le leitmotiv de modernisation devait passer par une réflexion sur la place de l'utilisateur dans le service public. Anciennement comprises comme des bureaucraties, seulement chargées d'assurer l'égalité, la continuité et l'adaptabilité du service, les administrations publiques sont souvent caricaturées selon l'image du « bureaucrate rébarbatif derrière son guichet ». L'enjeu de cet ouvrage est précisément de prendre au sérieux l'espace-temps de la rencontre

entre l'agent et l'utilisateur et le rôle essentiel qu'y jouent les agents de base. L'exposé est divisé en deux grandes parties.

La première vise à analyser le service public à partir de rencontres situées ; là où l'on voit que l'action publique se construit au jour le jour selon des processus, des protocoles et des échanges singuliers durant lesquels les aspects rituels, les préséances civiles ou encore les dimensions culturelles contribuent à la « publication », à la visibilisation du service. Principalement référées à la micro-sociologie interactionniste et à l'ethnographie de la communication, les contributions qui composent cette première partie s'intéressent à des situations très variées : le rôle des hôtesse d'accueil dans le service pédiatrique aux États-Unis (Aaron Cicourel), les interactions lors d'entretiens de sélection pour l'accès à un programme de formation entre formateurs et candidats de langues maternelles différentes en Angleterre (John Gumperz), les situations de travail propres au machiniste-receveur des bus de la RATP en France (Isaac Joseph), les

agents d'accueil à EDF (Annie Borzeix, Michèle Lacoste, Michèle Grosjean).

La deuxième partie de l'ouvrage s'interroge plutôt sur les rapports des agents de base avec leurs appareils gestionnaires (commandement, services administratifs ou techniques, etc.) en explorant les nombreux registres possibles (contraintes, coopérations, ajustements) entre ce que les sciences de gestion dénomment la *front desk* et le *back-office*. Cette deuxième partie s'appuie donc plutôt sur les concepts et les méthodes de la sociologie du travail, des sciences de la gestion et des sciences politiques. Elle s'ouvre par la traduction française de deux chapitres du célèbre ouvrage de Michael Lipsky consacré au pouvoir discrétionnaire des agents de base des services sociaux aux États-Unis. Dominique Montjardet s'interroge sur la réintroduction des services d'ilotage au regard de l'organisation de la Police nationale en France. Les transports collectifs urbains sont l'occasion pour Armand Hatchuel, Christian Heath et Philippe de Lara d'explorer diverses facettes des contraintes organisationnelles (logiques gestionnaires, travail en équipe, construction administrative de l'usager, etc.). Enfin sont abordées les questions de l'*accountability* (la responsabilité) des services publics et de leurs agents dans la garantie de bonne fin du service. Wolfgang Wirth montre comment la coproduction est au centre de l'exercice de justification à partir d'une revue de littérature. Michel Conan aborde la question de la définition du Bien public et de la démocratie à travers divers exemples aux États-Unis. Enfin, Gilles Jeannot repère également cette dernière dimension au travers du discours des ingénieurs de l'équipement urbain sur les usagers.

La variété des approches empiriques, la multiplicité des méthodologies mises en œuvre et la richesse de l'arsenal conceptuel mobilisé fait très certainement de cet ouvrage un outil indispensable pour tous ceux qui souhaitent approfondir la question des professionnels au contact direct du public. On pourra cependant regretter une certaine limite. Les présupposés interactionnistes qui président principalement à cet ouvrage orientent les débats vers une autre forme de pré-supposé, fondateur celui-là : un individualisme méthodologique plus ou moins assumé par les contributeurs. Dès lors la

question des ajustements — question principale dans les fonctions de contact — ressort pour l'essentiel d'un « outillage » interpersonnel et organisationnel, laissant finalement peu de place aux conflits et aux antagonismes entre groupes sociaux aux intérêts divergents. Les sciences sociales appliquées à la relation de service doivent-elles se tourner vers une meilleure compréhension des individus et de leurs rôles sur la scène sociale, au risque de réduire leur fonction à un rôle « d'audit » ou de « conseil » généralisé susceptible de réduire les dysfonctionnements et les micro-conflits, ou doivent-elles, tout au contraire, replacer l'analyse de la relation de service dans univers plus large fait de conflits sociaux et d'antagonismes collectifs d'intérêts ?

Jean-Noël Chopart
MIRE, Paris

Claude DUBAR et Pierre TRIPIER.
Sociologie des professions. Paris,
Armand Colin, collection « U », 1998,
251 p.

Édité dans la collection « U » des éditions Armand Colin, sous la direction d'Henri Mendras, ce livre a vocation à devenir un manuel pour les étudiants et tous ceux qui se forment à la sociologie contemporaine. Mais, en réalité, il est bien plus que cela. Il constitue en effet une synthèse particulièrement achevée de la sociologie des professions en France, alors même que ce thème, largement exploré par les pays anglo-saxons, brillait par son absence dans la vulgate sociologique nationale. Utile aux chercheurs, aux décideurs et aux professionnels, cet ouvrage retrace l'aventure de la sociologie des professions dans la traditions nord-américaine — ce fut son berceau — mais également dans la réflexion européenne, qui n'a pas fait, jusqu'ici, du concept de professions un objet particulier de la sociologie. Cet ouvrage est particulièrement bienvenu dans le nouveau contexte socio-économique selon lequel la « société de service » se développe. Qui dit service dit en effet frontière peu visible entre « l'agent » — l'exécutant — et le « professionnel » — le spécialiste — d'une relation particulière parfois salariée, mais en tout état socialisée.

Les auteurs innovent. Loin des études microsociologiques sur lesquelles furent établis les premiers travaux de la sociologie nord-américaine, ils convo-

quent les grands modèles explicatifs des sociétés européennes pour asseoir une autre image de la professionnalité. De saint Augustin, avec la racine latine-catholique, jusqu'à Calvin, avec la racine protestante reprise par le modèle germano-puritan, ils nous offrent à voir comment le concept de professions se légitime dans les sociétés modernes. L'idéologie libérale mais aussi, et singulièrement, l'idéologie marxiste invalident le concept de professionnalité au nom, d'un côté, d'une équivalence théorique des partenaires de la relation économique, et de l'autre, de son inégalité radicale. Si le concept de « profession » en tant qu'objet constitué est peu présent dans les écrits européens, il n'en irrigue pas moins les discours et les pensées. Le meilleur exemple de cet « impensé » de la sociologie, on le retrouve dès le début de la seconde partie de l'ouvrage avec les réflexions de Durkheim à propos des corporations et des confréries. Les auteurs balayent à la suite les grands courants de la sociologie des professions : culturalisme, fonctionnalisme, interactionnisme. Dans un dernier moment de cette deuxième partie, les deux auteurs accordent une attention particulière aux travaux de Larson ou d'Abott sur les rhétoriques de la « fermeture ».

Cela ne doit pas étonner, car la troisième partie de cet ouvrage est entièrement consacrée à une revue de la littérature sociologique française contemporaine consacrée au travail et à ses dimensions professionnelles. Catégorisations professionnelles, situation singulière de la fonction publique au regard de la logique des professions, analyse des professions indépendantes et dynamiques des marchés du travail, autant de points empiriques et théoriques qui permettent de réévaluer les rapports entre sociologie du travail et sociologie des professions.

Un dernier chapitre nous permet d'échapper à la vision trop libérale du professionnel autonome. Il rejoint les précédents travaux de Claude Dubar sur l'identité professionnelle en accordant une attention particulière au rapport entre l'entreprise et les identités salariales. Insistant sur la rhétorique de la compétence qui se substitue peu à peu à la logique des qualifications, cette dernière section permet aux auteurs de revenir dans leur conclusion sur une définition très relativiste du phénomène profession-