



Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold

Marie Cartier

► To cite this version:

Marie Cartier. Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold. Le Mouvement social, 2005, Les services. Définitions, ruptures, enjeux, 211 (2), pp. 37-49. <10.3917/lms.211.0037>. <halshs-01481166>

HAL Id: halshs-01481166

<https://shs.hal.science/halshs-01481166v1>

Submitted on 2 Mar 2017

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.



HAL Authorization

PERSPECTIVES SOCIOLOGIQUES SUR LE TRAVAIL DANS LES SERVICES : LES APPORTS DE HUGHES, BECKER ET GOLD

Marie Cartier

La Découverte | « [Le Mouvement Social](#) »

2005/2 n° 211 | pages 37 à 49

ISSN 0027-2671

Article disponible en ligne à l'adresse :

<http://www.cairn.info/revue-le-mouvement-social-2005-2-page-37.htm>

Pour citer cet article :

Marie Cartier, « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement Social* 2005/2 (n° 211), p. 37-49.

DOI 10.3917/lms.211.0037

Distribution électronique Cairn.info pour La Découverte.

© La Découverte. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold

par Marie CARTIER*

En France comme aux États-Unis la sociologie du travail s'est constituée de façon durable à partir de 1945 comme une sociologie du travail industriel et notamment du travail ouvrier. La recension des articles parus dans la revue *Sociologie du travail* depuis sa fondation en 1959 suggère qu'il faut attendre les années 1980 pour voir en France la sociologie du travail sortir de l'entreprise industrielle (1). Aux États-Unis, les chercheurs qui inaugurent dans les années 1980 de nouveaux terrains de recherche reprochent à leurs prédécesseurs d'avoir négligé l'étude des services (2). Pourtant il semble que l'analyse du travail dans les services s'y soit développée dès les années 1950 avec la recherche pionnière de W. F. Whyte sur l'organisation du travail dans la restauration (3), les travaux d'E. Hughes et de ses étudiants sur divers métiers présentés ci-dessous, mais aussi des enquêtes consacrées aux policiers et aux professions de haut statut telles les médecins, les enseignants ou les avocats (4). Sans doute est-il ainsi plus juste, s'agissant de la sociologie

* Maître de conférences en sociologie à l'université de Nantes, chercheuse au Centre nantais de sociologie et au Laboratoire de sciences sociales (ENS-EHESS).

(1) S. ERBÈS-SEGUIN, *Sociologie du travail*, Paris, La Découverte, 1999, p. 85. Il existe bien entendu des exceptions telle l'enquête sur les PTT, conduite par M. Crozier, dans les années 1950. Elle est toutefois restée sans postérité. M. CROZIER, *Petits fonctionnaires au travail. Compte rendu d'une enquête sociologique effectuée dans une grande administration parisienne*, Paris, CNRS, 1955. Plus de quarante ans plus tard, c'est pour un mémoire de maîtrise d'histoire que l'étude de Michel Crozier a été soumise à une mise en perspective, A. ANTISTE, *Monographie du Centre de chèques postaux de Paris : 1945-1968*, mémoire de maîtrise, Université de Paris I, 1999.

(2) C'est ce qu'affirme par exemple Greta Paules à partir du dépouillement de la revue *Work and Occupations* fondée en 1974. G. F. PAULES, *Dishing it out. Power and Resistance among Waitresses in a New Jersey Restaurant*, Philadelphie, Temple University Press, 1991, p. 16.

(3) W. F. WHYTE, « When Workers and Customers Meet », *Industry and Society*, New York, McGraw-Hill, 1946, p. 123-147.

(4) Un article de Lewis Mennerick en 1974 sur la catégorisation des clients par les travailleurs des services suggère bien la diversité des métiers étudiés dès avant les années 1980. L. A. MENNERICK, « Client

américaine, de parler d'un regain d'intérêt pour les services à partir des années 1980 à travers la publication d'ouvrages (5) et de bilans critiques (6). En France aussi, des articles de synthèse soulignant les apports et les limites des recherches sur les services, et plus précisément les services publics, depuis les années 1980 ont été publiés récemment (7).

Alors que le travail dans les services s'impose comme chantier de recherches, on souhaite ici revenir sur les perspectives et les enquêtes développées par E. Hughes et ses étudiants à l'Université de Chicago dans les années 1950. Grâce au travail d'édition et de présentation accompli par J.-M. Chapoulie depuis les années 1970, on a désormais les moyens de lire et d'évoquer depuis la France les travaux de la tradition de Chicago, de façon précise, en évitant les amalgames et les simplifications (8). L'attrait et l'intérêt de cette tradition pour les chercheurs français résident dans le privilège qu'elle accorde à l'enquête de terrain, méthode de recherche qui eut du mal à s'imposer en France, comme le montre l'histoire de la sociologie du travail (9). Relire les travaux réalisés dans le sillage d'E. Hughes, c'est dessiner les contours d'une sociologie du travail dans les services fondée sur une pratique exigeante de l'enquête de terrain. E. Hughes assura en tant que professeur au département de sociologie de l'Université de Chicago dans les années 1940 et 1950 un cours de sociologie du travail dont on peut retracer l'influence sur ses étudiants. Cet article revient sur cette sociologie du travail en la mettant en relation avec les enquêtes de terrain qu'elle inspira (10). Le numéro spécial de l'*American Journal of Sociology* de 1952 dirigé par Hughes et consacré à la sociologie du travail en est le matériau principal (11).

Typologies. A Method of Coping with Conflict in the Worker-Client Relationship », *Sociology of Work and Occupations*, vol. 1, n° 4, November 1974.

(5) On peut citer entre autres A. R. HOCHSCHILD, *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press, 1983 et R. LEIDNER, *Fast Food, Fast Talk : Service Work and the Routinization of Everyday Life*, Berkeley, University of California Press, 1993.

(6) Un numéro spécial de *Work and Occupations* sur le travail impliquant des interactions avec des clients propose un bilan des recherches : H. J. MAC CAMMON et L. J. GRIFFIN, « Workers and Their Customers and Clients », *Work and Occupations*, vol. 27, n° 3, 2000, p. 278-293.

(7) J.-M. WELLER, « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, n° 3, 1998, p. 365-392 et pour une critique de l'ambiguïté de la notion de « relation de service » présente dans les discours scientifiques comme dans les discours de management, voir L. DEMAILLY, « Les métiers relationnels de service public : approche gestionnaire, approche politique », *Lien social et politiques*, n° 40, 1998, p. 17-24.

(8) J.-M. CHAPOULIE, *La tradition sociologique de Chicago, 1892-1961*, Paris, Éditions du Seuil, 2001 et en particulier le chapitre 6 « Hughes, Blumer, les études sur le travail et les institutions, et le travail de terrain », p. 213-252.

(9) J.-M. CHAPOULIE, « La seconde fondation de la sociologie française, les États-Unis et la classe ouvrière », *Revue française de sociologie*, XXXII, 1991, p. 321-364. J. PENEFF, « Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine », *Sociologie du travail*, n° 1, 1996, p. 25-44.

(10) P. Desmarez avait déjà proposé ce type de présentation dans un texte intitulé « La sociologie des métiers » en se référant principalement à une enquête sur les boxeurs professionnels de Chicago. Nous élargissons ici le champ des enquêtes utilisées pour illustrer les idées de Hughes. Voir P. DESMAREZ, *La sociologie industrielle aux États-Unis*, Paris, Armand Colin, 1986, p. 161-172.

(11) Nous évoquerons principalement les articles écrits par H. S. Becker et R. Gold car ils font directement écho aux perspectives développées par E. C. Hughes. Quelques articles publiés dans d'autres

Cette démarche permet d'esquisser un programme d'étude du travail dans les services utile dans le contexte français actuel. En France, la sociologie des relations de service a sorti l'étude du travail de l'usine et placé au centre de l'attention les pratiques et les relations quotidiennes de travail (12) alors que la sociologie du travail s'était surtout intéressée à l'évolution des postes de travail dans leur dimension technique et à la classe ouvrière dans ses formes d'organisation et d'action. Mais cette sociologie des relations de service, qui s'est constituée en référence à E. Goffman (13), tend parfois à s'épuiser dans la description des interactions face à face en les autonomisant des autres rapports sociaux dans lesquels elles s'inscrivent et en traitant les « interactants » comme des individus interchangeables (14). Les recherches qu'H. Becker, R. Gold et d'autres menèrent à la suite d'E. Hughes, centrées sur l'observation des interactions entre les travailleurs des services et leurs clients, les resituent au contraire dans l'espace social, s'interrogeant par exemple sur les différences de classe qui les façonnent. Elles invitent ainsi à étudier le travail dans les services de façon plurielle, sans s'enfermer dans des oppositions théoriques peu fécondes.

Comparer les métiers

Pendant la Deuxième Guerre mondiale, grâce aux crédits du gouvernement fédéral et des industriels, le marché de l'expertise sociale en entreprise connaît un développement sans précédent aux États-Unis. Les sociologues, en quête de financement, répondent aux sollicitations et étudient principalement le travail dans les grandes industries de production (15). Contre cette tendance dominante, E. Hughes s'intéresse à des métiers de service de statut modeste que ses étudiants exercent souvent eux-mêmes pour financer leurs études. Il les incite à en faire des terrains d'enquête dans le cadre de maîtrises ou de thèses de sociologie. L'étude de ces métiers vise d'abord selon E. Hughes à élargir l'éventail des formes de travail étudiées par les sociologues. Non seulement parce que la majorité des gens ne travaille pas dans de grandes organisations ni sur des machines spectaculaires, mais surtout parce

circonstances sont évoqués de façon plus superficielle parce qu'ils illustrent à leur tour la fécondité de ces premières enquêtes consacrées à des métiers de service.

(12) Pour les textes fondateurs voir I. JOSEPH, « La relation de service. Les interactions entre agents et travailleurs », *Annales de la recherche urbaine*, 39, 1988, p. 43-55 et J. GADREY, « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, 26 (3), 1994, p. 381-389.

(13) Le texte de référence est le dernier chapitre d'*Asiles*, lu comme un texte théorique présentant une catégorie sociologique d'analyse, « la relation de service », applicable à une gamme variée de métiers. E. GOFFMAN, « Les hôpitaux psychiatriques et le schéma médical-type (quelques remarques sur les vicissitudes des métiers réparateurs) », *Asiles*, Paris, Éditions de Minuit, 1968 (1961), p. 375-438.

(14) Pour une formulation de cette critique, voir V. DUBOIS, *La vie au guichet*, Paris, Economica, 1999, p. 13-15.

(15) Voir sur ce thème P. DESMAREZ, *La sociologie industrielle...*, op. cit.

que, d'un point de vue théorique, seule la comparaison de métiers différents permet de mettre au jour les processus, les problèmes, les significations du travail comme activité sociale. En étudiant le travail dans les services, il ne s'agit pas de définir un champ de recherche concurrent et séparé de l'étude du travail ouvrier dans l'industrie, mais plutôt un champ de recherche complémentaire.

En 1952, dans un numéro spécial de l'*American Journal of Sociology* consacré à la sociologie du travail, E. Hughes attire donc l'attention sur des métiers de service, marginaux et bizarres dans le contexte scientifique de l'époque, comme les concierges étudiés par R. Gold ou les institutrices étudiées par H. Becker. Il insère aussi dans ce numéro un article de D. Roy sur les pratiques ouvrières du freinage dans un atelier de mécanique et met ainsi en œuvre cette démarche comparative qu'il prône : « Mais pourquoi ne trouverait-on pas des formes de limitation de la production dans tous les métiers ? [...] Je pense qu'il est bon de commencer toute enquête sur un métier quel qu'il soit en supposant qu'il existe des conflits et des divergences quant au niveau d'effort à fournir et au niveau de production à atteindre » (16). L'hypothèse selon laquelle il y aurait du « freinage » dans toutes les situations de travail permet d'interroger la spécificité des institutions qui dispensent des services par rapport aux organisations industrielles. Le flou des objectifs poursuivis comme de la division du travail y produisent des divergences particulièrement vives et nombreuses : « Par comparaison avec la limitation de la production, le détournement des objectifs et la réinterprétation du travail que l'on trouve à l'école, à l'hôpital psychiatrique, dans les services sociaux ou la prison, la limitation de la production tant étudiée dans les usines est la simplicité même. Il existe au moins un accord général clair dans l'usine sur l'objet à produire. Un tel accord est souvent absent des institutions où l'on fait des choses pour, ou aux personnes » (17).

E. Hughes invite donc à comparer les services et l'industrie, mais aussi, à l'intérieur des services, les métiers modestes et les professions prestigieuses. Les comparaisons irrévérencieuses qui parsèment ses essais (« Les médecins comme les plombiers emploient des techniques ésotériques au profit de personnes en détresse. Les psychiatres et les prostituées doivent veiller à ne pas être personnellement liés aux clients qui viennent les voir pour des problèmes assez intimes » (18)) ne sont pas qu'effets de style. Dans les années 1940, il existe aux États-Unis un intérêt croissant pour les métiers de statut élevé ou *professions* (19) qu'alimentent notamment les

(16) « But why should we not expect some restriction of production to be found in all occupations ? [...] I think it good to start one's investigation of any line of work with the assumption that there is some struggle of wills or of consciences or both over the level of effort and of product ». E. C. HUGHES, « The Sociological Study of Work : An Editorial Foreword », *American Journal of Sociology*, vol. 57, n° 5, March 1952, p. 425-426.

(17) E. C. HUGHES, « Division du travail et rôle social » (1956), *Le Regard sociologique*, Paris, Éditions de l'EHESS, 1996, p. 67.

(18) E. C. HUGHES, « Des erreurs dans le travail » (1951), *Le Regard sociologique*, p. 87-97.

(19) Aux États-Unis, ce terme désigne des métiers de statut élevé et prestigieux (médecins, avocats, professeurs d'université) dont les membres sont pourvus de droits spécifiques. Les autres activités sont appelées *occupations*. Les années 1940 et 1950 ont été marquées par la revendication du statut de *profession* par de nombreux métiers. Voir J.-M. CHAPOULIE, « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », *Revue Française de Sociologie*, XIV, n° 81, 1973, p. 86-114.

recherches et les enseignements de T. Parsons à Harvard. Tout autant que contre la sociologie industrielle, c'est contre la sociologie fonctionnaliste des professions qu'E. Hughes élabore sa sociologie du travail. Selon lui, les professions prestigieuses diffusent une représentation stéréotypée de leur activité et dissimulent l'envers du décor (certaines tâches ou certains problèmes par exemple). Cette propension à dissimuler est moindre dans les métiers plus modestes : en les étudiant, on peut mettre à distance les rhétoriques professionnelles et faire apparaître des processus et des problèmes ignorés par la sociologie des professions dupe de l'image que les professions cherchent à donner d'elles-mêmes (20). Cette comparaison aide aussi à se délivrer d'un regard condescendant et misérabiliste sur les métiers modestes en montrant que les *professions* n'ont pas le monopole du professionnalisme et qu'on trouve du désintéressement, des compétences techniques, des règles éthiques dans des métiers de bas statut. La recherche de R. Gold sur les concierges de Chicago met en œuvre cette démarche comparative (21). Tout comme les médecins, les concierges s'efforcent de contrôler et de tenir à distance les clients trop affectueux ou trop impatients, d'élaborer des règles éthiques pour gérer la connaissance intime de la vie des locataires qu'ils acquièrent à l'occasion de leur travail et d'ajuster le prix des réparations qu'ils accomplissent chez eux à leurs ressources. Un très bel exemple de cette démarche se trouve également dans l'enquête d'O. Bigus sur les relations entre les laitiers et leurs clients dans un contexte de déclin de la distribution du lait à domicile. Alors que le laitier doit cultiver les relations avec sa clientèle au moyen de diverses techniques (personnaliser le service, mettre en scène son honnêteté pour susciter la confiance, accorder des réductions et des faveurs, identifier les clients insolubles...), tel n'est pas le cas du médecin, qui a le pouvoir de son côté, et dont l'expertise et la déontologie suffisent à conquérir et à maintenir une clientèle (22). Cette démarche comparative n'implique ni une mise entre parenthèses de la hiérarchie sociale des métiers ni une indifférence aux différences de classe. Elle ne s'inscrit pas non plus dans un projet théorique visant à fabriquer une catégorie générique sous laquelle on pourrait penser tous les métiers de service quel que soit leur statut. Démarche avant tout heuristique, elle présuppose juste qu'il existe des processus et des problèmes qui se retrouvent dans tous les métiers. Finalement, les métiers de service, davantage

(20) Sur ce thème voir E. C. HUGHES, « The Sociological Study of Work : An Editorial Foreword », *art. cit.* ; « Le travail et le soi » (1951), *Le Regard sociologique*, p. 75-85 et « Métiers modestes et professions prétentieuses : l'étude comparative des métiers » (1970), *Le Regard sociologique*, p. 123-135.

(21) Le premier article rendant compte de cette recherche est R. GOLD, « Janitors versus tenants : a status-income dilemma », *American Journal of Sociology*, 57 (5), mars 1952, p. 486-493. Dans un texte postérieur, Raymond Gold souligne l'influence d'E. Hughes dans sa recherche : « When Hughes, acting as my thesis supervisor, began reading verbatim accounts of my interviews with janitors, he filled the margins of interview transcripts with comparisons of janitors with physicians and other established professionals ». R. GOLD, « In the Basement. The Apartment-Building Janitor », in P. L. BERGER (ed.), *The Human Shape of Work. Studies in Sociology of Occupations*, New York, Macmillan, 1964, p. 49.

(22) O. E. BIGUS, « The Milkman and His Customer : a Cultivated Relationship », in J. LOFLAND (ed.), *Interaction in Everyday Life*, Beverly Hills-Londres, Sage Publications, 1978, p. 113-117. Pour des exemples particulièrement fructueux d'application de cette démarche comparative sur des terrains français, on se reportera aux travaux de J. PENEFF : *L'hôpital en urgence*, Paris, Métaillié, 1992 et « Le travail du chirurgien : les opérations à cœur ouvert », *Sociologie du travail*, n° 3, 1997, p. 265-296.

qu'un objet à part entière, constituent surtout un intéressant observatoire. Caractérisés par la rencontre de diverses catégories d'acteurs (ceux qui fournissent le service et ceux qui l'utilisent), ils permettent d'envisager le travail et la société comme des systèmes d'interactions où se confrontent différents groupes ayant leurs propres intérêts, leurs propres définitions de la situation et leurs propres logiques d'action.

« Service » : catégorie ordinaire ou catégorie sociologique ?

Alors que certains étudiants d'E. Hughes utilisent la notion de service pour inscrire le métier qu'ils étudient dans l'ensemble plus large des *service occupations* ou des *service relationships*, lui-même l'utilise peu et ne cherche pas vraiment à la définir. Il lui préfère des périphrases telles que « les activités qui consistent à faire quelque chose pour quelqu'un ou sur quelqu'un » (23). Tout comme la notion de *profession*, catégorie ordinaire et normative au moyen de laquelle certains métiers cherchent à justifier leur prestige et leur haut statut, la notion de « service », aux connotations valorisantes et bienveillantes, suscite sans doute la méfiance d'E. Hughes. En jouant avec les prépositions et les préfixes, il la déconstruit et la sociologise en mettant en question le présupposé d'une convergence harmonieuse des intérêts et des perspectives entre celui qui sert et celui qui est servi :

Je ne préciserai pas davantage la définition des termes de rôle social et de division de travail, mais j'illustrerai plutôt certaines de leurs dimensions en prenant l'exemple des activités qui consistent à faire quelque chose pour quelqu'un ou sur quelqu'un. J'emploie pour et sur à dessein mais sans ironie. Tout enfant à l'école est amené parfois à croire que certaines choses sont faites sur lui plutôt que pour lui ; dans une maison de correction, les jeunes sont presque toujours de cet avis [...]. Voilà quelques-unes des ambiguïtés les plus simples rencontrées dans ces activités que l'on nomme services aux individus ou professions de service. Peut-être faut-il rappeler que « servir » s'oppose à « desservir » et que la frontière qui les sépare est mince, indistincte et mouvante. Lorsque des personnes font des choses les unes pour les autres, ce « pour » peut souvent être transformé en « à » par un léger excès de zèle ou de changement d'humeur [...]. Partout où des personnes vont ou sont envoyées pour recevoir une aide ou subir une intervention existe le danger d'une altération majeure des finalités et des relations dans le cadre d'une fonction officiellement définie : il en va ainsi dans la salle de classe, la clinique, la salle d'opération, le confessionnal et la morgue. Quels que soient les termes finalement utilisés pour décrire l'interaction sociale dans le travail, ils doivent permettre d'éclairer ces déformations subtiles des fonctions et des rôles, et de les relier à tous les traits pertinents des personnalités ou des situations (24).

(23) E. C. HUGHES, « Division du travail et rôle social » (1956), *Le Regard sociologique*, p. 62.

(24) *Ibid.*, p. 62-63. Toujours pour illustrer la fécondité de ces réflexions de Hughes, on se reportera pour un exemple français d'analyse qui les utilise à E. SOUTRENON, « Faites qu'ils (s'en) sortent. À propos

Hughes invite à ne pas s'en tenir à l'organisation formelle du travail et aux discours des institutions qui dispensent des services pour étudier les pratiques y compris déviantes qui altèrent les rôles et les fonctions officiels. Il attire aussi l'attention sur ce que les représentations conventionnelles des services et du travail dans les services tendent à dissimuler : les conflits de perspective et les antagonismes, les rapports de pouvoir qui habitent les relations entre les professions de service et leurs clients (25). Une des grandes propriétés des métiers de service est la distance et la tension entre le producteur et le consommateur du service. E. Hughes prend l'exemple des musiciens de jazz étudiés par H. Becker dont la situation de travail paradoxale est exemplaire : « Les membres de nombreux métiers sont conduits à se soumettre au jugement des amateurs auxquels s'adressent leurs prestations, bien qu'ils soient convaincus d'être eux-mêmes les meilleurs juges, non seulement de leur propre compétence mais aussi de ce qui convient le mieux à ceux auxquels ils offrent leurs services. Ce problème existe non seulement chez les musiciens mais aussi chez les professeurs, les médecins, les dentistes, les artistes et dans beaucoup d'autres domaines, et il constitue une source permanente d'atteintes à l'amour-propre et, peut-être, d'antagonismes » (26). H. Becker place quant à lui cette tension et cet antagonisme au cœur de la définition des professions de service qu'il propose à l'occasion de son enquête sur les musiciens de jazz et que l'on retrouve dans sa recherche sur les institutrices de Chicago où les conflits de perspective avec les élèves sont au centre de l'analyse (27) :

Les musiciens de danse [...] peuvent être définis simplement comme des personnes qui jouent de la musique populaire pour gagner de l'argent. Ils exercent un métier de service et les caractéristiques de la culture à laquelle ils participent découlent des problèmes communs à ces métiers. Ceux-ci se distinguent dans leur ensemble par le fait que leurs membres entretiennent un contact plus ou moins direct et personnel avec le consommateur final du produit de leur travail, le client auquel ils fournissent un service. En conséquence, le client est à même de diriger ou de tenter de diriger le travailleur dans l'exécution de sa tâche, et de lui appliquer une gamme de sanctions diverses, qui va de la pression informelle à l'abandon des services. Les métiers de service mettent en relation d'une part une personne dont l'activité à temps plein est centrée sur ce métier et dont la personnalité est plus ou moins profondément impliquée dans celui-ci, d'autre part des personnes dont la relation à ce métier est beaucoup plus occasionnelle. Il est parfois inévitable que chaque partie se représente très différemment la manière dont le service doit être accompli. Les membres des métiers de service considèrent

du traitement réservé aux sans-abri dans le métro parisien », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 136-137, mars 2001, p. 38-48.

(25) Cet aspect, très présent dans les réflexions d'E. Goffman sur la relation de service, a été minoré dans les lectures françaises qui en ont été faites. E. Goffman est un ancien étudiant d'E. Hughes et on retrouve chez lui une disposition à se méfier des représentations idéales du service et de la relation de service pour étudier toutes les déviations qui les affectent en pratique. N'est-ce pas ce que suggère la parenthèse, peut-être légèrement ironique, dans le titre du célèbre texte d'*Asiles* : « Les hôpitaux psychiatriques et le schéma médical-type (quelques remarques sur les vicissitudes des métiers réparateurs) » ?

(26) E. C. HUGHES, « Le travail et le soi », *art. cit.*, p. 84.

(27) Voir H. S. BECKER, « Social-Class Variations in the Teacher-Pupil Relationship », *Journal of Educational Sociology*, 25, 8, avril 1952, p. 456.

généralement que le client est incapable d'évaluer authentiquement le service qu'ils produisent et ils sont irrités par les tentatives des clients pour contrôler leur travail. Il en résulte une hostilité latente et des conflits ; les méthodes de défense contre les ingérences extérieures deviennent une préoccupation des membres du métier, et une sous-culture se développe autour de cet ensemble de problèmes (28).

L'idée que les conflits et l'asymétrie structurent les relations de service est au centre des enquêtes qui prolongent sur d'autres terrains empiriques ces premières enquêtes des années 1950. L'art de cultiver les relations (*cultivating relationship*) étudié par O. Bigus à partir du cas des laitiers ou l'art de catégoriser les clients mis en évidence par L. Mennerick visent à gérer les conflits et à rétablir l'équilibre du pouvoir dans les relations de service (29). La méfiance envers la catégorie ordinaire de « service » et sa redéfinition critique invitent en somme à ne pas considérer comme évident et établi d'avance ce que font ceux qui prétendent « servir les autres ». Contre « la vieille formule qui prétend que les professions et les institutions dispensant des services satisfont les besoins et les désirs fondamentaux des gens et de la société », Hughes rappelle que les professions et les institutions ne se contentent pas d'offrir un service en réponse à des besoins, mais contribuent, en interaction avec les populations qu'elles servent et la société, à définir ces besoins qu'elles-mêmes satisfont (30).

Contextualiser les interactions : relations de service et différences de classe

Tout en invitant à explorer en détail le fonctionnement des relations entre les membres des métiers de service et leurs clients, E. Hughes souligne à maintes reprises la nécessité de ne pas traiter ces relations comme des unités autonomes et séparées. Il faut reconstituer le réseau de relations sociales, le « système d'action », dans lesquels elles s'insèrent, dont les limites ne sont jamais données d'avance. Hughes prône ainsi, pour reprendre une formule de J.-M. Chapoulie, un « travail de contextualisation » des métiers et des relations de service étudiés (31). Une des erreurs les plus communes auxquels on s'expose dans l'étude du travail, dans les services en particulier, est « d'occulter une partie du système d'interactions ». Par exemple, la focalisation de l'attention sur la relation enseignants/élèves ou sur la relation médecins/patients occulte les autres acteurs qui, tels les parents ou les administrateurs, tels les infirmières

(28) H. S. BECKER, « La culture d'un groupe déviant : les musiciens de danse », *Outsiders*, Paris, Métailié, 1985, p. 105-106. La version originale de ce texte est : « The Professional Dance Musician and His Audience », *American Journal of Sociology*, 57 (2), Sept. 1951, p. 136-144.

(29) L. A. MENNERICK, *art. cit.* et O. E. BIGUS, *art. cit.*

(30) E. C. HUGHES, « Métiers modestes et professions prétentieuses : l'étude comparative des métiers » (1970), *art. cit.*, p. 131.

(31) J.-M. CHAPOULIE, « E.C. Hughes et la tradition de Chicago », *Le Regard sociologique*, p. 53.

et les aides-soignantes, interviennent dans cette relation, intervention que souvent les professionnels déplorent et passent sous silence (32). Ce travail de contextualisation s'impose d'autant plus que le cadre institutionnel dans lequel sont fournis les services se complexifie avec l'apparition de nouvelles catégories de travailleurs et une division du travail aux limites toujours plus fluctuantes :

La totalité ou presque des nombreux services fournis par les professions le sont de nos jours dans un cadre institutionnel complexe. Les membres de ces professions doivent travailler avec une foule de non professionnels (et les membres des professions établies ont en général la vue suffisamment courte pour se gargariser de ce terme péjoratif). Ces autres travailleurs apportent dans le cadre institutionnel leurs propres conceptions de la nature des services offerts, de leurs droits et privilèges, de leur carrière et de leur destin. La philosophie – de la maladie, de la délinquance, de l'éducation surveillée, de la santé mentale, etc. – qu'ils y introduisent est souvent la philosophie d'une classe ou d'une partie de la population différente de celle à laquelle appartiennent ou désirent appartenir les membres des professions établies. Comme toujours en pareil cas, ils n'acceptent pas complètement la définition du rôle qui leur est imposée d'en haut, mais élaborent leur propre définition en communiquant avec leurs pairs et en interagissant avec les populations qu'ils servent, supervisent ou traitent. Ils construisent un éthos et un système de rationalisation des comportements qu'ils jugent appropriés compte tenu des risques et des aléas de leur propre position (33).

Après avoir rappelé que la relation entre les professionnels et leurs clients est faite de tensions et de conflits, E. Hughes suggère qu'il en va de même pour les relations qu'entretiennent les diverses catégories de travailleurs engagés dans la réalisation de tel ou tel service. Contextualiser des relations de service, c'est donc les resituer dans le cadre institutionnel complexe où elles s'inscrivent. N'est-ce pas aussi prendre en compte les caractéristiques sociales des travailleurs et des clients impliqués et se demander en quoi elles orientent les conceptions du service en jeu et les pratiques de travail ? La question des propriétés que tel ou tel métier de service doit à sa position dans la structure de classe comme celle des appartenances de classe des acteurs impliqués ne sont pas explorées de façon explicite et approfondie par Hughes (34). Ses étudiants introduisent pourtant une approche en termes de classe sociale dans leurs recherches et explorent les différences internes aux populations étudiées (35). Ainsi les enquêtes de R. Gold et d'H. Becker examinent-elles la façon dont les différences de classe façonnent les relations de service qu'ils étudient. Tous

(32) Pour des exemples d'enquêtes françaises ayant réintroduit ces acteurs négligés dans les représentations conventionnelles de l'école ou de l'hôpital, voir : J. PENEFF, *L'hôpital...*, op. cit. ; A.-M. ARBORIO, *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris, Éditions Anthropos, 2001 ; P. MASSON, *Les Coulisses d'un lycée ordinaire. Enquête sur les établissements secondaires des années 1990*, Paris, PUF, 1999.

(33) E. C. HUGHES, « Division du travail et rôle social » (1956), *Le Regard sociologique*, 1996, p. 67-68.

(34) Voir sur ce point J.-M. CHAPOULIE, « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », art. cit., p. 113-114.

(35) J.-M. CHAPOULIE, « L'étrange carrière de la notion de classe sociale dans la tradition de Chicago en sociologie », *Archives européennes de sociologie*, XLI, 2000, p. 66.

deux s'intéressent à la conception que les membres des métiers de service se font de leurs clients et de leurs attentes et points de vue à leurs égards. Cette démarche compréhensive, attentive d'abord aux perspectives des acteurs, conduit à chaque fois à étudier les différences de classe, différences objectives et différences perçues, qui façonnent le service rendu.

R. Gold s'intéresse à la relation de statut (*status relationship*) qui influence les interactions entre les membres des métiers de service (tels le médecin, le plombier ou le pasteur) et leurs clients (36). Il montre que la relation entre les concierges et les locataires de classe moyenne se caractérise par un dilemme statut/revenus (*status-income dilemma*). De nombreux locataires de classe moyenne ont des revenus inférieurs à celui de leur concierge et lui envie les symboles de statut qu'il peut s'offrir, telle une voiture flambant neuve ou une télévision dernier cri. Les concierges quant à eux exercent un travail symboliquement dévalorisé qui les empêche d'appartenir aux classes moyennes en dépit de leur revenu substantiel (dû notamment au fait qu'ils sont logés gratuitement). Les interactions entre concierges et locataires de classe moyenne sont marquées par ces dilemmes respectifs (posséder ou non le revenu ou les autres caractéristiques sociales associées à une position de classe moyenne) et les stratégies pour tenter de les résoudre. Les concierges sont convaincus que leurs locataires les perçoivent comme des individus de classe inférieure. Selon R. Gold, il s'agit d'un stéréotype fondé sur la sélection de quelques traits saillants : de nombreux concierges sont d'origine étrangère, ce qui suscite la méfiance ; le concierge porte toujours des vêtements sales et vit au rez-de-chaussée, symbole d'un statut modeste ; il doit vider les poubelles des locataires, ce qui le place en position d'infériorité. C'est surtout avec les locataires de classe moyenne que les concierges se sentent traités en inférieurs. Ils développent alors des attitudes professionnelles (virtuosité technique, règles éthiques pour gérer la connaissance intime de la vie des locataires acquise à l'occasion du travail, contrôle des clients) tout à la fois par choix personnel, pour gagner le respect, mais aussi par nécessité, la situation de travail étant marquée par la méfiance et la rivalité (37). Finalement, des locataires plus aisés ou au contraire plus pauvres posent moins de problèmes aux concierges et sont pour lui de meilleurs clients. Selon R. Gold, ce combat pour le respect et le statut reste vain du fait de la force persistante du stéréotype qui fait du concierge un membre des classes inférieures. Celle-ci serait liée à la nature même du travail de concierge qui comporte une part de « sale boulot » (au sens d'un travail physiquement sale comme au sens d'un travail qui est délégué et de ce fait socialement défini comme « sale »). Les conditions du travail dans les services et la nature des relations qui s'y nouent varient en fonction des caractéristiques sociales des travailleurs et des clients concernés : c'est ce que nous montre également l'enquête d'H. Becker sur les institutrices (38).

(36) Nous présentons ici R. GOLD, « Janitors versus tenants... ». Cette problématique est également reprise dans l'autre texte de R. Gold précédemment cité.

(37) Ce point est davantage développé dans R. L. GOLD, « In the Basement... ».

(38) Pour une enquête française prolongeant de telles perspectives d'analyse, voir Y. SIBLOT, « Les relations de guichet : interactions de classes et classements sociaux », *Lien social et politiques*, n° 49, 2003, p. 183-190.

H. Becker part de l'idée que les membres des métiers de service se forgent une image du client « idéal » et ajustent leurs conceptions et leurs pratiques du travail à cette image (39). Or dans les sociétés fortement différenciées une très faible fraction de la population des clients correspond à cet idéal. La façon dont il présente cette perspective d'analyse fait écho à cette contextualisation des interactions de service qu'E. Hughes appelle de ses vœux :

Le fait que les clients ne correspondent pas à l'image idéale que s'en font les membres des professions de service met en évidence l'étroite relation entre l'institution dans laquelle le service est fourni et la société où elle s'inscrit. Si la société ne prépare pas les gens à jouer leurs rôles de clients conformément aux attentes des membres du métier, ceux-ci rencontreront des conflits et des problèmes dans l'exécution de leur travail. Un des principaux facteurs affectant la production de clients conformes est la variété des cultures de classe dans la société. Les cultures de certains groupes peuvent contribuer à produire des clients qui rendent la position des travailleurs extrêmement délicate (40).

H. Becker étudie la façon dont les institutrices de Chicago classifient leurs élèves et réagissent à ces différences de classe en y ajustant leurs pratiques de travail et le service fourni. Elles tendent à identifier trois catégories d'élèves appartenant à des classes sociales différentes : une catégorie populaire (élèves des fractions inférieures des classes populaires), une catégorie supérieure (élèves des fractions supérieures des classes moyennes), une catégorie intermédiaire (élèves des fractions inférieures des classes moyennes). Les élèves de la catégorie populaire sont considérés comme les plus difficiles à éduquer du fait de leur manque d'intérêt pour l'école et de leurs faibles capacités d'apprentissage. Les élèves de la catégorie supérieure ne posent aucune difficulté particulière et permettent aux enseignantes de réussir ce qu'elles considèrent comme le cœur de leur métier : augmenter les connaissances de leur public. De façon plus ambivalente, les élèves de la catégorie intermédiaire seraient enclins à travailler sérieusement mais manqueraient d'une préparation extra-scolaire à l'école. Cette classification des élèves en fonction de leur rapport aux savoirs scolaires entraîne une adaptation des pratiques enseignantes.

Avec les élèves jugés les plus rétifs à l'école, les enseignants comme les administrateurs baissent leurs niveaux d'exigence et diminuent la quantité de travail exigée et la variété des connaissances transmises, ce qui contribue à aggraver les différences de rapport à l'école selon les diverses catégories d'élèves et, finalement, à renforcer

(39) Nous présentons ici H. S. BECKER, « Social-Class Variations in the Teacher-Pupil Relationship », *art. cit.*, repris dans H. S. BECKER, *Sociological Work. Method and Substance*, Chicago, Aldine Publishing Company, 1970, p. 137-150.

(40) « The fact of client variation from the occupational ideal emphasizes the intimate relation of the institution in which work is carried on to its environing society. If that society does not prepare people to play their client roles in the manner desired by the occupation's members there will be conflicts, and problems for the workers in the performance of their work. One of the major factors affecting the production of suitable clients is the cultural diversity of various social classes in the society. The cultures of particular social-class groups may operate to produce clients who make the worker's position extremely difficult ». *Ibid.*, p. 137.

les cultures de classe. S'agissant de la discipline à instaurer dans la classe, les élèves de la catégorie populaire sont considérés comme très difficiles à contrôler du fait de leurs comportements impulsifs et de leur violence physique. Les élèves de la catégorie intermédiaire sont au contraire considérés comme dociles, alors que ceux de la catégorie supérieure sont jugés difficiles à certains égards car trop choyés. Là encore les institutrices adaptent leurs comportements à ces caractéristiques sociales qu'elles perçoivent. Par exemple, elles recourent à des formes d'intimidation physique ou de violence verbale pour imposer leur autorité aux élèves de la catégorie populaire, tandis qu'elles modifient leur perception des comportements indisciplinés des élèves de la catégorie supérieure : progressivement, elles ne les interprètent plus comme une remise en cause de leur autorité, mais les tolèrent comme un corrélat de l'intelligence et de la personnalité brillante de ces enfants. Du point de vue des normes morales, les élèves de la catégorie moyenne, unanimement perçus comme propres, bien habillés et réservés dans leurs comportements, ne posent aucun problème. Les élèves de la catégorie supérieure sont jugés dépourvus de politesse et de respect, mais ce sont surtout les élèves de la catégorie populaire qui heurtent la sensibilité des enseignantes : leur apparence et leur condition physique, leur maturité sexuelle, leur indifférence pour l'effort individuel et la mobilité sociale les bouleversent, les dégoûtent et, surtout, leur demeurent incompréhensibles (41). Cette classification des élèves pèse aussi sur les carrières des enseignantes dans l'institution puisque qu'une façon d'y réagir est de fuir les écoles populaires pour rechercher une affectation dans les écoles de classe moyenne et supérieure (42). Cette enquête sur les institutrices montre elle aussi en quoi l'étude du travail dans les services ne peut se passer d'examiner les diverses relations que les institutions ou les entreprises qui dispensent ces services entretiennent avec un contexte social plus large. La structure de classes qui s'incarne notamment dans des différences de culture et de style de vie intervient dans le plus ou moins grand ajustement des diverses catégories de clients à tel ou tel service. De façon objective mais aussi de façon subjective, puisque, comme le montre ici très bien H. Becker, les différences de classe sont des différences perçues à l'échelle des interactions, des façons de classer et d'interpréter les comportements dans le face à face. Selon leurs caractéristiques sociales, les clients posent donc plus ou moins de problèmes à ceux qui agissent pour ou sur eux et se voient traiter différemment. Ces enquêtes de R. Gold et d'H. Becker invitent à explorer, par-delà l'universalisme et l'égalitarisme toujours revendiqués, ce qu'on pourrait appeler la sélectivité sociale des services (43).

(41) Ce thème de l'évaluation morale des clients par les membres des métiers de service est également exploré par R. Gold. Les concierges qui fréquentent les domiciles des locataires y puisent tout à la fois des informations et des possibilités de comparaison susceptibles d'alimenter ces évaluations morales. Voir R. GOLD, « In the Basement... », p. 18-19.

(42) C'est à ce thème des carrières enseignantes qu'est consacré l'article d'H. Becker publié dans le numéro spécial de l'*American Journal of Sociology* en 1952 : « The Career of the Chicago Public School Teacher », *American Journal of Sociology*, 57, March 1952, p. 470-477, repris dans H. S. BECKER, *Sociological Work...*, op. cit., p. 165-175.

(43) Ce processus est très bien exploré dans le cas du service des urgences à l'hôpital par un ancien étudiant d'E. Hughes : J. A. ROTH, « Some Contingencies of the Moral Evaluation and Control of Clie-

Les essais d'E. Hughes fournissent encore bien d'autres notions et d'autres perspectives, utiles pour une sociologie du travail dans les services, qui n'ont pu être abordées dans cet article (par exemple les notions de « carrière » ou encore celle de « sale boulot »). De même, un travail bibliographique plus systématique concernant les enquêtes sur des métiers de service réalisées en France et aux États-Unis pourrait permettre de vérifier d'une façon plus rigoureuse encore l'influence et le devenir des propositions de Hughes. On espère cependant avoir montré, contre une lecture française de Goffman qui conduit parfois à traiter les relations de service de façon désincarnée et décontextualisée, que du point de vue de l'étude du travail dans les services, la tradition de Chicago offre des ressources et des références variées dans lesquelles l'attention prêtée aux interactions ne se traduit pas systématiquement par une indifférence aux différences de classe.

tele : The Case of the Hospital Emergency Service », *American Journal of Sociology*, 77 (5), March 1972, p. 839-856.